III-42

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES
YAOUNDE

ANNEE 1976 - 1977

MEMOIRE

**LA PRODUCTION AUTOMOBILE
DANS UNE SOCIETE D'ASSURANCE CAMEROUNAISE
EXEMPLE DE LA GREACAM**

RAPPORT DE STAGE PRESENTE PAR
NONYU-MOUTASSIE Erard

SOUS LA DIRECTION DE
M. LE DIRECTEUR MORLEY

Merci à tout le Personnel de la
GUARDIAN ROYAL EXCHANGE ASSURANCE
spécialement à :

MM.	KEPEYAM	Etienne
	AGBOR-TABI	John
	EHLADI	Pierre
	NGONDI	Raymond
	NDAM T.	Michel,

pour avoir passé deux mois à me faire comprendre les subtilités
de l'assurance.

Merci à la grandeur de vue de Monsieur FOINDING
Calvin.

Merci à la coopération effective de Monsieur LEGHANE
Laurent pour la Dactylographie de ce Rapport.

Amitiés sincères à Monsieur Charles MBALLA.

Merci à Monsieur FARRAR HOCKLEY pour ses explications
suscintes et claires et pour sa direction de stage.

GRAND MERCI à Monsieur le Directeur Général MORLEY
pour son accueil, et tout mon séjour dans sa Compagnie, et surtout son BILINGUIS-
ME qui m'ont été d'un grand secours pour la finition de cet ouvrage.

A eux tous MERCI !

Douala, le 13 Octobre 1977

NONYU-MOUTASSIE Erard.-

- P R E A M B U L E -

Nous voici à la fin de notre Stage. Il convient maintenant selon les directives reçues, d'élaborer notre mémoire d'études. Il s'agit plus précisément de faire le rapport de stage. Ce rapport, cependant, croyons-nous, n'est pas nécessairement une simple rédaction de ce que nous avons fait et appris au cours des dix semaines de stage pratique, ou des difficultés rencontrées et leurs solutions. Mais aussi la rédaction d'un sujet né de l'observation des faits les plus subtils pendant le stage. C'est ainsi que nous avons observé des faits, des attitudes, interrogé les clients d'assurance, fait de succinctes enquêtes au public des quartiers. De tout cela il s'est posé un problème et nous en avons fait une réflexion.

Cet écrit aurait été dangereux pour le lecteur peu averti. Il n'aurait pas vu le lien entre les deux parties. Il saura pour comprendre l'insertion de cette réflexion dans cet écrit, qu'elle est fille de stage que nous avons effectué. Et nous croyons sincèrement que nous serions égoïstes pour ne pas faire partager aux autres, surtout aux Compagnies d'Assurance particulièrement, de notre pays, tous les fruits, les bienfaits possibles, de ces dix semaines de pratique que taire cette réflexion - Car en réalité, un simple rapport des faits n'aurait servi qu'à nous seuls, à maintenir définitivement sur écrit ce que nous avons appris - à faire.

Dans l'une et l'autre partie, nous ne nous sommes intéressés qu'à la branche automobile; non pas parce que c'est là tout ce que nous avons fait, mais c'est parce que c'est la branche la plus malade, la plus affectée actuellement, mais aussi la plus populaire chez nous. Et nous pensons qu'il nous importe d'apporter, chacun dans la mesure de ses possibilités, l'énergie de tous nos efforts intellectuels et moraux à cette partie d'un corps qu'il convient d'assainir entièrement et sans doute le plus rapidement possible.-

INTRODUCTION

CHAPITRE I - DE LA PROCEDURE

SECTION I - LE RECUEILLEMENT DES INFORMATIONS

PARAGRAPHE 1 - LE QUESTIONNAIRE

PARAGRAPHE 2 - LA TARIFICATION

PARAGRAPHE 3 - LA PROPOSITION D'ASSURANCE

PARAGRAPHE 4 - LA COLLECTE DES PIECES D'IDENTIFICATION

PARAGRAPHE 5 - D'AUTRES INFORMATIONS

SECTION II - LA VERIFICATION

PARAGRAPHE 1 - LA VERIFICATION PROPREMENT DITE

PARAGRAPHE 2 - ETUDE D'ACCEPTATION DE RISQUE

PARAGRAPHE 3 - L'INSCRIPTION DANS LES REGISTRES

SECTION III - LE PAIEMENT

PARAGRAPHE 1 - L'ENCAISSEMENT ET L'ETABLISSEMENT DES PIECES COMPTABLES

PARAGRAPHE 2 - LA DACTYLOGRAPHIE

PARAGRAPHE 3 - LE VERSEMENT

CHAPITRE II - LES DIFFICULTES ET LEURS SOLUTIONS

SECTION I - DIFFICULTES EXTERNES ET LEURS SOLUTIONS

PARAGRAPHE 1 - LA MISE EN CIRCULATION

PARAGRAPHE 2 - LE CHANGEMENT DE VEHICULE

PARAGRAPHE 3 - RETRAIT ET MISE EN CIRCULATION

PARAGRAPHE 4 - LA SUSPENSION DE LA GARANTIE

SECTION II - LES DIFFICULTES INTERNES

PARAGRAPHE 1 - LA COLLECTE DES INFORMATIONS

PARAGRAPHE 2 - RAPPORT PRODUCTION-SINISTRE

PREMIERE PARTIE
TRAVAUX EFFECTUES AU SERVICE DE PRODUCTION
DE LA
GUARDIAN ROYAL EXCHANGE ASSURANCE

Donnée du 18 Août 1977 au 15 Octobre 1977

-0- INTRODUCTION -0-

Nous allons maintenant aborder la première partie de cet écrit, rapport de notre stage. Il n'est pas facile, nous l'avouons, de dire tout ce qu'on a fait pendant deux mois et demi. Cet effort de mémoire demande nécessairement un temps de recul. Nous avons eu l'intention de dire dans cette partie tout ce que nous avons fait dans les différents services où nous avons été affectés, à savoir la production, le Sinistre et la Comptabilité - Malheureusement, une telle entreprise aurait buté sur la limitation des pages prescrite par la direction de l'Institut(I.I.A.), le nombre de pages allant de douze à dix huit. Aussi, nous sommes-nous limités à la production, d'autant plus que l'étude de ce service intéresse énormément la deuxième partie de cet écrit. Seule nous intéresse ici, la production automobile. Et il s'agit pour nous d'en démonter le mécanisme, la procédure et d'en faire jaillir les difficultés.-

CHAPITRE I - DE LA PROCEDURE

La procédure de la production paraît simple. Elle se divise en trois phases : le recueillement des Informations, la Vérification et le Paiement à la Caisse.

SECTION I - le recueillement des Informations -

Dès que le client se présente au guichet, et qu'il a pris place devant le producteur, il s'agit de recueillir auprès de lui, toutes informations susceptibles ou non de le faire admettre dans la communauté des assurés. On pense généralement que c'est la phase la plus décisive dans la gestion de la chose d'assurance - Car elle conditionne la suite des opérations. On insistera jamais assez sur la précision et la rigueur dans la collecte des informations, deux qualités indispensables à l'agent de production -

PARAGRAPHE 1 - le questionnaire -

L'assurance est faite sur la base des déclarations du souscripteur qui doit en conséquence déclarer exactement toutes les circonstances constitutives du risque connues de lui. Pratiquement pour lui faciliter la tâche, les assureurs puisqu'ils ont des informations précises à recueillir, font remplir un questionnaire au client. Ce questionnaire habituellement est rempli par l'assuré lui-même; mais il arrive bien souvent que le client soit analphabète. Alors l'agent remplira le questionnaire et le client apposera sa signature - Le client, même dans ce cas, reste responsable des déclarations ainsi faites.

Après le questionnaire, le client plus précisément, demande le montant de la prime à payer.

PARAGRAPHE 2 - La Tarification

La tarification dans la majeure partie des cas est chose facile. Car il suffit que l'agent de production se réfère au tarif en vigueur imposé par le Ministère des Finances compte tenu des caractéristiques du véhicule.

Mais c'est la phase , par expérience où les clients d'assurance refusent finalement de contracter - Ils trouvent la prime trop élevée pour leur avoir, à cause des augmentations dont ils n'étaient pas au courant. S'ils acceptent de payer la prime ils rempliront alors la proposition d'assurance.

PARAGRAPHE 3 - La Proposition d'assurance -

La proposition d'assurance ne lie pas l'assureur. Ce n'est que lorsque l'assureur accepte le risque en apposant sa signature qu'elle devient un document contractuel. Elle fait mention des genres de garanties sollicitées et des primes afférentes, de la durée de la garantie et des parties au contrat.

PARAGRAPHE 4 - La collecte des pièces d'identification -

Il sera demandé au client, une carte grise, une facture légale du véhicule, et la Carte d'Identité Nationale. Il arrive parfois que le client ait oublié l'une ou l'autre pièce d'identification; et alors il ne sera pas assuré.

Voilà comment s'effectue en bref cette phase de recueillement des informations - Cependant cette façon de faire dans son ordre nous paraît critiquable. Nous nous expliquons.

Si l'assurance est une masse de risques, en tant que service, c'est aussi une masse de papiers - Il s'agit alors d'en éviter la consommation inutile - Car en cas de non possession de la facture, de la carte grise, ou de la carte d'identité par le client, l'agent d'assurance aura perdu son temps et celui combien précieux de la Compagnie - Le client pour cette manœuvre inutile aura consommé de papier : le questionnaire (imprimé, feuille et encre), la proposition, qui en définitive seront déchirés et mis en poubelle.

Comment donc résoudre ce problème de la consommation abusive du papier ?

Il nous semble tout simplement intéressant de commencer par demander les pièces d'identification au client à savoir : la carte grise, la facture, la carte d'identité. Si le client n'est pas possesseur de ces pièces il pourra se retirer sans rien faire perdre à la Compagnie. En plus, cet ordre dans la procédure a l'avantage de ne pas ennuyer le client lui-même. Car autrement lui aussi aurait l'impression d'avoir perdu son temps - Après avoir pris les pièces d'identification, on calculera mentalement ou sur un bout de papier la prime à payer. La proposition ne sera remplie que si l'assuré est à la fois possesseur de ses pièces et s'il accepte la prime proposée.

Mais l'assureur ne doit pas se contenter des déclarations faites par le client. Il doit, lui-même, pour éviter l'infiltration dans la masse des assurés, des mauvais éléments, chercher à obtenir de plus amples informations.

PARAGRAPHE 5 - D'autres informations -

C'est pour cette exigence de plus amples informations dans l'appréciation du risque que l'assureur demandera par exemple en assurance de dommages à voir lui-même le véhicule ou un rapport du garagiste - Et de même si l'assuré vient d'une autre Compagnie d'assurance, il ne sera pas suffisant de se référer à l'état Malus. On sait que celui-ci accuse souvent d'un certain retard sur la situation réelle des assurés. Il sera donc demandé au client d'obtenir auprès de son ancien assureur une attestation de non sinistre. Si c'est un ancien client de la Compagnie, l'agent s'avisera de la véracité des déclarations du client dans son dossier Sinistre et dans la Police où il trouvera le taux de Bonus ou de Malus à appliquer.

SECTION II - La vérification

Pour plus de clarté nous diviserons cette phase en trois parties : la vérification proprement dite, l'étude d'acceptation et l'inscription dans les registres.

PARAGRAPHE 1 - La vérification proprement dite

La vérification chez une autorité plus compétente, le Chef ~~Production~~ par exemple constitue la phase finale non de la production mais de la sélection des Risques.

Il est demandé à cette responsabilité beaucoup de vigilance. On s'avisera donc ici de l'authenticité des pièces, de l'ancienne police si c'est un ancien assuré, de l'exactitude et du mode de calcul de la prime.

PARAGRAPHE 2 - Etude d'acceptation du Risque -

Ici le responsable de la production selon les déclarations faites par le client dans le questionnaire et les informations recueillies par tous moyens par l'agent de la production, décidera si oui ou non le risque est acceptable. Cette phase demande donc beaucoup de minutie - Si finalement le risque est accepté, il apposera sa signature.

PARAGRAPHE 3 - L'inscription dans les registres

Après la signature de la proposition par le responsable de la production qui constate l'acceptation, l'agent inscrira un numéro de police dans le registre de nouvelles polices si le client vient pour la première fois dans la Compagnie, un numéro d'avenant dans le registre des avenants si c'est un ancien assuré. Ce contrat sera mis dans une chemise sur laquelle on portera le numéro mis dans le registre. Ce numéro est d'ordre chronologique.

Cette répartition des registres nous paraît bonne dans la mesure où elle permet de distinguer facilement la masse de nouveaux contrats de celle des anciens et de se retrouver un peu plus rapidement dans les affaires - Nous pensons souhaitable de ventiler davantage le registre attribué aux avenants. On aura alors séparément, un registre pour contrats suspendus, un autre pour renouvellements et un registre pour résiliations:..

SECTION III - Le paiement -

Le Paiement constitue la phase finale de la Production. On peut la diviser en encaissement, la Dactylographie, et le versement à la Banque.

PARAGRAPHE 1 - L'encaissement et l'établissement des pièces comptables -

La police d'assurance automobile de la GUARDIAN ROYAL EXCHANGE ASSURANCE, conditionne la prise d'effet du contrat au paiement de la première prime. Cette prise d'effet a lieu le lendemain à midi du paiement de la prime.

Le paiement s'effectue à la caisse en espèces ou par chèques. Lorsque le client se présente à la caisse avec la pièce comptable de base établie par l'agent de production et qui donne toutes les explications sur le client (adresse, période de garantie, numéro de police ou d'avenant, le montant de la prime...), pièce établie en quatre exemplaires, le caissier lui délivrera un reçu qui constitue le crédit correspondant à la pièce débit. On y retrouve les mêmes indications que sur la pièce comptable de base débit. Cette pièce crédit (reçu) est également établie en quatre exemplaires. Et comme la pièce débit, le premier exemplaire sera délivré au client, le second à la comptabilité (feuillet bleu), le troisième au dossier, le quatrième restera dans la souche.

PARAGRAPHE 2 - La Dactylographie -

Après l'encaissement et l'établissement des pièces comptables de base, on passera à la dactylographie de l'attestation de l'assurance. Cette attestation portant la signature de l'assureur sera remise au client.

Dès lors, le client a satisfait à son obligation. La tâche pour le service de la production n'est pourtant pas terminée.

PARAGRAPHE 3 - Le versement

Le caissier, après encaissement et à l'aide des souches, remplit un document, en fin de journée appelé le livre de versements. Il fera viser les chèques encaissés par le Directeur de la Compagnie. Il versera quotidiennement ou tout au moins selon les entrées, et l'encaissement à la Banque : La B.I.C.I.C. et la B.I.A.O.C. Ces Banques détiennent leurs pièces comptables et la GUARDIAN ROYAL EXCHANGE ASSURANCE les siennes. De retour de la Banque, le caissier remet tous les documents copies de ce qu'il a versé au Directeur de la Compagnie, à savoir : son reçus des Banques, les livres de versements et le carnet de souches... Après vérification par le Directeur de la Compagnie toutes ces pièces seront transmises à la Comptabilité.

Ainsi présentée, la production est chose facile; pourtant il n'en est rien. On y rencontre comme partout ailleurs, des problèmes parfois difficiles à résoudre.

CHAPITRE II - LES DIFFICULTES ET LEURS SOLUTIONS

Le service de la production 'est pas sans problèmes. On y rencontre très souvent des difficultés majeures. Certaines sont d'ordre intérieur, d'autres en relation avec les autres services et avec d'autres Compagnies d'Assurances.

SECTION I - Difficultés internes et leurs solutions

Dans le service de la production il ne s'agit pas seulement de souscrire de nouveaux contrats d'assurance. Très souvent il s'agit aussi des opérations complexes telles que la mise en circulation, changement de véhicule et de certaines formes combinées.

PARAGRAPHE 1 - La mise en circulation

Deux gens ne se sont jamais entendus sans se mettre d'accord sur les termes de leurs propos. Aussi sentons-nous la nécessité de faire comprendre aux lecteurs ce que nous entendons par certains termes que nous employerons. La mise en circulation c'est le fait pour un Assuré qui a déjà un ou plusieurs véhicules assurés dans la même Compagnie, de solliciter l'assurance d'un véhicule récemment acquis pour une période allant de la date d'effet à l'échéance des autres véhicules déjà assurés. Il s'agit donc pour l'agent de production d'identifier le nouveau véhicule et surtout avant tout de s'assurer que le client est le même que le propriétaire des anciens véhicules assurés. On calculera le montant de garantie accordé en se référant toujours au tarif en vigueur. L'agent de production devra chercher à savoir si le client bénéficie ou non de la réduction flotte. Si une réduction lui est accordée, l'agent déterminera alors la prime à payer pour le nouveau véhicule. Dans la police, il trouvera le montant de la prime annuelle des anciens véhicules dans leur ensemble. Le montant de la nouvelle prime annuelle sera donc égale au montant de la prime du nouveau véhicule ajouté au montant de l'ancienne prime annuelle. Après, il faudra calculer le prorata d'augmentation en soustrayant l'ancienne prime annuelle de la nouvelle et le résultat sera multiplié par le prorata temporis. A ce résultat on ajoutera les frais et taxes.

Nous estimons que c'est là une procédure très longue. Il convient de l'assouplir, puisse qu'en définitive le résultat est le même. Car en enlevant l'ancienne prime annuelle de la nouvelle prime annuelle, le résultat de cette soustraction diminuée de la réduction flotte est égal au montant des garanties du nouveau véhicule. Ainsi, ne voyons-nous pas

/...

la nécessité de faire de longs calculs inutiles. Nous croyons qu'il suffit de multiplier le montant des garanties du nouveau véhicule diminué de la réduction flotte accordée, par le prorata temporis.

Ainsi comme pour les nouvelles polices le dossier passera à la vérification, puis l'assuré paiera le montant exigé et l'avenant sera enregistré.

PARAGRAPHE 2 - Le changement de véhicule. -

Comme son nom l'indique, le changement de véhicule consiste à retirer de la circulation un véhicule et à le remplacer par un autre. L'Assuré demande à l'Assureur de reporter sur son nouveau véhicule les garanties qui étaient accordées à l'ancien véhicule. L'agent de production exigera en plus des pièces d'identification, l'ancienne attestation d'assurance du véhicule précédent. Si les deux véhicules n'ont pas la même puissance fiscale, l'agent fera, soit une augmentation, soit un remboursement de prime. On dressera alors un avenant de changement de véhicule où le retrait sera précisé ainsi que sa date, puis la mise en circulation du nouveau véhicule dont la date est la même que celle de retrait. Les conditions définies à la nouvelle garantie seront précisées dans cet avenant.

Si le nouveau véhicule a une puissance fiscale égale à celle du premier, il n'y aura aucun problème. Mais si elle est inférieure à celle du premier, l'agent d'assurance procédera à un remboursement sur prorata temporis. Mais si le second véhicule a une puissance fiscale supérieure à celle du premier, il y aura nécessairement une augmentation de prime sur prorata temporis.

On pourrait cependant se demander pourquoi on tient compte du prorata temporis, car nous l'espérons, cet écrit pourrait être lu par un public qui ignore tout des problèmes d'assurance. Et c'est notre souhait. Il est donc d'autant plus nécessaire de tenir compte du prorata temporis qu'il existe presque toujours un décalage entre la mise en circulation du premier véhicule et celle du second; bien que la date d'échéance soit la même. L'agent d'assurance dresse l'avenant en trois exemplaires. Après vérification et le paiement à la caisse, un exemplaire sera délivré au client, un autre appelé l'exemplaire Agence lui sera également délivré, mais il le retournera à la Compagnie après signature par ses soins, une troisième copie sera conservée pour le dossier.

Mais il existe des cas plus compliqués : c'est ce que nous avons appelé les formes combinées. Pour élucider le problème, nous prendrons un de ces cas, et nous essayerons de le présenter et de le résoudre.-

PARAGRAPHE 3 - Retrait et mise en circulation -

Ici, d'une flotte déjà constituée, l'assuré retire un véhicule de la circulation et en met un autre immédiatement. L'agent de production devrait donc calculer le prorata de diminution qui est une somme correspondante à la période d'assurance restant à courir. Ensuite il calculera, compte tenu des garanties sollicitées la prime à payer pour le nouveau véhicule. Cette prime sera diminuée de la réduction flotte accordée. On calculera alors le prorata d'augmentation de ce nouveau véhicule qui est le produit de la prime à payer pour le nouveau véhicule par le prorata temporis. Il lui suffira maintenant de trouver la différence entre le prorata de diminution et celui d'augmentation. A cette somme qui est la prime nette à payer on ajoutera comme d'habitude les frais et les taxes. Sans doute, est-il nécessaire d'éclairer tout ceci par un exemple concret.

Supposons qu'un certain PENDA a des véhicules assurés à la GUARDIAN ROYAL EXCHANGE ASSURANCE dont les garanties vont du 1^o JUILLET 1977 au 30 JUIN 1978. Le 01/09/77 il désire retirer de la circulation sa PEUGEOT C.I. 504 de 11 CV, et de mettre en circulation en cette même occasion, une autre PEUGEOT CI.604 - 12CV - 5/6 places ...

La prime payée pour la PEUGEOT 504 était de 43.893. On calculera ainsi le prorata de diminution de la 504 pour la période allant du 01/09/77 au 30/06/78, ce qui donnera $43.893 \times 0,827 = 36.299$ FCFA. Cette somme représente ce qu'on devait lui restituer.

Pour la PEUGEOT C.I. 604, PENDA a demandé les garanties R.C., RTI, INCENDIE & VOL. La prime qu'il doit payer:

pour la R.C.	49.183
pour la RTI	}
pour l'INCENDIE	45.000
pour le VOL	<u>13.500</u>
soit une prime totale de	107.683

Mais puisque que ce véhicule entre dans une flotte, on lui accordera une réduction de 10 % (10.768 FCFA). Donc, pour ce véhicule, M. PENDA ne devra effectivement payer que 96.915 FCFA. Il s'agit alors de calculer le prorata d'augmentation pour ce nouveau véhicule (604). Il est égal à $96.915 \times 0,827$ soit : 80.149 F.CFA.

Ensuite on calculera la différence entre le prorata d'augmentation à celui de diminution. Car nous trouvons là ce que l'assuré doit payer et ce que l'assureur doit lui restituer. Nous aurons donc $80.149 - 36.299 = 43.850$ FCFA. Cette somme constitue la prime nette à payer. A cette prime, il faudra ajouter les frais et les taxes. Et tous comptes faits, PINDA paiera effectivement 49.610 FCFA.

Contrairement à ce que son nom laisse croire, le service Production n'est pas seulement celui où naissent les contrats, mais aussi celui où ils meurent; et pour employer le langage du métier, on y trouve aussi les contrats suspendus et résiliés. Nous ne nous occuperons que des suspensions.

PARAGRAPHE 4 - La suspension de la garantie

La suspension est un cas plus simple que les précédents. La suspension non litigieuse peut intervenir dans plusieurs situations. Les situations les plus fréquentes sont la mise au garage pour réparation, le vol ou la panne du véhicule, le départ pour les vacances de l'assuré. Celui-ci demandera alors à son gré de suspendre sa garantie pour un moment. Il devra fournir à son assureur la carte d'assurance en cours. Si la suspension est égale ou supérieure à quatre semaines consécutives, l'agent de production procédera à un report d'échéance ou à une ristourne de prime. Par contre, si la suspension est inférieure à quatre semaines, aucune ristourne de prime et aucun report d'échéance ne sera accordé à l'assuré. Si après un an, l'assuré ne met pas son véhicule en circulation, la prime sera acquise à la Compagnie.

SECTION II - Les difficultés externes

En dehors des difficultés que l'agent de production rencontre dans l'exercice de ses fonctions proprement dites, il en rencontre d'autres qui naissent de ses relations inévitables avec les autres services et Compagnies d'Assurance. Elles se présentent particulièrement dans deux cas : dans le recueillement des informations, et les rapports production-sinistre.

PARAGRAPHE 1 - La collecte des informations

Il arrive quelquefois que l'agent de production veuille se renseigner sur les antécédents d'un client qui vient d'une autre Compagnie d'assurance. Compte tenu du préjugé qui veut que les mauvais assurés aient tendance à se déplacer, on se méfie d'eux, et parfois on les renvoie à leur Compagnie initiale. Cependant, il faut reconnaître que non satisfait des services reçus il y a des très bons assurés qui quittent leurs Compagnies pour

/...

d'autres. Puis compte tenu du fait qu'on ne peut pas se contenter du bordereau Malus, une attestation de non sinistre est exigée de l'assuré. C'est là le problème. Car en fait, nous avons pu constater ici, que certaines Compagnies d'assurance de la place refusait délibérément de délivrer des attestations de non sinistre à certains de leurs clients. Ceux-ci étaient obligés de passer plusieurs journées pour l'obtenir. Cela nous a portés à réfléchir. En effet, il y a des Compagnies d'assurance qui font tout pour retenir leurs meilleurs clients. Il revient donc à l'agent de production non seulement de se mettre à la hauteur de la ruse des clients, mais aussi parfois du jeu malin des autres assureurs.

PARAGRAPHE 2 - Rapport Production-Sinistre

Il advient quelquefois, malheureusement, qu'un assuré en fin de période de garantie, responsable d'un sinistre ne le déclare pas immédiatement à son assureur. Et s'il vient renouveler sa garantie, naturellement, l'agent de production lui donnera une bonification pour non sinistre. Ce n'est qu'après, lors que le sinistre sera connu du service sinistre que l'agent de production se rendra compte qu'il avait été dupé.

Il arrive aussi que le sinistre soit déclaré un ou deux jours avant le renouvellement de la garantie ; et si l'agent de sinistre n'a pas eu la diligence de faire mention dans la police, la production fera la même erreur comme si le sinistre n'avait pas été déclaré. La seule solution qu'il faut c'est, nous semble-t-il d'être plus diligent dans les affaires.

o

o o

-o- C O N C L U S I O N -o-

Dans cette première partie, dans le but de démonter le mécanisme de la production, pour le mieux appréhender, nous avons suivi les travaux de l'agent de guichet, du responsable de la production et du caissier même dans leurs minuties. Nous avons essayé d'en faire ressortir les difficultés possibles; mais cette énumération n'est pas limitative? A chaque fois, nous avons tenté de proposer des solutions, allant jusqu'à la vulgarisation. Mais l'essentiel, croyons-nous réside sur les qualités d'homme indispensables au personnel de la production ; à savoir : précision et rigueur mais aussi cordialité, gentillesse et calme à l'égard d'une clientèle souvent sur les nerfs. Car ne le perdons pas de vue, la production constitue le Miroir d'une Compagnie d'Assurance, et ce miroir donne directement sur le public.-

DEUXIEME PARTIE
L'ASSUREUR CAMEROINAIS
A-T-IL INTERET
A REFUSER LE RISQUE AUTOMOBILE ?

UNE CONFIDENCE AUX ASSUREURS

-o- I N T R O D U C T I O N -o-

De prime abord, le sujet donne l'impression du "déjà vu". Car le problème est d'actualité et fait couler beaucoup d'encre ces derniers jours. Dans la perpétuelle recherche de la vérité, des solutions aux problèmes qui assaillent l'Homme, d'éminents enseignants de l'Université, des Grandes Ecoles, des responsables des Compagnies d'Assurance et les étudiants ont écrit, organisé des conférences, intervenus ou tout simplement assistés - ce qui n'est pas une moindre chose - à des débats parfois houleux. Et nous louons cet effort de recherche. Mais peut-être certains s'arrêteront à l'aspect émotif de ces discussions et n'oseront même pas feuilleter cette partie du rapport ; ou même y attarder leur regard. Devant ce danger, dans le souci de nous faire lire par le plus de monde possible, nous avons eu longtemps hésité d'aborder ce sujet. Mais si l'inspiration a fini par triompher, c'est parce qu'il y avait en nous l'espoir certain que l'esprit de démocratie, le courage et la curiosité intellectuelle seront plus forts en chacun d'entre nous que l'esprit malin, démon de l'incompréhension et de l'intolérance.

En vérité, ceux qui liront cet écrit, rapport de stage d'un modeste étudiant, se trouveront, nous l'espérons sincèrement, devant, si ce n'est un problème nouveau, du moins, une nouvelle manière de saisir, d'appréhender le même problème. Il semble, que jusque-là, toutes les discussions ont tourné autour de la question : "L'assureur peut-il (a-t-il le droit de) refuser d'assurer le risque automobile obligatoire". Il paraît que nous remontons ; et au lieu de poser l'assureur face au public, nous inquiétons la conscience même de l'assureur. C'est l'assureur, en effet, face à lui-même. Notre but dans cette partie de rapport est d'inquiéter tout simplement les assureurs. D'autres études, nous l'espérons, plus approfondies, seront faites sur ce sujet par les assureurs eux-mêmes. Il nous revient ici de montrer que devant la situation de la branche automobile, les assureurs ont pris une réaction, une attitude qui à long terme, compte tenu des données sociologiques de notre pays, aurait été néfaste pour la profession d'assurance en général chez nous. Il s'agit également pour nous, de proposer une série de solutions.-

CHAPITRE I - L'ATTITUDE DES ASSUREURS

A partir d'une situation donnée, de la branche automobile, qui constitue l'essentiel des raisons qu'ils avancent, les assureurs ont adopté une série de mesures.

SECTION 1 - La situation de la Branche Automobile

Cette situation fait état de la branche automobile en tant que noyau isolé, mais aussi et surtout en rapport avec les autres branches d'assurance.

PARAGRAPHE 1 - Une branche déficitaire

Les assureurs, pour une bonne gestion, ont l'habitude de diviser le risque automobile en catégorie de véhicule pour l'usage qui en est fait, et en catégorie d'assurance sollicitée. C'est ainsi qu'on parle de catégorie I, II, III... aux tiers, en dommages, - en tous risques ... etc. Evidemment, toutes ces différentes catégories n'accusent pas le même déficit. Mais dans l'ensemble - et seul importe l'ensemble en réalité - la branche automobile a un taux de sinistralité très élevé. Les assureurs parlent en ce moment d'un taux de 170/100. C'est-à-dire, que pour une prime de 100 FCFA l'assureur en moyenne paie les sinistres pour 170 FCFA. On comprend donc qu'une Compagnie qui ne ferait que de l'assurance automobile, tournerait à perte et serait, après quelque temps, obligée de fermer les portes. Mais comment les Compagnies ont-elles pu survivre jusqu'à présent ?

Les Compagnies ont été obligées de faire de la Réassurance pour survivre. Mais à un moment donné, les réassureurs eux-mêmes, conscients de la branche automobile, commençaient à refuser le risque. Certaines Compagnies plus affectées, étaient obligées de puiser dans leur capital social ou dans leurs réserves. C'est dire combien la situation était catastrophique.

PARAGRAPHE 2 - L'Automobile en rapport avec les autres branches.

Alors que normalement, il doit avoir compensation au sein d'une même branche, par exemple, la branche automobile, par ses différentes divisions, la compensation ne se fait difficilement d'ailleurs qu'au niveau de la Compagnie en général. Presque toutes les Compagnies de la place ont été ainsi tenues, par la force des choses, à faire supporter le poids du déficit de la branche automobile par les autres branches en puisant dans les bénéfices qui y étaient réalisés. Mais cette situation d'ensemble est d'autant plus critique que la branche automobile est la plus fournie dans les Compagnies Camerounaises. Et c'est un véritable suicide que de faire supporter son poids par le reste des branches. Devant cette situation, les assureurs camerounais ont réagi.

SECTION II - La réaction des assureurs

Cette réaction a consisté d'abord à proposer une restructuration du tarif au Ministère des Finances, puis à la réticence à assurer.

PARAGRAPHE 1 - La proposition de restructuration de tarif

La prime trop basse, surtout celle de la garantie obligatoire, Responsabilité Civile, apparaissait aux yeux des assureurs comme une des causes du déséquilibre entre la prime et le sinistre. Il fallait donc, ajouter quelque chose sur ce plateau de la balance pour rétablir l'équilibre. Mais le Ministère confronté à son rôle social, n'a pas pu accepter d'emblée cette proposition.

PARAGRAPHE 2 - La réticence à assurer

Face à cette situation catastrophique et à la "lenteur" du Ministère à accepter et à faire appliquer le tarif proposé, la réaction des assureurs n'a pas tardé ; elle a consisté à supprimer la souscription, non pas du risque automobile en général, mais de ses catégories les plus déficitaires. C'est ainsi qu'à un moment donné, le problème des taxis, que ce soient de ville ou de brousse surtout, était à l'affiche de l'actualité.

Mais cette réaction s'est vite affrontée à la résistance des pouvoirs publics, compte tenu de ses conséquences sociales et politiques. Il reste néanmoins vrai que la peur d'assurer certaines catégories du risque automobile persiste. Il est vrai que même si la branche n'était pas déficitaire, un assureur sérieux devrait être exigeant. Cependant, comment voulez-vous qu'on renvoie immédiatement à son premier assureur, un client qui se présente sans rien d'autre lui demander. On comprend ainsi que les assureurs poussent trop loin leur exigence.

CHAPITRE II - L'INFLUENCE DE CETTE ATTITUDE

L'influence que cette attitude exerce sur le public et par conséquence sur les Compagnies elles-mêmes, est d'autant plus grande que nous vivons au Cameroun, et pourquoi pas en Afrique en général, une situation spécifique. Le public camerounais a à l'égard de l'assurance une attitude initiale et particulière qu'il faut étudier et en tenir compte pour ne pas l'accentuer.

SECTION 1 - Le public camerounais et l'assurance

L'assurance est chose nouvelle au Cameroun. Si l'on comprend déjà les raisons d'être de la Banque et qu'on commence à saisir son jeu, le public en général est ignorant des problèmes d'assurance.

Cela est d'autant plus vrai qu'une enquête faite dernièrement dans les quartiers BALI et BEPANDA de DOUALA, parmi les menagères, les Chefs de famille, des élèves de second cycle, et quelques deux étudiants, nous a permis de nous rendre compte que dix huit personnes sur vingt, soit une moyenne de neuf sur dix, ne connaissent d'assurance, que l'assurance du risque automobile.

PARAGRAPHE 1 - L'Ignorance des problèmes d'assurance -

Même ces neuf personnes sur dix ignorent complètement tout des problèmes, du jeu d'assurance. Ils ne comprennent pas le jeu statistique qu'opère l'assureur au sein de la communauté d'assurés qu'il a formée. C'est ainsi qu'ils acceptent mal que les bons assurés puissent payer pour les mauvais. Donc au départ déjà, l'assurance, pour ceux qui n'ont pas eu de sinistre au cours de la période déterminée, est du vol. Il est évident que c'est bel et bien l'ignorance du jeu propre à l'assurance qui fait naître dans l'esprit du public, cette impression.

Il est également un autre fait qui illustre l'ignorance du public, de l'assurance : c'est le rapport de prime-sinistre. Même parmi les assurés, il y a - et ils sont bien nombreux - ceux qui ne comprennent pas que la prime est d'autant plus élevée que le coût des sinistres est grand. Donc, plus chacun des assurés fait de sinistres, plus, l'assureur demandera de prime l'année suivante. Chacun a donc ^{intérêt} à éviter de sinistre pour son intérêt personnel et pour celui des autres assurés. Et dans un pays comme le nôtre où la prime est uniformisée pour toutes les Compagnies d'assurance, le comportement de chaque assuré, influe nécessairement sur la communauté des assurés du pays.

PARAGRAPHE 2 - L'automobile, une branche populaire -

L'automobile est la seule branche d'assurance qui, jusqu'ici, s'est fait connaître par presque tous ceux qui au moins ont déjà entendu parler d'assurance. Peut-être est-ce parce qu'en a fait tellement de bruit sur l'importance du commerce du transport, et que la voiture est devenue l'idéal de tous les camerounais. Ajouté sans doute, au fait que l'assurance en Responsabilité Civile automobile est obligatoire. C'est aussi la seule assurance que les gens acceptaient d'emblée. Car ils se protégeaient ainsi contre la peur de perdre ce qu'ils ont longtemps convoité. L'assurance "Tous Risques" populairement ainsi appelée, se présentait aux yeux de la masse comme un dieu bienveillant et protecteur.

A partir de cette analyse, quelle influence le refus d'assurer et toutes les manœuvres similaires faites par les assureurs peuvent avoir sur le public.

SECTION II - Influence de l'attitude des assureurs sur le public

Nous avons dit que l'assurance était mal connue chez nous. Nous avons montré que l'on y connaît l'assurance que par le biais de l'automobile. Or les mesures prises par les assureurs affectent principalement la branche automobile, la branche la plus populaire. L'assurance en général est ainsi jugée à partir des ennuis que le public rencontre dans l'assurance automobile.

PARAGRAPHE 1 - L'Assurance, une somme d'ennuis -

Pris entre l'obligation administrative d'assurer et le refus ou la reticence et quelques manières similaires dont le but est de décourager le client, les assurés qui sont quelquefois obligés de passer une, deux fois, sans suite, ne prennent l'assurance que comme une somme d'ennuis. L'on commence petit à petit à perdre la confiance faite à l'assurance automobile.

Pour nous resumer, en prenant de telles mesures sur l'assurance automobile, la branche la plus connue, et où il y a le plus d'assurés, les assureurs ne font que donner au public mauvaise opinion de la profession d'assurance.

SECTION III - L'influence d'une telle opinion sur la Compagnie

A court terme, nous reconnaissons que les mesures prises par les Compagnies d'assurance face à la situation catastrophique du risque automobile, peuvent avoir des résultats quelque peu satisfaisants. Mais à long terme elles finissent par être dangereuses ; dans la mesure, où nous avons montré, qu'elles font naître dans la conscience du public, une mauvaise opinion de l'assurance. Pour être plus précis, comment voulez-vous, par exemple, qu'un Monsieur qui vient d'avoir de sérieux ennuis à assurer son taxi, puisse accepter volontiers de s'assurer en responsabilité civile pour son chien. Ce que nous voulons dire, c'est qu'avec une telle attitude, les assureurs auront toujours dans leurs porte-feuilles des risques obligatoires, mais perdront nécessairement une masse importante de petits risques faciles à gérer. Or, nous croyons qu'il faut compter sur ces petits risques et même en promouvoir la souscription.

Nous avons montré très brièvement la situation de la branche automobile chez nous et fait la critique de l'attitude des assureurs, non pas du point de vue juridique, mais en ne voyant que l'intérêt de la profession d'assurance. Car en effet l'assurance fait ses premiers pas chez nous ; il nous revient donc d'éviter de lui donner mauvaise opinion auprès du public. Nous savons que les assureurs camerounais en ce moment se sont groupés dans un Pool pour la gestion des taxis. C'est un effort louable pour ne pas refuser d'assurer. Dès lors, d'aucuns pourront croire que notre écrit n'a plus sa raison d'être. Mais nous savons comme Albert CAMUS, que la peste est terminée sur la ville d'ORAN, mais nous la stigmatisons par écrit afin que, lorsqu'elle reviendra ici ou ailleurs, ceux qu'elle frappera évitent des solutions hâtives. Une des solutions a été le regroupement au sein d'un Pool ; mais cette solution, heureusement n'exclut pas les autres.

CHAPITRE III - ESSAI DE SOLUTIONS

En effet, nous croyons sincèrement que si, dans les problèmes que traverse l'assurance actuellement chez nous, les assureurs ont à prendre le gros du travail, il reste néanmoins vrai, que pour une plus grande efficacité, le concours des pouvoirs publics est parfois nécessaire. Car l'assurance joue incontestablement un rôle social en apportant la sécurité aux citoyens, en libérant les esprits de la peur du risque, la peur d'entreprendre, en plus de son rôle bien entendu économique. Il s'agit donc, surtout les plans de la protéger.

SECTION I - Le concours des pouvoirs publics -

Nous estimons que si le rapport prime-sinistre est déséquilibré, c'est soit parce que la prime est insuffisante, soit parce que le coût de sinistre est élevé. Pour rétablir l'équilibre, il faudrait donc agir sur les deux parties de la balance. Evidemment, il faudrait avant tout déterminer les causes qui affectent la croissance des sinistres et l'insuffisance de la prime, pour agir sur elles. Dans les deux cas, les pouvoirs publics peuvent apporter aux assureurs un concours efficace.

PARAGRAPHE 1 - La Promotion de la prévention -

La prévention, nous semble-t-il, est le meilleur moyen de lutter contre le coût des sinistres, ne serait-ce que par leur nombre. Une des causes incontestables du nombre d'accidents de la circulation, est l'état défectueux des routes. Les pouvoirs publics devraient donc faire un effort pour l'assainissement des axes routiers ; et les pressions des assureurs ne seront que les bienvenues. La prévention routière est également à développer. Car sans elle, à quoi servirait le bon état des routes ; quand on sait que plus la route est bonne, plus le conducteur a tendance à faire de la vitesse. La vitesse, sans doute, est si ce n'est la cause la plus flagrante de la fréquence du risque, mais, du moins de leur gravité. Ici, la police ^{devrait} redoubler d'effort et de civisme. Il serait souhaitable qu'on institue une limitation de la vitesse. La police devrait ainsi à notre avis, s'occuper de tout ce qui concerne la prévention routière, telles l'ivresse des conducteurs, la défectuosité de certains feux de signalisation, et éviter le démon de la complaisance et du sentiment. D'autre part, il circule actuellement tellement de mauvais conducteurs que l'homme de la rue n'hésite pas à parler de permis de conduire de complaisance. Il s'agit, non seulement, à notre avis d'être plus strict dans leur octroi, et même de faire associer un représentant de l'A.S.A.C. à ses examens - Car ce sont les assureurs en réalité qui supportent les conséquences du mauvais comportement au volant - Mais d'instituer également des examens de permis de conduire renouvelés. Les pouvoirs publics ne doivent jamais hésiter à promouvoir la prévention, sous prétexte que l'assurance répare les conséquences pécuniaires des accidents. Car en vérité, quand ceux-ci surviennent, il y a toujours une perte d'énergie nationale irréparable par l'assurance.

PARAGRAPHE 2 - Un bon ajustement de tarif -

Lorsqu'on parle du déséquilibre entre la prime et le sinistre, la première idée qui vient en tête est de rajuster la prime. Nous avons appris au cours du stage que la prime était proposée par l'A.S.A.C. et que cette proposition était acceptée ou rejetée par le Ministère des Finances. Nous avons cru qu'il suffisait que le Ministère se mette d'accord avec les assureurs sur le tarif à appliquer pour qu'il n'y ait plus tant de problèmes à l'automobile. Cette façon de voir les choses est naïve. Car en effet, l'Etat est confronté entre la volonté de faire survivre les Compagnies d'assurance et celle d'éviter tous les problèmes sociaux qu'une augmentation brusque de la prime pourrait entraîner. C'est pourquoi, nous avons cherché des solutions ailleurs.

a) - L'institution d'un barème de tarif individuel

Il serait souhaitable de mettre sur pied un barème de tarif plus précis, fondé sur la personne et le comportement de l'assuré. Ceci aura l'avantage de toucher la conscience de l'assuré. Ce barème établi par le Ministère, fixerait une prime de base pour chaque catégorie de véhicule et de garantie - Ce qui est fait actuellement - et en plus tiendrait compte des augmentations ou des diminutions relatives par exemple à la classification par âge, durée du permis de conduire, du passé au volant de l'assuré. On dira par exemple qu'un assuré de moins de 25 ans a une augmentation de 20 %; un permis de conduire de moins d'un an aura une augmentation de 5 %; et un accident par an en vaudra une de 10 %. Si la prime de base R.C. catégorie I, 7 CV est de 1.000 F.C.M., l'assuré qui cumulerait ces trois conditions paiera : $1.000 + \frac{1.000 \times 20}{100} +$

$$\frac{1.000 \times 5}{100} + \frac{1.000 \times 10}{100} = 1.350 \text{ F.C.M.}$$

b) - Une estimation prévisionnelle

Un tarif ainsi élaboré, ne saurait être considéré comme immuable. On saura après une période déterminée l'adapter à l'inflation galopante.

PARAGRAPHE 3 - Un barème de préjudice moral

Les Compagnies estiment en ce moment qu'une des causes - sans être la seule - de la situation catastrophique de la branche automobile est l'octroi fantaisiste par les tribunaux des montants du préjudice moral extrêmement élevé. Si de toute évidence la réparation du préjudice matériel repose sur des bases concrètes, il n'en est rien de préjudice moral. On devrait donc établir un barème applicable à tous, quel que soit le rang social de la victime. Ce barème devrait faire ressortir le montant à attribuer à chaque membre de la "famille" de la victime.

SECTION II - Les mesures à la portée des assureurs

Les Assureurs en dehors des placements qu'ils doivent faire pour une bonne croissance financière, se doivent pour détruire la mauvaise opinion que le public peut se faire de l'assurance, l'informer, et vendre d'autres petits risques faciles à gérer.

PARAGRAPHE 1 - L'importance de bons placements

Il est nécessaire pour une Compagnie de faire de bons placements; c'est-à-dire des placements sûrs et rentables, pour sa croissance. Et l'automobile apporte là un chiffre d'affaires utilisable pour des placements. Une Compagnie devrait avoir des placements dans les actions, les investissements les prêts et les obligations. Cependant, les placements, ici, sont orientés par le Ministère des Finances.

PARAGRAPHE 2 - L'information du public -

Nous estimons qu'il est nécessaire, pour dissiper l'ignorance du public des problèmes d'assurance, et détruire la mauvaise opinion qu'il en a, de faire de l'agent d'assurance un homme nouveau, et de promouvoir la publicité pour une plus grande vente.

a) - La transformation de l'Agent d'assurance -

L'Agent d'assurance Camerounais se doit de devenir avant tout un éducateur, un enseignant. C'est ainsi que le personnel de production devra expliquer succinctement aux clients la procédure de tarification et même leur expliquer quelquefois quand cela est nécessaire et possible, les liens indissolubles entre la prime et le sinistre, le but de l'assurance en tant que profession, son jeu statistique au sein de la communauté des assurés, et surtout le rôle des différentes garanties :...

Mais l'agent d'assurance, et cela est important, surtout celui de la production devrait, dès que l'occasion se présente, être capable d'étaler sa marchandise aux clients; cela signifie qu'il devrait leur présenter tous les risques que souscrit la Compagnie et leur en présenter l'intérêt. Somme toute le rôle du personnel de production devrait dépasser celui d'une simple tarification. Peut-être trouvera-t-on que le personnel a trop à faire; alors pourquoi ne pas, dans les salles de réception, mettre à la disposition des clients quelques journaux relatifs à l'assurance et à ses problèmes. Il est curieux de constater que les murs mêmes intérieurs des Compagnies d'assurance sont vides. Pourquoi ne les tapisserait-on pas de quelques illustrations ou tableaux expressifs de quelque manière de la chose d'assurance, ou des images détaillant les différents risques souscrits par la Compagnie.

Mais nous avouons que ce serait toujours là un effort timide - Il faudrait en arriver à la Publicité.

b) - La Promotion de la Publicité

Un homme politique anglais du XIXe siècle a dit que "l'annonce (publicitaire) est aux affaires ce que la vapeur est aux machines". Cette citation dit tout de la valeur de la publicité. Elle constitue l'énergie des affaires. Car pas de clientèle, pas de vente. Il s'agira pour nous, par la publicité de faire connaître et accepter l'assurance de la masse en lui présentant également d'autres risques que celui de l'automobile; l'essentiel étant qu'elle les connaisse même si, faute de moyens matériels elle n'arrive pas à s'assurer. Peut-être, une telle forme de publicité serait profitable à la profession d'assurance en général chez nous, et sans doute, peserait lourd sur une seule Compagnie. Il serait préférable que la publicité soit organisée par l'A.S.A.C. avec la contribution, bien entendu, de chaque Compagnie d'assurance. Il est vain de chercher à déterminer la forme de publicité à faire. Les spécialistes, mieux que nous, s'en occuperont.

-O- C O N C L U S I O N -O-

Dans cette partie, nous avons reconnu la situation catastrophique du risque automobile par rapport à lui-même et en relation à d'autres branches d'assurance, et exposé l'attitude des assureurs. Cependant, toute notre réflexion a consisté à montrer que compte tenu de la spécificité de notre milieu, une telle attitude, si elle peut donner des fruits à court terme, peut être néfaste pour l'avenir. Il faudrait, avons-nous cru, chercher d'autres solutions. Nous avons dit qu'il faudrait maintenir la souscription du risque automobile - et cela le regroupement en un Pool le comprend - mais avec correction, et tenter des solutions avec le concours des pouvoirs publics, de même que promouvoir la publicité et la transformation de l'agent de production en un vendeur de risques autres qu'automobile.

Nous reconnaissons les limites de cette réflexion : il ne nous a fallu que peu de temps pour la concevoir et la mettre sur papier. Notre souhait est que d'autres prennent plus de temps et mettent à leur disposition plus de moyens pour mûrir davantage cette idée et toujours dans l'intérêt avoué de notre profession - sans doute, le temps des réactions des assureurs est passé. Mais nous devons toujours nous méfier. Notre profession pourra connaître dans l'avenir, ici, ou quelque part en Afrique, des périodes plus critiques - Il s'agira toujours de garder la tête froide et de chercher des solutions adaptées à notre spécificité. C'est là toute la leçon de cette réflexion, maintenant que les assureurs se sont groupés en un Pool.

Douala, le 12 OCTOBRE 1977.-