

**RAPPORT DE STAGE**

**SUR**

**LA PRODUCTION AUTOMOBILE AU SEIN  
DE LA TRANS AFRICAINE ASSURANCES  
(T.A.A.)**

Présenté par  
**OUM Daniel**

Sous la Direction de  
**Monsieur YIGBEDEK Zacharie**  
Directeur Technique Adjoint

**Octobre 1989**



**RAPPORT DE STAGE**

**SUR**

**LA PRODUCTION AUTOMOBILE AU SEIN  
DE LA TRANS AFRICAINE ASSURANCES  
(T.A.A.)**

Présenté par  
**OUM Daniel**

Sous la Direction de  
**Monsieur YIGBEDEK Zacharie**  
Directeur Technique Adjoint

**Octobre 1989**

## AVANT - PROPOS

L'objectif que visent les dirigeants de l'Institut International des Assurances de YAOUNDE par l'institution d'un stage pratique se situe essentiellement à deux niveaux :

Il s'agit d'abord de donner à l'étudiant, à l'issue de la première année d'enseignement, l'occasion d'appliquer sur le terrain les connaissances théoriques apprises à l'école.

Il s'agit ensuite de permettre au stagiaire de se familiariser avec les méthodes de travail des sociétés et autres organismes d'assurances.

Sur ces deux plans, les douze semaines passées à la T.A.A nous ont été très bénéfiques.

A cet égard, nous adressons nos vifs remerciements à Monsieur le Président Directeur Général de la T.A.A qui a bien voulu nous accepter comme stagiaire dans sa société.

Nos remerciements vont également à l'endroit de notre Directeur de stage, Monsieur YIGBEDEK Zacharie, Directeur Technique Adjoint qui, malgré ses multiples occupations n'a cessé de nous prodiguer durant cette période, conseils et encouragements.

Nous remercions enfin tous les cadres et agents de la T.A.A que nous avons cotoyés tout au long de notre séjour et qui n'ont pas manqué de nous apporter leur collaboration afin de nous permettre de mener notre stage à bien.

Yaoundé, le 13 Octobre 1989

Daniel OUM



## INTRODUCTION

Dans le cadre de la formation des étudiants de l'Institut International des Assurances (I.I.A), nous avons effectué, du 15 Juillet au 15 Octobre 1989, un stage pratique à la TRANS AFRICAINE ASSURANCES S.A (T. A. A).

Agréée par Arrêté n° 0059/MINFI/DCE/A du 4 Novembre 1986, la T.A.A a effectivement commencé ses opérations au mois d'Avril 1987.

C'est donc une jeune société venue agrandir le marché Camerounais de l'assurance qui comptait avant sa création six sociétés de droit national à savoir, la SOCAR, l'AMACAM, la SNAC, la C.C.A.R, la GREACAM et la C.N.A.

Son capital social actuel, d'un montant de 100 millions de F.CFA, est entièrement reparté entre les actionnaires privés Camerounais.

Son chiffre d'affaires annuel se situe un peu au-delà de 1981 millions de F.CFA en 1988.

La Direction Générale est assurée par un Camerounais cumulativement avec ses fonctions de Président du Conseil d'Administration.

La T.A.A exploite toutes les branches d'assurances. Cependant on note pour l'instant, l'absence des risques aviation dans son portefeuille.

Le présent rapport va s'articuler autour de deux grands points qui seront le survol des principaux services de la Compagnie et la gestion de la production automobile au sein de la T.A.A.

x

x

x

### TITRE I : PRESENTATION DES SERVICES DE LA T. A. A.

La structuration et l'organisation de la T.A.A se font de manière progressive et méthodique, ce qui traduit trois préoccupations fondamentales des dirigeants de la société:

1° - Réunir d'abord un personnel suffisant et compétent au fur et à mesure que la Compagnie prend de l'importance.

2° - Amener tout le personnel à s'atteler au travail sans discrimination de postes de responsabilité dans le but d'une production optimale.



3° - Confier des responsabilités à des cadres qui auront fait la preuve de leur compétence.

Cependant, cette situation n'enlève rien au bon fonctionnement des services de la T.A.A que nous allons voir en deux parties, en l'occurrence, les services du siège et les bureaux directs.

## 1.1. LES SERVICES DU SIEGE

### 1.1.1 - La Direction Générale

C'est l'organe exécutif de l'entreprise. La Direction Générale assure la coordination et l'animation des différentes unités de travail. Elle est coiffée par un Directeur Général qui exerce cumulativement les fonctions de Président du Conseil d'Administration.

En dépit de l'absence d'un Conseiller Technique ou d'un Chargé d'Etudes, le Directeur Général s'acquitte efficacement des tâches qui lui sont dévolues.

Le Secrétariat de direction constitue la seule unité rattachée à la direction Générale.

### 1.1.2 - La Direction Technique

La Direction Technique est <sup>placée sous l'autorité assistée</sup> dotée d'un Directeur, d'un Directeur Adjoint et d'un Chargé de Missions.

Outre les tâches propres à toute direction technique d'une entreprise d'assurances, elle remplit aussi les <sup>tâches</sup> devoirs d'une direction commerciale. Aussi, est-elle chargée de :

- l'élaboration d'une politique de réassurance ;
- la préparation des conditions générales et des conditions particulières des polices (tarification) ;
- la surveillance technique du portefeuille de la société en vue du maintien de son équilibre ;
- marketing à l'aide de procédés publicitaires ;
- la prospection du marché pour la recherche de nouvelles affaires.

La Direction Technique assiste le P.D.G dans les choix stratégiques de l'entreprise.

D'une manière générale, elle fonctionne comme un noyau central qui contrôle toutes les activités de la société. La Direction Technique est subdivisée en deux services et deux départements.



#### 1.1.2.1. Le Service production IARD et Transports

Le service production s'occupe essentiellement des souscriptions de contrats produits au siège et ceux négociés par les apporteurs ou par des intermédiaires qui n'ont pas reçu mandat de la compagnie pour établir des contrats.

Il est à noter qu'une partie des affaires proviennent aussi de la coassurance.

Les risques les plus couramment souscrits à la T.A.A sont l'automobile, les transports par voie maritime ( corps et facultés), terrestre et aérienne, l'incendie, les assurances multirisques habitation, bris de machines, dégâts d'eaux, tous risques chantiers, maladie, individuel accident, RC chef de famille, RC chef d'entreprise etc...

#### 1.1.2.2. Le Service sinistre IARD et Transports

Ce service est chargé du règlement des dossiers sinistres et du contentieux entre la T.A.A et les autres Compagnies d'assurances, victimes ou bénéficiaires de contrats.

Il est reparti en trois cellules de travail :

- \* T.A.A contre SOCAR et ses agents généraux (ACC, CHANAS & PRIVAT, T. BOLLANGA et C.N.A
- \* T.A.A contre AMACAM, T.A.A, GREACAM et ADMINISTRATION
- \* T.A.A contre SNAC, CCAR et SOGERCO, Tiers non assurés.

L'étude d'un dossier sinistre passe par quatre phases :

##### 1° - L'ouverture du dossier

Le service doit d'abord être informé du sinistre, directement ou indirectement.

Directement, si l'assuré lui-même déclare le sinistre et indirectement lorsque celui-ci est déclaré par la Compagnie adverse qui exerce un recours pour le compte de son assuré, ou alors s'il s'agit de la victime réclamant la réparation d'un préjudice causé par un assuré de la T.A.A, ou encore si la déclaration est faite par un intermédiaire.

Dans les deux cas, on ouvre un dossier auquel est affecté un numéro après production de certaines pièces justificatives exigées par le service sinistre



## 2° - L'instruction du dossier

*Criminel a'* L'instruction du dossier est faite par un rédacteur sinistre. Son travail est d'accuser d'abord réception des pièces du dossier de réclamation reçues. Ensuite, il doit rechercher les responsabilités entre l'assuré et la victime dans le cas d'un accident de circulation. Pour les autres sinistres, le rédacteur doit vérifier si la garantie est acquise avant de déterminer le montant de l'indemnité et son bénéficiaire. *pour le sinistre, l'expert vérifie si la garantie est acquise*

Le montant de l'indemnité peut être fixé à la première phase par un expert commis à titre conservatoire ou proposé par l'instructeur du dossier lui-même compte tenu des responsabilités des uns et des autres et de l'expérience des faits déjà vécus. *la personne chargée de l'expertise (par la personne qui a assuré) donne*

## 3° - Le règlement

Les deux premières phases terminées, il convient de régler le sinistre. La demande y afférente adressée au P.D.G peut comporter trois parties essentielles :

La première partie comprend le numéro du dossier, les date et lieu du sinistre, les noms et prénoms de l'assuré et du tiers lésé.

La deuxième partie est une brève description des circonstances du sinistre et des dommages subis par l'assuré ou par le tiers.

La troisième partie est la prise de position qui consiste à se prononcer soit sur la garantie, soit sur la responsabilité.

La prise de position sur la responsabilité doit amener le rédacteur sinistre à proposer au P.D.G le montant de l'indemnité à verser à l'assuré ou au tiers victime. Ce montant peut être celui évalué par l'expert ou celui qu'il a déterminé lui-même. En outre, l'instructeur du dossier doit se prononcer sur l'application ou non d'une franchise. *? celui qui a instruit le dossier*

En cas d'avis favorable donné par le P.D.G, le service sinistre, par écrit sollicite l'établissement d'un chèque sur lequel est porté le montant de l'indemnité retenu.

S'il s'agit au contraire d'un rejet, il est recommandé d'en justifier les motifs (responsabilité non *établie* acquise, garantie non acquise, etc)...

## 4° - Le recours

La T.A.A exerce un recours lorsque son assuré est victime d'un accident de circulation dont le tiers est l'auteur responsable.



Dans ce cas, il faut distinguer deux éventualités si cette garantie est souscrite;

1° - L'assuré a subi des dommages matériels ou corporels.

Si le tiers est assuré, la T.A.A adresse une lettre de mise en cause à la Compagnie adverse suite à la déclaration du sinistre faite par l'assuré victime. Après examen du dossier, la Compagnie adverse établit un chèque de règlement au nom de la victime ou du bénéficiaire en cas de décès. Ce chèque peut lui être directement remis ou être déposé à la T.A.A pour transmission.

Lorsque l'auteur responsable de l'accident n'est pas assuré, la mise en cause lui est personnellement adressée. S'il reconnaît son ~~tot~~ **tort**, la Compagnie lui demande de transiger avec la victime.

Si par contre, la Société ne reçoit aucune réaction de la part du tiers responsable, elle est obligée d'utiliser la procédure judiciaire pour l'amener à s'exécuter.

2° - L'assuré a subi des dommages corporels et le tiers n'est pas assuré ni identifié :

La Compagnie transmet dans les délais réglementaires le dossier de réclamation de son assuré victime au Fonds de Garantie Automobile qui prend *ou* *charge* la charge de l'indemnisation.

Précisons qu'un dossier de réclamation est susceptible de rejet. Le rejet peut émaner du service sinistre ou du P.D.G dont le point de vue prime en dernier ressort.



Mais, il semble à notre avis que, malgré la bonne volonté des dirigeants de la T.A.A, les services production et sinistre de la Direction Technique connaissent des problèmes d'ordre structurel et fonctionnel.

S'agissant du premier volet de ces problèmes, c'est-à-dire ceux qui sont liés à la structure même des services précités, nous citerions :

1° - L'absence d'un service informatique qui peut parfois expliquer les difficultés de recherche d'un dossier et par conséquent, la lenteur dans son traitement.

2° - L'absence des archivistes aux services production et sinistre.

Cette carence accroît le volume de travail des Cadres généralement appelés à exécuter des tâches plus complexes telles la conception et l'instruction des dossiers.

3° - L'insuffisance des effectifs au service sinistre. Ce problème connaît déjà un début de solution et sera, dans un proche avenir, totalement résolu.

Quant aux problèmes d'ordre fonctionnel, il est aisé de constater le ~~mauvais état des relations concernant les dossiers, entre les services production et sinistre,~~ *une mauvaise circulation de dossiers entre les services production et sinistre*

Pour remédier aux lacunes sus-visées, il apparaît nécessaire, eu égard à la croissance rapide du portefeuille de la T.A.A et au nombre important des dossiers de réclamation, d'informatiser les services, notamment par la mise en place de deux fichiers centraux, (production et sinistre) où seuls auront accès les archivistes recrutés dans le but de la recherche et du classement des dossiers.

Les avantages de la T.A.A dans une telle opération seront alors la conservation permanente des informations sur les dossiers, la célérité dans l'accès auxdites informations et dans leur traitement.

En ce qui concerne les relations entre les services production et sinistre, une copie de chaque contrat souscrit devrait être transmise au service sinistre. Réciproquement, chaque déclaration de sinistre devrait être amplifiée au service production et versée dans le dossier de l'intéressé.

Ainsi, les attentes souvent éprouvées par les usagers ne seraient plus longues ainsi que les recherches qui permettent de vérifier si le contrat est authentique ou si l'assuré bénéficie d'un bonus.



1.1.2.3. Le Département Vie

Compte tenu de la spécificité des opérations vie, la T.A.A vient de créer, en marge des services IARD et Transports, un département vie dont le projet de structure se présente comme suit :

\* Un service production chargé de la tarification, de la sélection des risques et des émissions de polices.

\* Un service de renouvellement qui s'occupera des rappels de paiements et des encaissements de primes, de la suspension et de la remise en vigueur des contrats.

\* Un service de gestion qui assurera le règlement des contentieux entre la Compagnie et les assurés et bénéficiaire de contrats.

\* Un service des prêts, rachats et avances sur polices, chargé des paiements de sinistres à l'échéance.

\* Un service de la comptabilité qui s'occupera des écritures comptables des primes encaissées, de toutes les dépenses ainsi que du suivi des placements de la Compagnie dans la branche vie.

\* Un Service des statistiques et de réassurance qui va gérer le portefeuille vie et négociera les traités d'acceptation avec les réassureurs.

En ce moment, seul le service commercial composé essentiellement d'apporteurs d'affaires est fonctionnel.

La T.A.A commercialise par l'intermédiaire de ce service les contrats ci-après :

- Les temporaires décès dégressives qui sont des garanties crédit ou hypothèque
- Les plans temporaires frais funéraires
- La vie entière avec deux composantes : la vie entière à primes permanentes et la vie entière à primes temporaires.
- L'assurance mixte avec elle aussi, la mixte anticipée et la mixte revalorisable ou simple
- Le plan éducation destiné à assurer l'éducation de l'enfant après le décès des parents.
- Le plan retraite qui est un contrat à capital différé.



Ces produits sont vendus par les prospecteurs ou apporteurs d'affaires dont nous verrons le statut plus loin.

Leur mission consiste en la descente sur le terrain en vue d'expliquer et d'informer le public du bien-fondé de l'assurance vie avant de le convaincre à souscrire des contrats selon les besoins.

Si l'assuré signe la proposition, la Compagnie après avoir donné son accord, ouvre un dossier en établissant la police suite au paiement de la première prime.

En ce qui concerne les primes trimestrielles, semestrielles et annuelles, le paiement s'effectue le plus souvent en espèces, par chèques ou par mandat.

Pour les primes mensuelles, les modes de paiement sont le virement bancaire et le prélèvement à la source du salaire.

#### 1.1.2.4. Le Département de la réassurance

Le département de la réassurance à la T.A.A suit le même rythme progressif de structuration que les autres services.

Son activité actuelle se limite à la réassurance passive, c'est-à-dire, les cessions légales à la Caisse Nationale de Réassurance, les cessions par traités - proportionnels ou non proportionnels - et les cessions facultatives.

Pour l'instant, la T.A.A n'accepte pas encore de risques en réassurance. Mais, l'acceptation reste un projet réalisable dans un proche avenir.

Notons simplement que ce département travaille en étroite collaboration avec les services production et sinistre.

En effet, lorsqu'une production dépasse un certain montant, les capitaux sont communiqués au département de la réassurance qui fait appel aux réassureurs pour la part excédant la capacité de rétention de la société ou les sinistres qui viendraient en excédent d'une priorité déterminée (FAC excess). De même, si le service sinistre reçoit une réclamation dont l'évaluation excède ou approche la priorité, il en informe le département de la réassurance qui, à son tour, informe les réassureurs afin qu'ils prennent toutes les dispositions contractuelles pour l'intervention au règlement.

#### 1.1.3. La Direction Administrative et Financière

Elle englobe en son sein les services du personnel, du courrier, de la comptabilité et le pool de dactylographie.



### 1.1.3.1. Le Service de la comptabilité

Le service de la comptabilité est réparti entre la comptabilité technique liée à l'activité même de l'assurance et la comptabilité générale propre à toute entreprise.

La comptabilité technique est chargée de la saisie de la production, des sinistres, des recours clients, des primes acceptées et cédées en coassurance, des primes cédées en réassurance.

Elle s'occupe aussi de l'élaboration des états de production par branche et par intermédiaire, des ratios et des états de commissions par mois et par exercice. C'est la comptabilité technique qui dresse aussi les statistiques relatives aux documents CICA et comptables tels que le compte d'exploitation générale, le compte de perte et profit et le bilan.

La comptabilité générale, s'occupe quant à elle, de la trésorerie et du budget.

- La comptabilité de la trésorerie consiste à saisir les paiements de primes effectués par les assurés, intermédiaires et coassureurs ainsi que les intérêts sur comptes de dépôts et les revenus sur les valeurs mobilières.

Les encaissements peuvent s'effectuer en espèces, par chèque ou par virement, chaque mode ayant une écriture comptable appropriée. La saisie se fait tous les jours jusqu'à la fin du mois, période à laquelle on arrête les comptes.

Par ailleurs, la comptabilité des règlements saisit les montants des factures à payer aux fournisseurs, les frais généraux, les commissions allouées aux apporteurs et intermédiaires produisant en direct, le règlement des primes de réassurance, le reversement des primes aux coassureurs, le paiement des sinistres et des taxes diverses.

- La comptabilité du budget se traduit par l'élaboration proprement dite du budget et l'affectation des dotations par poste de charge compte tenu de la période.

En fin d'exercice, un bilan unique est dressé pour la comptabilité technique et la comptabilité générale.

Le mal qui affecte ce service est surtout celui de l'insuffisance de son effectif en personnel pour un volume de travail considérable. Mais, il commence à guérir avec l'arrivée progressive de jeunes cadres dans cette unité de travail.



1.1.3.2 - Le Service du personnel

Le service du personnel qui est coiffé par un chef du personnel s'occupe des recrutements, de la discipline des agents et cadres, bref de la gestion du personnel. Il est aussi chargé de la gestion du matériel.

1.1.3.3. - Le Service du courrier

Il s'occupe d'une part de la réception, de l'enregistrement et de la ventilation du courrier arrivée et d'autre part de l'enregistrement et de l'expédition du courrier départ.

1.1.3.4. - Le pool dactylographique

Le pool de dactylographie est chargé de la frappe de tous les documents et correspondances de la T.A.A.

1.1.4. Le Service de l'Inspection

L'inspection est conçue et acceptée à la T.A.A comme un service chargé de surveiller l'application des instructions de la Direction Générale, et de participer activement à l'animation commerciale de la Compagnie.

Ce travail est assuré par deux inspecteurs et effectué au niveau de tous les réseaux de commercialisation des produits T.A.A.

L'inspection doit être au courant de toutes les grandes décisions concernant les réseaux de vente et également des problèmes liés à la souscription et à la comptabilité.



Ce service se présente donc comme l'oeil de la Direction Générale sur l'ensemble des autres activités et sert d'intermédiaire entre elle et le terrain. A cet effet, il transmet les instructions de la Direction au réseau de vente et les doléances de ce dernier à la Direction Générale.

L'inspection porte également sur l'application des instructions relatives aux attestations et propositions de polices remises au réseau de vente et à la production obtenue à partir de ces documents. L'inspection porte aussi sur le reversement des fonds.

### 1° - Contrôle des documents remis et de la production y relative

Il s'agit de vérifier si les attestations et propositions de polices remises ont été utilisées conformément aux instructions de la Direction Générale et si toute la production figure <sup>sur</sup> dans le bordereau de transmission dans lequel toutes les affaires sont enregistrées (cas précis des intermédiaires et des bureaux directs).

Ce bordereau de transmission sert aussi de pièce comptable et de pièce de base pour savoir si les documents ont été bien transmis.

Il convient de noter ici que les documents sont remis en fonction de la régularité du volume d'affaires qu'apporte l'intermédiaire et dans le reversement des fonds à la T.A.A.

S'agissant de la production, l'inspection ouvre un état de production et d'encaissement où sont portés le numéro du folio et le montant de la prime à reverser.

La tâche des inspecteurs se situe alors à deux niveaux :

- Remplir les fiches d'utilisation
- Vérifier que les propositions ou conditions particulières et les talons d'attestations d'assurance ont été annexés au bordereau.

Cet état de production est un schéma du compte courant provisoire de l'intermédiaire car, il permet de connaître le montant de la prime totale à reverser au titre des affaires transmises. On y porte aussi également les encaissements perçus au titre de cette production.

Cet état est aussi une ébauche de tableau de bord pour la Direction Générale.



Notons que le tableau de bord reprend à la fin d'un mois donné, les souscriptions, les paiements, les souscriptions et paiements cumulés, les soldes, les chèques impayés et les soldes cumulés, intermédiaire par intermédiaire (Cf Tableau n° 1).

## 2° - Le contrôle de recouvrement des fonds

Il suffit de dresser un compte courant qui permet de ressortir le montant de la production, les encaissements et le solde dû par ou à l'intermédiaire.

Mais, il peut arriver que le bordereau transmis par l'intermédiaire comprenne entre autres, les erreurs de calcul. Il revient alors au service production de les corriger ; ce qui permet à l'inspection de ~~monter~~ <sup>insérer</sup> un tableau de bord composé de chiffres définitifs.

Quant au contrôle du siège, il se fait en fin de chaque journée. Celui des bureaux directs s'effectue périodiquement.

Le contrôle des sinistres est assuré par la Direction Technique et le service sinistre du siège.







Les différents services que nous venons d'analyser ne sont pas les seules unités rattachées au siège. La Compagnie a créé en plus, des Agences ou bureaux directs afin de se faire représenter dans les grandes zones d'activités et d'accroître en conséquence son volume d'affaires.

## 2.1 - LES BUREAUX DIRECTS OU AGENCES

La T.A.A, à l'instar des autres sociétés d'assurances, dispose des bureaux directs qui sont des unités fonctionnant sous l'autorité de la Direction Générale.

Les Agences font partie intégrante de la société et leur rôle est de présenter et vendre au public les produits T.A.A par la souscription de divers contrats.

Pour le moment, les bureaux directs ne règlent pas de sinistres. Mais, ils pourront le faire dans l'avenir à concurrence d'un certain montant.

Il existe actuellement quatre bureaux directs répartis entre les villes de YAOUNDE, DOUALA, BAFOUSSAM et LIMBE.

La T.A.A réalise, par leur entremise, une partie de son chiffre d'affaires tant dans les autres branches que dans la branche automobile. Aussi, les bureaux directs sont-ils un réseau non négligeable de la production automobile dont l'importance sera démontrée dans le deuxième titre de ce rapport.

## TITRE II : LA T.A.A ET LA PRODUCTION AUTOMOBILE

La production automobile à la T.A.A passe par la conclusion des contrats qui lient l'assureur et les assurés. Le contrat d'assurances matérialise les engagements réciproques des parties, et peut être souscrit soit au siège de la Compagnie, soit par certains intermédiaires et bureaux directs qui constituent le réseau de distribution des produits.

Dans les deux cas, la conclusion du contrat obéit à un cheminement qui varie selon les entreprises d'assurances.

Il convient donc de présenter au préalable de cette deuxième partie, le contrat d'assurances automobile, son réseau de vente et son processus de souscription à la T.A.A avant de pouvoir situer la production automobile dans le chiffre d'affaires de cette Société.



## 2.1 - Présentation du contrat d'assurance automobile de la T.A.A

### 2.1.1. - Structure du contrat

Le contrat d'assurance automobile comprend les conditions générales, les conditions particulières et les conventions spéciales.

Les conditions générales sont des dispositions qui s'appliquent indifféremment. Elles sont pérédigées et imprimées. Elles puisent leur source dans un cadre juridique (Loi du 13 Juillet 1930, Loi 65/LF-9 du 22 Mai 1965, L'Ordonnance n° 85/003 du 31 Août 1985). Les conditions générales contiennent les catégories de véhicules à assurer, les garanties offertes, les exclusions et les extensions de garantie.

Les conventions spéciales complètent ou dérogent aux conditions générales, elles s'adaptent au risque décrit dans les conditions particulières.

Durant la vie du contrat, des modifications peuvent intervenir telles que la suspension, la remise en vigueur du contrat, le changement de véhicule ou d'usage, la résiliation, le renouvellement etc... Ces modifications sont constatées par des avenants.

Les conditions particulières sur lesquelles nous allons nous appesantir sont dactylographiées et décrivent le risque. Elles comprennent les éléments suivants

#### 1° - L'identification du souscripteur et du conducteur :

- nom et prénom
- adresse et profession
- les références du permis de conduire (numéro, catégorie, date et lieu d'obtention, validité)

#### 2° - La description du véhicule :

- marque, type et genre
- puissance fiscale, nombre de places, usage, énergie
- immatriculation, n° de série
- valeur vénale, valeur à neuf
- charge utile.

#### 3° - Date de prise d'effet et d'expiration (durée du contrat)

#### 4° - Les différentes garanties que peut prendre l'assuré et le décompte de la prime

#### 5° - Autres informations :

- Date de première mise en circulation
- Date de la dernière visite technique



### 2.1.2. - Les garanties offertes

La T.A.A accorde à ses assurés une gamme variée de garanties parmi lesquelles on citera la Responsabilité Civile, le recours des tiers incendie, les dommages subis par les véhicules, la tierce collision, le vol <sup>total</sup> et vol partiel, l'individuelle personnes transportées, les bris de glaces, et la défense <sup>et</sup> recours.

#### A. LA RESPONSABILITE CIVILE

Le contrat d'assurance auto obligatoire garantit la responsabilité civile encourue en raison des dommages corporels et matériels causés à des tiers à l'occasion de la circulation du véhicule et résultant d'accident, d'incendie, d'explosion et chute des accessoires et objets transportés.

L'accident doit être causé par le véhicule en mouvement ou stationné prévu dans les conditions particulières.

Cette garantie ne joue que lorsque le véhicule est conduit par le souscripteur ou par un conducteur autorisé.

Ainsi, sont exclus les garagistes et professions assimilées et leurs préposés. Sont aussi exclus les ascendants, descendants et conjoints de l'assuré et du conducteur lorsqu'ils sont transportés dans le véhicule car, ils ne sont pas tiers, les dommages causés lorsque le conducteur est dépourvu d'un permis de conduire ou lorsqu'il conduit en état d'ivresse.

#### B. LE RECOURS DES TIERS INCENDIE

La T.A.A garantit "les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir à raison des dommages matériels causés aux tiers par les jets de flammes, explosions ou incendie provenant des véhicules assurés".

(à du 12 nov. 1929 )

#### C. DOMMAGES SUBIS PAR LES VEHICULES

Au titre de cette garantie, la société couvre tous les dommages aux véhicules, accessoires et pièces de rechange quand ils résultent d'une collision avec un autre véhicule ou d'un choc entre un corps fixe ou mobile, ou d'un versement sans collision préalable. Précisons qu'ici la franchise est obligatoire.

L'assureur ne couvre pas les dommages résultant de l'auto-choc, de l'immersion du véhicule dans l'eau, le pneumatique, le défaut d'entretien, l'usure et la défectuosité.



#### D. LA TIERCE COLLISION

dans le cadre de cette garantie, la Compagnie prévoit le règlement des dommages consécutifs à une collision avec un piéton identifié, un véhicule ou un animal appartenant à un tiers identifié.

L'assureur ne couvre pas au titre de la tierce collision "les dommages résultant d'un choc avec un corps fixe, un véhicule non identifié, d'un versement sans collision, d'un vol ou d'un incendie".

#### E. INCENDIE ET EXPLOSIONS

La garantie Incendie est destinée à couvrir les dommages subis par le véhicule consécutifs à un incendie, explosion, chute de foudre, ébranlement de suite du franchissement du mur de son, combustion spontanée.

Elle couvre aussi les dommages subis par les pièces de rechange et accessoires.

L'assureur exclut les dommages qui résultent du fonctionnement électrique dans le véhicule, de l'incendie produit par un explosif transporté par le véhicule. Il exclut aussi ceux subis par les marchandises et effets transportés dans le véhicule.

#### F. VOL ET VOL PARTIEL

La T.A.A, par l'assurance vol, couvre les dommages résultant de la disparition et de la détérioration consécutives à un vol ou à une tentative de vol des véhicules assurés. Par la même occasion, les pièces de réchange et accessoires sont garantis.

Mais l'assureur ne couvre pas les dommages suite aux actes de vandalisme ni au vol commis avec la complicité des membres de la famille ou des préposés.

#### G. INDIVIDUELLE PERSONNES TRANSPORTEES

L'assureur étend sa garantie sur tous les occupants des véhicules, y compris le conducteur, son conjoint, ses ascendants et descendants.

C'est l'indemnisation contractuelle d'un dommage corporel subi par un passager au cours d'un accident.



Deux modes d'indemnisation sont prévus :

- 1° - Un capital en cas de décès ou d'invalidité
- 2° - Le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en cas de blessures (sauf ceux qui sont pris en charge par la sécurité sociale)

#### H. BRIS DE GLACES

C'est la couverture des pare brise, glaces endommagés au cours d'un accident. Sont couverts aussi les frais de leur mise en place.

Les retroviseurs, les verres de phare et les feux de position sont exclus.

#### I. DEFENSE<sup>et</sup> RECOURS

C'est une garantie qui permet à l'assuré de bénéficier d'une prestation de service que l'assureur va lui devoir.

En cas de défense, la Compagnie s'engage à défendre l'assuré devant la juridiction pénale en prenant en charge les honoraires d'avocats et les frais de justice et devant la commission de retrait du permis de conduire devant lesquels il serait cité à la suite d'un accident causé par le véhicule assuré.

En cas de recours, l'assureur est tenu d'exercer le recours de son client contre l'auteur responsable de l'accident. Aussi, va-t-il récupérer auprès de ce dernier l'indemnité et frais engagés par l'assuré. Le recours est aussi fait pour les passagers victimes d'accident.

#### 2.2. LE RESEAU DE VENTE DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Les sociétés d'assurances au Cameroun réalisent une bonne partie de leurs chiffres d'affaires dans la branche automobile.

Malgré son côté négatif justifié par une sinistralité élevée (Ex. 86 : SOCAR : S/P = 91,7 %, CCAR : S/P = 54,6 %, SNAC S/P = 100,9 %, GREACAM : S/P = 67 % source : MINFI), l'automobile constitue le noeud de l'activité d'assurances dans nos Compagnies.

La T.A.A n'échappe pas à cette réalité et dispose tant pour la production des autres branches que celle de l'automobile d'un vaste réseau de vente dont les composantes sont les bureaux directs, les agents généraux, les courtiers et les *ap-*porteurs d'affaires.



Ces quatre types de producteurs ont chacun des caractéristiques propres et entretiennent avec le siège des relations d'affaires de nature différente.

### 2.2.1. - Les Bureaux directs

Nous avons vu dans la deuxième partie du titre premier de ce rapport que la T.A.A a ouvert quatre bureaux directs répartis entre les villes de YAOUNDE, DOUALA, BAFOUSSAM et LIMBE.

En 1988, ils ont réalisé un chiffre d'affaires de 201,5 millions de F.CFA, soit 10,5 % de la production automobile de la T.A.A ; ce qui représente un poids certain dans le portefeuille de cette Compagnie.

### 2.2.2. Les Agents Généraux

Ce sont des personnes morales avec qui la T.A.A a signé un contrat de collaboration (traité de nomination) avec exclusivité de placement à son siège ou à ses Agences des affaires qu'elles réalisent dans leurs bureaux. *le paye d'exclusivité de la production n'est pas immuable. Au demeurant, depuis approximativement de 1988*

L'Agent Général est rémunéré à la commission et la Compagnie se charge d'une partie de ses frais généraux.

La T.A.A entretenait un réseau de trois Agents Généraux. Après le récent retrait d'agrément de la COGEPAR par le Ministère des Finances, il n'en reste que deux. Ce sont :

1° - La Société Commerciale d'Assurances (S.C.A) basée à YAOUNDE.

Son chiffre d'affaires en automobile s'élève à 11,8 millions de F.CFA en 1988.

2° - Les EASTERN ASSOCIATED BROKERS, installés à BERTOUA n'étaient pas encore opérationnels en 1988.

La COGEPAR, pour la même période avait réalisé un chiffre d'affaires de 281,8 millions de F.CFA.

### 2.2.3. Les Courtiers

Les courtiers sont des professionnels d'assurances. Ils exercent une profession libérale et sont agréés par le Ministère des Finances. Ils sont mandataires des clients qu'ils proposent aux Compagnies. Ils peuvent donc avoir des relations avec plusieurs sociétés à la fois.



Leur apport peut être important pour le développement des portefeuilles des Compagnies. La T.A.A. travaille avec un réseau de 20 courtiers environ.

En 1988, l'ensemble des courtiers a réalisé un chiffre d'affaires de 1.257,3 millions de F.CFA, soit 66 % de la production automobile de la T.A.A.

La question qui nous semble évidente est celle de savoir si ces fonds sont totalement encaissés par la Compagnie. Et c'est le vrai problème qui se pose dans les relations courtiers - Compagnies.

Généralement, ce problème existe au niveau du reversement des primes.

En effet, la plupart des intermédiaires ont tendance à retarder le versement des sommes perçues auprès des assurés à leur véritable destinataire, c'est-à-dire les Compagnies. Aussi, le montant des arriérés de primes est-il souvent très élevé.

S'agissant de la T.A.A., en 1987 et 1988, les montants des arriérés de primes ont été respectivement de 505,9 et 256 millions de F.CFA, ce qui a donné au 31 Décembre 1988, un montant total d'arriérés de primes de 761,9 millions de F.CFA.

Certains utilisent ces fonds à leurs propres fins et délivrent parallèlement de fausses attestations aux assurés.

De telles pratiques contribuent à une baisse sensible de la production. Les relations avec les intermédiaires méritent donc une plus grande surveillance pour que soient limitées les fraudes et malversations.

Il faudrait par exemple, rompre avec les courtiers réputés malhonnêtes et imposer à ceux qui sont retenus les délais maximums de reversement de primes, sous peine de suspension.

La délivrance des attestations d'assurance automobile par des courtiers devrait être justifiée par les doubles de reçus de paiement remis aux assurés.

Le pouvoir de délivrer les attestations aux assurés ne devrait être <sup>donné</sup> ~~consenti~~ qu'à ceux des courtiers qui auront donné satisfaction tant sur le plan d'apport au chiffre d'affaires que sur les plans de reversement des primes, de moralité professionnelle et de solidité financière.

#### 2.2.4. Les apporteurs d'affaires

Ce sont des personnes physiques qui vendent les produits T.A.A. Ils n'ont pas un contrat de travail avec la Compagnie et ne sont pas engagés vis-à-vis des assurés. Ils sont rémunérés à la commission.



## CHIFFRE D'AFFAIRES AUTOMOBILE DE LA T.A.A PAR TYPE DE PRODUCTEURS

\*\*\*\*\*

Exercice : 1988

(En millions de F.CFA)

TABLEAU N° 2

PRODUCTEUR RUBRIQUES	COURTIERS	BUREAUX DIRECTS			APPORTEURS SIMPLES		AGENTS GENERAUX		
		YAOUNDE	DOUALA	BAFOUSSAM	YAOUNDE	DOUALA	SCA	COGEPAR	ENSEMBL
Montants	1 257,3	157,7	34,3	9,4	125,8	38,3	11,8	281,8	1 916
%	66	8	1,5	0,5	7	2	0,6	14,4	100

Source : T. A. A



## SYNTHÈSE DU TABLEAU N° 3

EXERCICE : 1988

(En millions de FCFA)

GROUPE DE PRODUCTEURS RUBRIQUES	BUREAUX DIRECTS	AGENTS GÉNÉRAUX	COURTIERS	APPORTEURS SIMPLES	ENSEMBLE
	Montants	293,7	1.257,3	164	1.916,7
%	10	15	66	9	100

Source : T. A. A.



Pour être accepté comme apporteur à la T.A.A. le postulant doit avoir une bonne moralité, de bonnes relations publiques et une bonne compétence à négocier les affaires. Ces atouts sont complétés par une formation aux techniques de vente.

Les apporteurs d'affaires de la T.A.A sont actuellement au nombre de 90. En 1988, ils ont produit pour un montant de 164 millions de F.CFA en automobile.

Les affaires que les apporteurs placent auprès du siège ou des bureaux directs font l'objet d'une souscription de contrats dont nous allons voir le processus dans les lignes qui suivent.

### 2.3. PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Dans la souscription du contrat automobile, on peut retenir essentiellement quatre étapes qui sont : la réception du client, la tarification, l'enregistrement de la proposition d'assurance et l'établissement des pièces du contrat.

#### 2.3.1. La réception du client

Il s'agit ici de présenter toutes les garanties accordées par la Compagnie en insistant sur leur substance, les modes et facilités de paiement de la prime, la bonification pour non déclaration de sinistre après une année d'assurance.

La prime en automobile est payée soit en espèces, soit par chèque.

Un système d'assurance de courtes périodes est instauré en vue de permettre à l'assuré de souscrire des garanties pour une période qui lui convienne et selon ses possibilités financières.

Lorsque les parties sont d'accord sur les conditions d'assurance, le producteur porte sur la proposition à en-tête de la Compagnie, les éléments d'identification du souscripteur, les caractéristiques du véhicule, la durée du contrat, les différentes garanties prises avant de procéder à une tarification conséquente.

#### 2.3.2. La tarification

La cotation en automobile tient compte de l'usage, de la puissance fiscale, du nombre de véhicules (Ex. flotte) et de la sinistralité.

Le tarif prévoit dix catégories de véhicules classés selon l'usage :

1 - Les véhicules utilisés pour l'exercice d'une profession et pour la promenade. On les appelle encore les véhicules de tourisme.



24.-

2 - Les véhicules destinés au transport de produits ou marchandises appartenant à l'assuré.

3 - Les véhicules utilisés pour le transport à titre onéreux de produits ou marchandises appartenant à des tiers.

4 - Les autocars, autobus et autres véhicules aménagés pour le transport de voyageurs à titre onéreux.

5 - Véhicules motorisés à deux ou trois roues

6 - Véhicules confiés aux garagistes pour vente, réparation, essai, mise au point et circulant sous le couvert d'une immatriculation "W".

7 - Véhicules de location sans chauffeur

8 - Véhicules utilisés par les entreprises industrielles et destinés à l'exécution des travaux de chantiers.

9 - Véhicules spéciaux tels les ambulances, corbillards et fourgons funéraires.

10 - Véhicules des collectivités publiques utilisés pour les besoins de salubrité, les tracteurs agricoles ou forestiers.

Il importe de noter que la T.A.A garantit les flottes automobiles, c'est-à-dire un ensemble de deux véhicules ou plus appartenant à une même personne physique ou morale. L'assurance des flottes se fait dans le cadre d'une police unique de telle sorte que la date d'échéance est la même pour les différents véhicules.

Il est possible d'insérer dans une police flotte en cours de validité, un nouveau véhicule. Dans ce cas, le montant de sa prime est calculé au prorata du temps qui reste à courir et son insertion est matérialisée par un avenant d'incorporation.

La prime de base pour chaque type de garantie s'obtient par simple lecture du tarif.

Pour les garanties vol et incendie, la prime est un pourcentage de la valeur vénale du véhicule. Quant aux garanties tierce collision, bris de glaces et dommages aux véhicules, la prime est assise sur la valeur neuve du véhicule.

(valeur neuve actualisée)



La prime totale à payer est la somme des primes nettes des différentes garanties augmentée des accessoires et taxes.

La remarque pertinente qui mérite d'être relevée à ce niveau est la plus grande sollicitation par le public des trois garanties qui sont la responsabilité civile obligatoire, la garantie défense recours et l'individuelle personnes transportées.

Par contre, les assurés s'intéressent très peu au vol et à l'incendie, encore moins aux garanties tierce collision et dommages subis par les véhicules qui sont très chères.

Il vaudrait mieux sensibiliser et informer les assurés <sup>sur</sup> de la nécessité de ces garanties.

### 2.3.3. L'enregistrement de la proposition d'assurance

Le montant de la prime fixé, l'assuré et le producteur signent la proposition qui est remplie très souvent en double exemplaire.

L'assuré se présente à la caisse pour payer sa prime sur la base d'un exemplaire, pendant que le producteur enregistre la proposition.

L'enregistrement se fait selon que la souscription est effectuée au siège, dans les bureaux directs, auprès des agents généraux et courtiers ou par l'intermédiaire d'un apporteur.

En effet, chaque type de producteur a un code et un registre particuliers. De même, chaque branche d'assurance est affectée d'un numéro. Par exemple, le code du siège est 001 et celui de l'automobile est 02. Le numéro de la police correspond à l'ordre suivi dans le registre.

Ainsi, le 10e contrat automobile souscrit au siège au cours de l'année 1989 aura le numéro 89.001.02.10.

Le registre est divisé en plusieurs colonnes dans lesquelles on relève les informations suivantes :

- la date de souscription
- les nom et prénom du souscripteur
- le numéro de la police
- le numéro d'attestation



- La date de prise d'effet
- La date d'expiration
- La prime nette pour chaque garantie souscrite
- La prime nette totale
- Les accessoires de prime
- La taxe d'enregistrement
- Les droits de timbre
- La prime totale payée

#### 2.3.4 L'établissement des pièces du contrat

Après l'enregistrement, la proposition est remise au pool <sup>de</sup> dactylographique. C'est à partir de cette proposition que sont frappées l'attestation d'assurance et les conditions particulières.

La dactylographie terminée, les conditions particulières sont signées par les deux parties. Il est remis à l'assuré une copie des dites conditions particulières, l'attestation d'assurance signée par le producteur, les conditions générales, les conventions spéciales et le reçu du paiement de la prime à la caisse.

Les autres copies de ces pièces sont conservées par la Compagnie et composent désormais le dossier de l'assuré.

Précisons que parallèlement à la souscription du contrat, le producteur s'occupe de différentes modifications <sup>que peuvent connaître les</sup> ~~des~~ contrats (suspension, remise en vigueur, résiliation, changement d'usage ou d'assuré en cas d'aliénation du véhicule etc)...

Par l'établissement des pièces du contrat, nous venons de terminer l'étude des trois premières parties du titre. Il de cet exposé consacrées à la présentation du contrat d'assurance.

Cette étude nous a conduit à présenter le contrat d'assurance comme l'élément essentiel de la production qui confère une importance particulière à toute société d'assurance, notamment en matière de solvabilité. D'où la nécessité de situer la production automobile dans le cadre de la T.A.A.

#### 2.4. IMPORTANCE DE LA PRODUCTION AUTOMOBILE DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA T.A.A.

Comme nous l'avons dit plus haut, l'automobile occupe une place de choix dans le portefeuille de la T.A.A.



En 1987, le chiffre d'affaires global de cette Compagnie a été de 1.573,5 millions de F.CFA dont 1.544,4 pour l'automobile, soit 98 % de sa production totale. Le bénéfice réalisé pour le même exercice a été de 203,5 millions de F.CFA.

En 1988, le chiffre d'affaires en automobile s'est élevé à 1.916,7 millions de F.CFA sur un montant global de 1.981,3 millions de F.CFA ; ce qui représente 96,7 % de la production totale.

Entre 1987 et 1988, la production automobile a connu un accroissement de 362,3 millions de F.CFA en valeur absolue ou 18,9 % en valeur relative.

Remarquons aussi que ~~le taux représentatif~~ <sup>la part</sup> de l'automobile dans l'ensemble de la production qui était de 98 % en 1987 a baissé de 1,3 % en 1988.

A la lumière des données chiffrées et des tableaux n°s 2 et 3 qui précèdent, il est facile de relever les observations ci-après :

- Une dépendance quasi-totale du chiffre d'affaires de la T.A.A vis-à-vis de la production automobile qui se repose à 66 % sur les courtiers.

- La T.A.A est l'une des rares Compagnies Camerounaises à réaliser des bénéfices dans la branche automobile. Ceci s'explique par la jeunesse de la société qui n'a pas encore enregistré un nombre important de sinistres au moment où les souscriptions connaissent un essor rapide. Les rapports S/P qui sont de 28,4 % en 1987 et 55,8 % en 1988 illustrent bien cette situation qui nous semble précaire.

En effet, entre 1987 et 1988, la production automobile s'est accrue de 18,9 % pendant que le taux de sinistralité est passé de 28,4 % à 55,8 % ; ce que signifie que les sinistres prennent énormément le pas sur la production. En d'autres termes, la production tend à se stabiliser à un moment donné alors que la courbe des sinistres est toujours ascendante.

- La baisse du ~~taux représentatif~~ du chiffre d'affaires en automobile en 1988 traduit les efforts que les dirigeants de la Compagnie déploient pour le développement de la production dans les autres branches d'assurances (transport, vie, risques divers). Dans le souci de l'évolution structurelle du portefeuille de la T.A.A, des résultats positifs sont attendus en perspective dans ces branches. *ont-ils déjà en des cours de la structure du portefeuille?*

Afin d'éviter à l'avenir, des résultats désastreux du fait de l'automobile, il serait nécessaire de procéder à une sélection objective quant à la souscription des contrats dans cette branche.



Tableau n° 4

(En millions de FCFA)

CREDIT :	AUTO	HORS AUTO	ENSEMBLE
Primes émises	1 544,4	29,1	1 573,5
Provisions pour risques en cours	571,4	15,1	586,5
PRIMES ACQUISES	973,0	14,0	987,0
DEBIT			
Sinistres payés	137,7	0,083	137,7
Provisions pour sinistres à payer	300,5	0,9	301,4
Charges des sinistres	438,2	0,983	439,2
Commissions	206,4	5,3	211,7
Frais généraux	124,6	-	124,6
Charges de gestion	331,0	5,3	336,3
Total des charges	769,2	6,3	775,5
RÉSULTATS	203,5	7,7	211,2

Source : T. A. A.



Ainsi, la priorité serait accordée par exemple aux véhicules de moins de sept ans d'âge, à usage personnel et à ceux destinés au transport public des marchandises ; la raison étant qu'ils sont moins exposés aux risques par rapport aux véhicules de transport publics de voyageurs qui sont constamment en circulation.

Enfin, sans rien enlever à l'importance et au mérite des courtiers d'assurance, il conviendrait de créer à court terme, un service commercial qui se chargerait de l'élaboration des stratégies de vente des produits T.A.A en vue de promouvoir davantage les souscriptions en direct plus sûres et sans commissions.

Les courtiers, à notre avis, sont des producteurs qui traitent avec l'assureur le plus offrant. Par ce fait, ils ne constituent pas une base de souscription stable et peuvent, en peu de temps, faire chavirer une Compagnie dont ils ont le monopole de la production.

### C O N C L U S I O N

De l'analyse qui précède, il ressort que la production automobile, basée essentiellement sur le courtage, prédomine sur celle des autres branches d'assurances. La sinistralité actuellement faible, croît plus rapidement que les souscriptions. Mais il faut noter avec beaucoup d'intérêt la tendance des dirigeants de la société à développer la production dans les autres risques.

Cependant, il est loin de penser que ces remarques sont exhaustives car, après trois mois environ passés dans une société d'assurances, l'on ne peut prétendre avoir cerné tous les problèmes qui se posent.

aussi, aimerions-nous être pardonné pour les erreurs éventuelles d'appréciation et d'observation commises dans la description des services et l'analyse des problèmes.

Il importe de préciser que lesdits problèmes, dus sans doute à la jeunesse de la société ne sont pas des révélations particulières. Nous sommes persuadés qu'ils ont même déjà attiré l'attention de l'instance supérieure de la T.A.A.

En ce qui nous concerne, notre satisfaction est totale quant à la qualité des rapports humains et des connaissances acquises durant le stage.



Nous avons beaucoup appris, mais il nous reste encore beaucoup à apprendre.

Par ailleurs, nous saisissons cette occasion pour louer particulièrement le dynamisme et le dévouement du personnel de la T.A.A car, maintes fois, il nous est arrivé de constater que certains cadres et agents continuaient à travailler au-delà des heures normales de service ou se rendaient au bureau les week-end sans contrainte aucune des supérieurs hiérarchiques. Ce comportement témoigne de la conscience de lourdes responsabilités qui incombent aux uns et aux autres.

Dans ce contexte, l'avenir de la T.A.A ne peut être envisagé qu'avec optimisme, tant il est vrai que la bonne marche des sociétés en général et des sociétés d'assurances en particulier dépend avant tout du personnel.

De ce point de vue, la T.A.A est bien arrivée puisqu'elle dispose de cadres expérimentés qui ont fait leurs preuves ailleurs et qui, nous pensons bien, les feront également dans ladite société.

Au regard des structures déjà existantes, du chiffre d'affaires et des actifs réalisés, nous gardons de la T.A.A, l'image d'une société saine en pleine expansion.

\*\*\*\*\*



# TABLE DES MATIERES

* Avant-Propos	<u>Pages</u>
* Introduction	1
<u>TITRE I : Présentation des services de la T.A.A</u>	1 et 2
1.1 Les Services du siège	2
1.1.1 La Direction Générale	2
1.1.2 La Direction Technique	2
1.1.2.1 Le Service Production IARD et Transports	3
1.1.2.2. Le Service Sinistres IARD et Transports	3, 4, 5, et 6
1.1.2.3 Le Département Vie	7 et 8
1.1.2.4 Le Département de la Réassurance	8
1.1.3 La Direction Administrative et Financière	8
1.1.3.1 Le Service de la comptabilité	9
1.1.3.2 Le Service du Personnel	10
1.1.3.3 Le Pool dactylographique	10
1.1.3.4 Le service du courrier	10
1.1.4 Le Service de l'Inspection	10, 11, 12 et 13
1.2 Les Bureaux directs	14
<u>TITRE II : La T.A.A et la production automobile</u>	14
2.1 Présentation du contrat d'assurance automobile	15
2.1.1 Structure du contrat	15
2.1.2 Les garanties offertes	16, 17 et 18
2.2 Le réseau de vente du contrat d'assurance automobile	18 et 19
2.2.1 Les bureaux directs	19
2.2.2 Les agents généraux	19
2.2.3 Les courtiers	19 et 20
2.2.4 Les apporteurs d'affaires	20, 21, 22 et 23
2.3 Processus de souscription du contrat automobile	23
2.3.1 La réception du client	23
2.3.2 La tarification	23, 24 et 25
2.3.3 L'Enregistrement de la proposition d'assurance	25 et 26
2.3.4 L'établissement des pièces du contrat	26
2.4 Importance de la production automobile dans le chiffre d'affaires de la T.A.A	26, 27, 28, 29
* CONCLUSION	29 et 30