

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
CYCLE SUPERIEUR
4eme Promotion 1978 – 1980

MEMOIRE DE STAGE

LA PRODUCTION DANS L'ORGANISATION
ET LE FONCTIONNEMENT DE
LA SONAR (Haute Volta)

N. Frédéric DABIRA

OCTOBRE 1979

— / — O M M A I R E
— o — o — o — o — o — o — o — o — o —

Avant-Propos	1
Introduction	2
<u>PREMIERE PARTIE : CADRE ET STRUCTURES DE LA PRODUCTION :</u>	4
LA SONAR : GENERALITES	5
<u>Chapitre I : Organisation des Services</u>	6
<u>Section I : Les services administratifs</u>	6
A - La direction générale	6
B - Le secrétariat	6
C - Le service de la comptabilité	7
<u>Section II : Les services techniques</u>	8
A - Les services de production	8
B - Le service sinistre	8
<u>Section III : Les agences et sous-agences</u>	9
A - La représentation de Paris	9
B - Le bureau de l'Hôtel Indépendance	9
C - L'agence générale de Bobo-Dioulasso	10
- Organigramme de la SONAR	11
<u>Chapitre I : Relations organiques et circulation des documents</u>	12
<u>Section I : A l'intérieur du siège</u>	12
A - Au stade de l'établissement du contrat	12
B - Au stade de l'exécution du contrat	13
C - L'extinction du contrat	15
<u>Section II : Des agences au siège</u>	16
A - Des bureaux au siège	16
B - De l'agence générale au siège	18
<u>Chapitre III : Améliorations éventuelles des structures</u>	
<u>de production</u>	21
<u>Section I : Le cadre géographique</u>	21
A - Une occupation géographique insuffisante	21
B - Plutôt des bureaux directs que des agences d'intermédiaires	22
C - Des courtiers nationaux	26

51%
BND
B

<u>Section II : L'organisation des structures</u>	26
1°)- Une direction technique et commerciale	27
2°)- Un service du contentieux	27
3°)- Un service statistique chargé de la collecte des renseignements chiffrés	27
4°)- Responsabiliser davantage les chefs de département	28
 <u>DEUXIEME PARTIE : LES MECANISMES DE LA PRODUCTION</u>	29
<u>Chapitre I : Organisation et Fonctionnement de la Production</u> ..	30
- Organigramme de la production à la SONAR	31
<u>Section I : Fonctionnement de la production automobile</u> .	31
I - Les garanties accordées	31
A - La garantie obligatoire	32
B - Les garanties facultatives	33
II - Les documents de base	33
1°)- Usage interne	34
2°)- Usage externe	34
III - Tarification	35
A - Principe	35
B - Détermination de la prime	38
C - Paiement de la prime	40
D - Etablissement des contrats	40
<u>Section II : Fonctionnement de la production Incendie</u> ...	44
A - Garanties de base	45
B - Que peut-on assurer contre l'incendie ?	45
C - Tarification en Incendie	46
<u>Section III : Risques divers</u>	47
A - L'assurance vol	47
B - L'assurance individuelle-Accident	47
C - L'assurance Responsabilité civile	48
D - L'assurance-vie	48

<u>Chapitre II : Evolution de la production</u>	51
<u>Section I : Situation globale de la production</u>	51
<u>Section II : La production dans les agences</u>	52
A - Le bureau de souscription du siège	53
B - Le bureau de l'Hôtel Indépendance	54
C - La représentation de Paris	57
D - L'agence générale de Bobo-Dioulasso	59
C o n c l u s i o n	62

Selectum ?

A V A N T - P R O P O S

Le présent mémoire est le résultat d'un stage pratique de deux mois et demi effectué dans les services et à l'agence générale de la Société Nationale d'Assurance et de Réassurance (SONAR).

Si nous avons eu à déplorer l'insuffisance de l'encadrement que nous attendions des responsables de la société, nous devons cependant exprimer nos remerciements à M. Kodombo, Directeur Général de la SONAR pour nous avoir permis d'effectuer ce stage au sein de sa société dans de bonnes conditions matérielles.

Nos remerciements vont également à tous les cadres et agents de la SONAR qui nous ont fait bénéficier de leurs avis et de leur expérience; notamment à :

- M. Belem Pierre, Contrôleur National des Assurances.
- M. Kondet, Agent Général de la SONAR à Bobo-Dioulasso.
- M. Touré Soumané, Chef du Service Sinistre.
- M. Sanou Patrice, Chef du Service Incendie et Risques divers.
- M. Ouedraogo Issa, Producteur en Automobile.

Qu'ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance.

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

Une compagnie d'assurance est de toute évidence un agent économique actif. Ce n'est pas à tort qu'on a pu parler de "l'industrie d'assurance" car comme l'entreprise industrielle, la compagnie d'assurance doit veiller à améliorer qualitativement et quantitativement sa production, surveiller sa gestion et compléter au besoin le déficit d'une branche par les recettes de la branche plus prospère. A la différence de l'entreprise industrielle, la compagnie d'assurance ne peut réduire efficacement son prix de revient par une diminution du coût des matières premières car, l'inversion du cycle économique qui la caractérise veut qu'elle vende son "produit" (les contrats) avant de les avoir transformés, donc avant de connaître son prix de revient, d'où la difficulté à fixer son prix de vente.

Cette particularité de l'entreprise d'assurance dicte sa politique de production et son organisation.

Ayant passé la majeure partie du temps de notre stage au sein des services chargés d'exécuter la politique de production, il nous a été loisible d'observer leur organisation, les relations organiques qui les relient ainsi que les mécanismes de la production. C'est la justification du choix de notre sujet : LA PRODUCTION DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA SONAR.

En traitant ce sujet, nous nous sommes efforcé de nous conformer autant que nous l'avons pu aux directives de Monsieur le Directeur de l'IIA relatives au stage de fin de première année, selon lesquelles le mémoire doit "comporter la description du

travail, les difficultés rencontrées, les problèmes posés et les solutions avancées". Cette préoccupation explique pourquoi nous nous attardons parfois sur des descriptions qui peuvent paraître sans intérêt pour les professionnels d'assurance.

D'autre part, l'automobile constituant la matière principale de la production de la SONAR, les descriptions et explications concerneront souvent l'assurance automobile.

La difficulté à disposer de renseignements chiffrés cohérents relatifs aux exercices antérieurs à 1977 nous a amené à limiter notre étude de l'évolution de la production par agence et par branche aux deux derniers exercices : 1977 et 1978.

Le souci de mieux donner une image d'ensemble de la société nous conduira dans une première partie à présenter le cadre dans lequel la SONAR mène ses activités d'assurance. Au regard de ce que nous aurons constaté, nous tenterons de faire ressortir quelles sont les améliorations qui, à notre modeste avis, dynamiseraient la production. Dans la deuxième partie de cet exposé, le lecteur trouvera les mécanismes de la production, son évolution et les orientations générales que l'on devrait lui donner.

 PREMIERE PARTIE

CADRE ET STRUCTURES DE LA PRODUCTION

LA SONAR : GENERALITES

La Société Nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAR) a été constituée le 1er janvier 1974 sous le n° 820B au registre de commerce avec siège social Ouagadougou. Son capital social initial était alors de 80 millions. En 1978, ce capital social est passé à 120 millions, divisé en 24 actions de 5.000 F. chacune, entièrement libérée.

Elle est régie par la loi n° 37/63/AN du 24 juillet 1963 fixant la réglementation applicable en Haute-Volta aux organismes d'assurance et par le décret d'application n° 14/PRES/MF/SCA du 22 février 1964.

Elle a pour objet d'effectuer dans le territoire de la République de Haute-Volta et en tous autres pays, toutes opérations d'assurance et de réassurance contre l'incendie, les accidents, le vol, les risques divers, les transports terrestres et tous autres risques propres à engager la responsabilité civile, ainsi que les opérations vie et capitalisation. La SONAR est également habilitée à effectuer toutes opérations de nature à faire participer la société par tous moyens à toutes entreprises ou sociétés créées ou à créer pouvant se rattacher à l'objet social.

CHAPITRE Ier : ORGANISATION DES SERVICES

Comme toute bonne entreprise, la SONAR dispose de services administratifs et de services techniques.

Section I : Les Services Administratifs

Ce sont ceux dont la principale fonction consiste en la gestion quotidienne de la vie de la société, qui sont chargés des relations avec les autres administrations ainsi qu'avec le conseil d'Administration.

A - La Direction Générale

Elle est chargée de la supervision de l'ensemble des activités de la société. C'est elle qui conçoit, dirige et contrôle la politique commerciale et administrative et financière. A ce titre, son avis est sollicité par les services de production pour les contrats d'une certaine importance ou qui présentent un caractère particulier.

Le Directeur Général est nommé par le Conseil d'Administration sur proposition du Ministre des Finances. Depuis la création de la SONAR en 1974, ces fonctions sont exercées par M. Kondombo Anatole, Inspecteur divisionnaire des Impôts.

B - Le Secrétariat

Placé sous la responsabilité d'une secrétaire de direction le secrétariat sert d'organe de liaison entre la Direction Générale et les autres départements et agences de la société d'une part, et entre la Direction Générale et les services et personnes extérieurs d'autre part.

C - Le Service de la Comptabilité

Il est constitué d'un comptable secondé par trois collaborateurs et d'un caissier. Ses activités se limitent aux compétences et attributions classiques de tout service comptable; à savoir la tenue :

- du grand livre
- du journal général
- du brouillard des banques
- du registre des émissions
- du registre des sinistres.

Comme nous le verrons au chapitre II de cette Première Partie, c'est le service comptable qui établit mensuellement le bordereau des arriérés et le compte d'exploitation, et annuellement un compte de pertes et profits ainsi que le bilan de l'exercice écoulé.

En plus des fonctions propres à la comptabilité, le service comptable est aussi chargé, à l'état actuel, de la gestion du personnel.

Un agent est chargé de rassembler l'ensemble des bordereaux des arriérés et d'entrer, s'il le faut, en relation avec les clients pour le recouvrement des primes arriérées. C'est l'embryon du service contentieux dont la création se fait de plus en plus sentir.

Section II : Les Services Techniques

Par services techniques, nous voulons désigner les organes de la société chargés d'exécuter la politique commerciale. Ces organes peuvent se regrouper en deux : Les Services de Production et le Service Sinistre.

A - Les Services de Production

Pour des raisons techniques, les tâches relatives à la production sont scindées en deux services :

La production "Automobile et transport" d'une part et la production "Incendie et Risques divers" d'autre part. Bien qu'accomplissant les mêmes tâches en fait, ces services sont organisationnellement indépendants.

Les services de production dont l'activité conditionne l'expansion même de la société ont pour fonctions essentielles l'accueille de la clientèle et l'établissement des polices. Un agent est spécialement chargé de la tenue du fichier, mémoire des activités des deux services de production.

B - Le Service Sinistre

A l'instar de chacun des services de production, le service sinistre est chargé de l'accueil des victimes et assurés venant déclarer un sinistre; de l'ouverture du dossier-sinistre afférent au sinistre et de la liaison permanente avec eux jusqu'au ~~bout du~~ règlement définitif. Il a aussi pour rôle d'évaluer les indemnités à verser à la victime, les honoraires d'expert et d'avocat. Enfin c'est à lui qu'incombe l'évaluation des provisions pour sinistres en cours.

Section II : Les Agences et Sous-Agences

En plus de son bureau de souscription du siège, la SONAR dispose d'autres bureaux de souscription tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la ville de Ouagadougou.

A - La représentation de Paris

La SONAR est représentée en France par le Groupement Français d'Assurances. C'est le rachat de la délégation du G.F.A. en Haute-Volta qui a donné naissance à la SONAR. Autrement dit, c'est une structure du G.F.A. acquise par la SONAR et qui continue de mener ses activités antérieures au nom de cette dernière.

En plus de son rôle de représentant de la Société en Europe, c'est par l'intermédiaire de cette structure que le G.F.A. accorde son assistance technique à la SONAR. Le traitement informatique des opérations de la société ainsi que les opérations de réassurance auprès des réassureurs français sont exécutés par l'intermédiaire de cette structure commune à la fois au G.F.A. et à la SONAR.

B - Le Bureau de l'Hôtel Indépendance

Ce bureau résulte du rachat par la SONAR en 1976 de l'ancien portefeuille de la Mutuelle du Mans. Il est compétent pour faire les mêmes opérations de souscription que le siège. Il est placé sous la responsabilité d'un cadre supérieur Mme Toé Jacqueline.

C - L'Agence générale de Bobo-Dioulasso

Bien avant la naissance de la SONAR, l'actuelle agence générale de Bobo-Dioulasso représentait un certain nombre de compagnies françaises parmi lesquelles la Mutuelle du Mans constituait la partie la plus importante. Même après la naissance de la SONAR, Mme Bernard, agent général, a continué de ne représenter que les compagnies auxquelles elle était liée par un traité de nomination, tandis qu'une de ses collaboratrices, était chargée des polices de la SONAR à Bobo-Dioulasso. Ce n'est qu'après le rachat des portefeuilles des compagnies qu'elle représentait, qu'un traité de nomination daté d'avril 1977 fait de Mme Bernard, l'agent général de la SONAR à Bobo-Dioulasso. Cette représentation couvre géographiquement tout l'Ouest-Volta. L'agent général est rémunéré sur commissions.

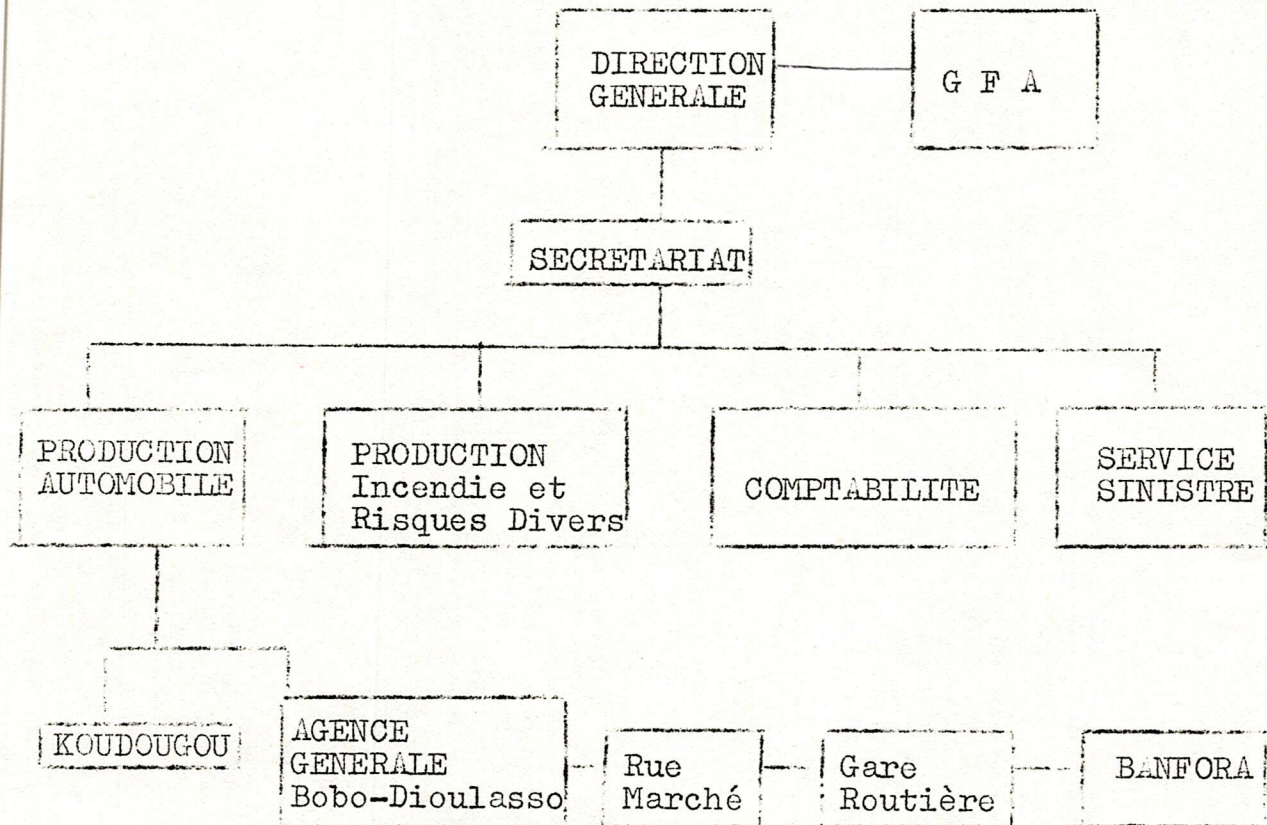
Au moment où nous écrivons ces lignes, Mme Bernard a juridiquement et pratiquement cédé la responsabilité et la direction de l'agence à M. Kondet, un de ses proches collaborateurs. Elle continue de contribuer à la bonne marche de l'agence par ses conseils et ses avis.

De l'agence générale de Bobo-Dioulasso relèvent 3 sous-agences dont deux à l'intérieur de la ville même et une à Banfora, localité située à 80 km au Sud-Ouest de Bobo-Dioulasso.

L'activité de ces sous-agences se limite à la souscription de polices automobile. Le résultat de leurs activités est centralisé à l'agence générale avant d'être transmis au siège de la SONAR.

Il existe également à Koudougou (75 km de Ouagadougou)
un bureau de souscription compétent en matière automobile.

ORGANIGRAMME DE LA S O N A R



Les différents organes ci-dessus mentionnés sont reliés entre eux par des relations à travers lesquelles circulent les documents et actes de la société. Ce système de relations organiques et la circulation des documents feront l'objet du chapitre deuxième.

CHAPITRE II : RELATIONS ORGANIQUES ET CIRCULATION DES DOCUMENTS

Les services de la société constituent un tout. Les deux services de production (Automobile; Incendie et Divers) comme le service sinistre et les services administratifs (comptabilité, direction générale) sont intégrés dans un ensemble qui forme la chaîne de gestion du portefeuille. Pour le fonctionnement et le contrôle de cette chaîne, le document établi soit au niveau de la production ou du service sinistre doit parcourir un circuit. Le circuit est plus ou moins long selon que le document est établi au siège ou dans une agence.

Section I : A l'intérieur du siège

* Rappelons que l'opération d'assurance^{née} dans son déroulement comporte trois phases : l'établissement du contrat; l'exécution du contrat et son extinction. Chacune de ces phases peut concerner l'un ou l'autre des trois départements principaux : production automobile, production incendie et divers et service sinistre.

A - Au stade de l'établissement du contrat

Cette phase de l'opération d'assurance commence à la production et s'achève au niveau de la comptabilité par l'enregistrement de la police dans le registre des émissions. Pour l'établissement de la police, les deux services production utilisent un certain nombre de pièces dont la réunion forme la police ou contrat.

Lorsque le client se présente au producteur avec les éléments nécessaires pour faire correctement sa déclaration (carte grise, titre de propriété, etc.) et que le producteur juge l'affaire bonne pour entrer dans le portefeuille, il lui établit une police d'assurance en 5 exemplaires qui sont ventilés ainsi : 2 exemplaires sont gardés au dossier qui reste dans les archives de la société; un est remis au client; un autre est expédié[/] au GFA, chargé de la tenue du listing et du contrôle de la gestion de la SONAR. Le cinquième exemplaire met en relation le service production avec le service de la comptabilité. Il est acheminé à la comptabilité accompagné de la quittance délivrée par le caissier. C'est sur cet exemplaire que le service comptable se basera pour remplir le répertoire des émissions.

Tous les trois mois, le service production, par l'intermédiaire de son secrétariat sort un état récapitulatif de toutes les polices établies au cours du trimestre. Cet état précise le numéro de la police, le nom de l'assuré, la période de garantie, le montant de la prime. Il mentionne également les arrhes versées sur le total de la prime.

A l'aide de ce document et en comparaison avec les exemplaires des polices que lui a établis le service production, le service comptable dresse le répertoire des émissions, véritable résumé des résultats des activités de la société.

B - Au stade de l'exécution du contrat

Durant la vie du contrat, le service production aura encore à jouer un rôle chaque fois que le contrat subira une modification matérialisée par un avenant.

La phase la plus importante de l'exécution du contrat met en action le service sinistre; et cela a lieu lorsque s'est réalisé l'évènement contre lequel l'assuré a pris la garantie. La réalisation de cet évènement - le sinistre - donne naissance à un certain nombre de pièces dont nous ne retiendrons que les principales : la déclaration de sinistre par le client, la fiche sinistre et le dossier sinistre constitué par l'ensemble des pièces relatives au sinistre donné.

Le dossier-sinistre est donc constitué à partir des indications fournies par le dossier-client. En effet, une fois la déclaration de sinistre du client disponible, le responsable des règlements sinistres, s'assure en se référant à la fiche-client si le client est en règle vis-à-vis de la société. Il vérifie aussi quelle catégorie d'assurance (RC ou assurance au tiers, tierce dommage ou "tous risques") le client a souscrite. Il importe en effet de faire une distinction entre ces deux garanties pour appliquer ou pas la franchise.

Supposons qu'il s'agisse d'un sinistre automobile dans lequel la responsabilité du client de la SONAR est retenue. Dans l'hypothèse d'un règlement amiable, un expert est commandité pour faire l'estimation des dommages contradictoirement avec le garagiste chargé de réparer le véhicule.

Un bon de prise en charge est ensuite délivré au garagiste qui devra le joindre à la facture qu'il adressera au service sinistre. Une fois cette facture disponible, le service sinistre établit une quittance d'indemnité. Le règlement du sinistre peut être considéré à ce moment comme achevé.

Tout le dossier (déclaration de sinistre, fiche-sinistre, fiche-client) est alors acheminé au service comptable où le processus de règlement s'éteint par la remise du chèque à la victime.

C - L'extinction du contrat

Un mois avant l'échéance du contrat, le service production adresse un préavis au client, lui rappelant la date d'échéance du contrat et le montant de sa prime.

En principe deux mois après l'envoi de cette lettre-préavis, le contrat s'éteint. A l'aide des quittances délivrées par la caisse au moment du paiement de la prime, le service comptabilité dresse la liste des clients non à jour. Cette liste est alors transmise à un agent qui joue pour l'instant le rôle de service du contentieux.

En conséquence, lorsqu'un client figurant sur cette liste se représentera à la société, il sera considéré comme un client nouveau, donc ne pouvant bénéficier d'aucun des avantages accordés au client régulier qui viendrait renouveler sa police.

Dans la pratique, la SONAR est habituellement plus souple avec le client : fréquemment, le retard mis pour faire suite à la lettre-préavis est toléré parfois même au-delà des trois mois. Au-delà de ce délai, lorsqu'il arrive un sinistre à un client, qui se trouve dans une telle situation, le service sinistre le renvoie d'abord régulariser sa situation au niveau de la production. Ce n'est qu'une fois la situation régularisée que le service sinistre entame le processus de règlement.

Section II : Des Agences au Siège

Comme nous l'avons vu au chapitre 1er, la SONAR dispose d'un bureau à Ouagadougou même dans les locaux de l'Hôtel Indépendance, d'une représentation à Paris et d'une agence générale à Bobo-Dioulasso.

A - Des bureaux au siège

Le bureau de Paris joue moins le rôle d'une succursale qu'une maison-mère sans le titre. C'est à la représentation de Paris qu'aboutissent toutes les pièces et les documents établis tant au siège à Ouagadougou que dans les agences.

Un exemplaire de toutes les pièces établies dans les autres bureaux y compris le siège doit être envoyé à la représentation de la SONAR au GFA. C'est le GFA qui tient le listing de la société. C'est également à lui que sont confiés les dossiers des opérations de réassurance. De même une bonne partie de la tarification des risques notamment en incendie continue à être le domaine exclusif de la représentation de Paris. Depuis 1974 que la SONAR a acquis le portefeuille du GFA à Ouagadougou, jusqu'à ce jour, un certain nombre de dossiers, particulièrement ceux des entreprises d'une certaine taille qui opèrent en Haute-Volta, continuent d'échapper totalement au contrôle de la direction générale de la SONAR. C'est le cas de la Compagnie Française des Textiles (CFDT), des Brasseries de Haute-Volta (Bravolta), etc...

Il n'est pas besoin d'être un observateur perspicace pour se rendre compte que le GFA, par l'intermédiaire de ladite représentation, supervise davantage mieux les activités de la SONAR que ne peut le faire le siège de la société. Nous le montrerons plus clairement au chapitre prochain en examinant la production dans les agences.

Le seul bureau de la SONAR à Ouagadougou en plus du siège, occupe deux salles du rez-de-chaussée de l'Hôtel Indépendance. Les polices établies dans ce bureau, le sont aussi en cinq exemplaires comme au siège. A chaque fin de mois, elles sont rassemblées et envoyées au service production du siège, accompagnées d'un état récapitulatif des émissions mensuelles. Avant de communiquer ces états au service de la comptabilité, le service production du siège procède à la vérification de la régularité des polices établies par l'agence. La vérification est rendue possible par l'unicité du registre des polices au sein de la société. Il existe un registre de polices qui relève tous les numéros de police. Ce registre consacre un certain nombre de pages à chaque agence. Lesquelles pages enregistrent dans un ordre chronologique les numéros de police en tenant compte de la répartition initiale des numéros. Ainsi pour un nouveau registre ouvert, il peut être décidé que les numéros de police allant de 1.000 à 2.000 seront attribués au siège; 2.001 à 2.499 au bureau de l'Hôtel Indépendance, 2.500 à 2.999 à l'agence générale, etc. De sorte qu'à partir du numéro de police, il est possible d'identifier l'agence ou le bureau qui a établi la police.

Après vérification de la régularité des contrats, de la concordance des primes émises avec les sommes garanties, un dossier-client est alors ouvert pour chaque police. Et à partir

de la production, les documents reprennent le même circuit que celui que suivrait une pièce établie au service production du siège. Le bureau de l'Hôtel Indépendance s'apparente ainsi davantage à un guichet du service production du siège.

B - De l'agence générale au siège

La seule agence générale de la SONAR sise à Bobo-Dioulasso est chargée de couvrir par ses activités tout l'Ouest-Volta. A l'agence générale de Bobo-Dioulasso sont rattachées 2 sous-agences. Voyons donc d'abord les relations qui lient les sous-agences à l'agence générale avant de voir comment cette dernière est reliée au siège.

1°)- Des sous-agences à l'agence générale : La sous-agence n'est pas habilitée à établir des polices sans avis de l'agence générale. C'est pourquoi la première pièce qu'établit le producteur de la sous-agence est la proposition. En fin de chaque journée, les propositions sont envoyées à l'agence générale qui examine chaque affaire et détermine les conditions particulières du contrat. Le contrat à ce moment peut être signé au nom de la société par le producteur de la sous-agence. Ici aussi la police est signée en cinq exemplaires répartis de la façon suivante : un exemplaire au client, un à la sous-agence et les trois autres transitent par l'agence générale avant d'être acheminées au siège de la société.

Chaque fin de mois, le sous-agent adresse à l'agent générale l'état mensuel des émissions et l'état mensuel des encaissements et des annulations s'il y en a eu.

Il apparait à travers leurs activités que le rôle des sous-agents de la SONAR est essentiellement un rôle de vendeur de contrat, ils ne peuvent procéder à des remboursements, encore moins à des règlements de sinistres. Pour ces dernières opérations, le client devra s'adresser à l'agent général .

2°)- De l'agent général à la société : L'agent général centralise tous les documents en provenance des sous-agences placées sous son autorité. A partir de ces documents et des pièces produites au siège de l'agence générale, il établit ses principaux registres : Inventaire permanent des quittances, registre des encaissements, registre des sinistres, relevé des impayés, etc.

L'agent général procède aussi à des règlements de sinistres. Pour ce faire, la déclaration de sinistre est d'abord transmise au service sinistre du siège pour appréciation. Ce n'est qu'après l'avis du siège que l'agent procède au règlement.

Chaque mois, l'agent adresse au siège des pièces dont l'énumération complète peut paraître fastidieuse et sans intérêt. Retenons toutefois qu'il adresse mensuellement au siège :

- deux exemplaires de chacune des polices souscrites dans le mois,
- l'état des émissions mensuelles par branches,
- l'état des encaissements par branches,
- l'état des sinistres réglés,
- l'état des arriérés,
- l'état des remboursements.

Tous ces documents, à l'exception de ceux relatifs aux sinistres, transitent d'abord par les services de production (Automobile; Incendie et divers) avant d'être ventilés aux autres départements de la société.

Il résulte des relations organiques et de la circulation des documents certaines constatations qu'il nous apparaît bon de souligner : C'est d'abord que le service production est à l'origine ou est le point de départ de la plupart des pièces et documents; ensuite que le service comptabilité est l'aboutissement de toute opération émanant tant de la production que du service sinistre.

CHAPITRE III : AMELIORATIONS EVENTUELLES DES STRUCTURES DE PRODUCTION

Si nous jetons un regard sur l'organisation du cadre de production à la SONAR, nous remarquons, qu'en dépit des améliorations certaines déjà apportées depuis sa création en 1974, le cadre dans lequel s'effectue la production reste tributaire de certaines insuffisances, voire carences auxquelles il importe de remédier le plus vite possible. Dans son état actuel, ce cadre de production souffre d'insuffisances portant essentiellement sur l'occupation géographique du marché et l'organisation des structures mêmes de la société.

Section I : Le Cadre Géographique

A - Une occupation géographique insuffisante

Le marché voltaïque d'assurance connaît ces trois dernières années une expansion importante à en juger par l'augmentation du volume global des émissions : 639,893 millions en 1976; 953,330 millions en 1977 et 1240,126 millions en 1978. Or depuis sa naissance, il y a de cela six ans, la SONAR ne possède qu'un seul bureau de souscription à l'intérieur de la ville, en dehors du bureau du siège. Ce bureau de souscription n'est que le résultat du rachat du portefeuille de la Mutuelle du Mans par la SONAR en 1976. Une occupation du terrain proportionnelle à la croissance du marché commanderait l'ouverture d'au moins deux bureaux à l'intérieur de la ville de Ouagadougou. De même la

présence de la SONAR serait non seulement souhaitable mais nécessaire dans l'Est et le Nord du pays ou des villes comme Ouahigouya, Fada-N'Gourma méritent bien d'abriter un bureau de souscription.

B - Plutôt des bureaux directs que des agences d'intermédiaires

La mise en place des structures d'une entreprise nécessite un choix de la part des responsables de cette entreprise. Il est difficile d'apprécier à bref délai le bien fondé et surtout les conséquences de ce choix. Toutefois il est permis de s'interroger sur les motivations et l'opportunité de l'option prise. C'est ce que nous allons faire à propos de l'agence générale de Bobo-Dioulasso, la seule agence qu'a implantée la société à l'Ouest-Volta.

La ville de Bobo-Dioulasso, par sa situation géographique (360 km de Ouagadougou), son rayonnement économique ("capitale économique") était toute indiquée pour être le cadre des activités de la SONAR. C'est donc à juste raison qu'elle y est largement représentée par une agence générale. La question est de savoir si de l'agence ou du bureau, quel est l'organe le plus approprié pour représenter la société dans la "capitale économique" de la Haute-Volta?

Certes, l'agence générale de Bobo-Dioulasso existait bien avant la création de la SONAR (chapitre 1er). Et il était en effet plus aisé pour les responsables de la jeune société de passer un traité de nomination avec l'agent déjà en place et disposant d'une large audience auprès des assurés de la région. Mais ce faisant, n'a-t-on pas coupé l'herbe sous les pieds de la société au profit

de l'agent général ? N'y a-t-il pas de crainte que toute expansion de la SONAR à l'Ouest-Volta profite davantage à l'agent général qu'à la société ?

Certes, l'agent général est entièrement intégré à la société et sa rémunération résulte de l'ampleur, de l'efficacité et de ses facultés à dynamiser ses activités. Mais en dépit de cela, si nous nous plaçons dans le contexte du marché voltaïque et compte tenu des motivations qui sous-tendent l'existence même de la société, nous trouvons des raisons importantes qui plaident en faveur d'un bureau direct que d'une agence tenue par un intermédiaire :

D'abord en tant que société d'économie mixte, donc dans laquelle la participation de l'Etat est prédominante, la SONAR devrait marquer davantage son caractère "national" par la préférence de bureaux directs aux agences gérées par des intermédiaires.

Ensuite la structure même du marché voltaïque d'assurance est telle qu'il n'est pas rentable pour une compagnie d'assurance qui y opère d'avoir recours à des intermédiaires quand elle peut s'en passer. Bien sûr qu'en matière d'assurance et dans un marché potentiellement important où la concurrence est active, il est unanimement admis que le recours à l'agent général rémunéré sur commissions est l'un des moyens les plus certains pour accélérer la production. L'intérêt de l'intermédiaire se trouvant dans l'augmentation du volume des émissions, il est davantage stimuler par la croissance permanente du chiffre d'affaires de la société. En est-il de même dans notre marché ?

Comme dans les autres pays africains, dans notre marché d'assurance, la branche automobile se "taille/^{la} part du lion" avec 69,54% des émissions. Nul n'ignore qu'à l'instar des pays ex-colonies françaises, l'assurance automobile est rendue obligatoire depuis 1952. C'est donc moins par l'action de l'intermédiaire que par contrainte légale que le propriétaire de "tous véhicules terrestres à moteur" vient s'assurer.

S'il est vrai que la commission perçue sur la prime est la contre-partie des efforts fournis par l'intermédiaire, dès lors on trouve difficilement une justification des 20% de remise que la SONAR consent à l'agent général de Bobo-Dioulasso sur toute prime émise, même en automobile.

Quand on sait que les émissions de l'agence générale de Bobo-Dioulasso portent à 90,18% sur l'automobile, on ne peut s'empêcher de conclure qu'un traité de nomination passé avec un agent général dans de telles conditions, revient à lui délivrer un "bon permanent de gratification".

Compte tenu donc de toutes ces considérations, nous avons la conviction que dans un marché composé de deux concurrents (Fonci-Volta et SONAR) et caractérisé par une prédominance aussi forte de la branche automobile et où de surcroît la faiblesse des revenus ou l'ignorance de l'assurance même prédisposent peu les personnes à souscrire une assurance, l'ouverture de bureaux directs dans une première phase de son évolution serait plus rentable à la SONAR. Ce n'est que dans une seconde phase, lorsque l'économie nationale se sera plus affirmée et l'assurance mieux connue, que l'on pourra avoir recours à des intermédiaires, notamment aux agents généraux.

On ne nous contredira pas sur une base solide quand nous affirmons que les résultats obtenus actuellement par l'agence générale de Bobo-Dioulasso (voir page 60) pourraient être aussi atteints par un bureau direct pour peu que l'on veuille stimuler les responsables de ce bureau par un intérêt au résultat de leurs activités. Quel que soit le taux de ristourne que l'on leur consentirait ainsi, il demeurera toujours moins onéreux pour la société en comparaison du système de rémunération sur commissions actuellement pratiqué avec l'agent général. Par ce système, la SONAR a versé au titre du dernier exercice 32 423 000 F CFA de commissions nettes d'annulations à l'agent général de Bobo-Dioulasso, soit près de 5% des émissions totales nettes réalisées par la société. Une telle somme pour une jeune société de l'envergure de la SONAR et dans le contexte voltaïque ne peut pas être considérée comme négligeable !

La préférence portée aux agences plutôt qu'aux bureaux directs est sans doute dictée par l'antériorité des agences à la SONAR. De telle sorte qu'au moment de la naissance de cette dernière on n'a pas voulu leur enlever leur autonomie. Toutefois, lors du rachat des portefeuilles des sociétés étrangères qui a conduit à la représentation de la SONAR par l'agence générale (chapitre 1er, page 9...) on aurait pu à ce moment prendre les dispositions nécessaires pour permettre la transformation rapide de cette agence en bureau de souscription direct comme cela a été le cas avec l'ex-agence de la Mutuelle du Mans transformée en bureau direct dénommé "Bureau Hôtel Indépendance".

C - Des courtiers nationaux

Le corollaire de la préférence pour les agences devrait être une politique visant à encourager la création de cabinets de courtiers nationaux. Ceci présenterait deux avantages essentiels à notre avis : contribuer à informer le public des questions d'assurance et surtout accélérer le processus de prise en main effective du marché voltaïque d'assurance. On éviterait ainsi ces situations absurdes où des courtiers français perçoivent des commissions sur des polices qui sont conservées et gérées par des agents voltaïques, suscitant, à juste raison chez ces derniers, un sentiment de frustration.

Section II : L'Organisation des Structures

Les insuffisances dans l'organisation du cadre de la production se manifestent également dans les structures mêmes des services ou départements de la société. Après six ans d'activité, l'absence de certaines structures organiques se ressent par un quasi-blocage de la politique de production.

Il est vrai qu'à sa naissance, il n'était pas indispensable de doter la société de tous les organes qui caractérisent les grandes compagnies d'assurances. Mais au stade où elle en est, les structures de la SONAR gagneraient à être complétées par l'introduction de certains organes tels qu'une direction technique et commerciale, un service du contentieux et un service chargé de la collecte des renseignements statistiques.

1°)- Une direction technique et commerciale. Cette direction technique et commerciale serait étroitement liée à la définition de la politique commerciale et se chargerait de veiller à son exécution par les différents organes de la société. On assisterait ainsi à une décentralisation des tâches. Ce qui permettrait à la direction générale de mieux superviser le fonctionnement de l'ensemble de la société en limitant son intervention aux fonctions administratives.

2°)- Un service du contentieux à l'intérieur du service sinistre. Jusqu'à ce jour, la SONAR ne dispose d'aucun organe chargé d'amener les mauvais clients à s'acquitter de leurs engagements vis-à-vis de la société. Après que le service production eût averti le client de l'irrégularité de sa situation, à la SONAR, la pratique actuelle consiste à attendre que le client veuille bien venir s'acquitter des primes échues car, il n'existe aucun organe de pression sur lui. Incontestablement, cet état de choses est préjudiciable à la société. On trouve par exemple dans les récapitulatifs des primes arriérées émises depuis au moins trois ans. Ainsi pour 1977, il y a 233 718 000 de primes arriérées et pour 1978, nous relevons 233 200 000 F CFA de retard. Ces chiffres démontrent, si besoin était, la nécessité d'un service du contentieux à l'intérieur du service sinistre.

3°)- Un service statistique chargé de la collecte des renseignements chiffrés. L'utilité d'un service de statistique dans une compagnie d'assurance n'est pas à démontrer. Curieusement, à la SONAR, on ne semble pas percevoir, du moins pour le moment, l'importance d'un tel organe. L'inexistence d'un tel

 E U X I E M E A R T I E

LES MECANISMES DE LA PRODUCTION

CHAPITRE Ier : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA PRODUCTION

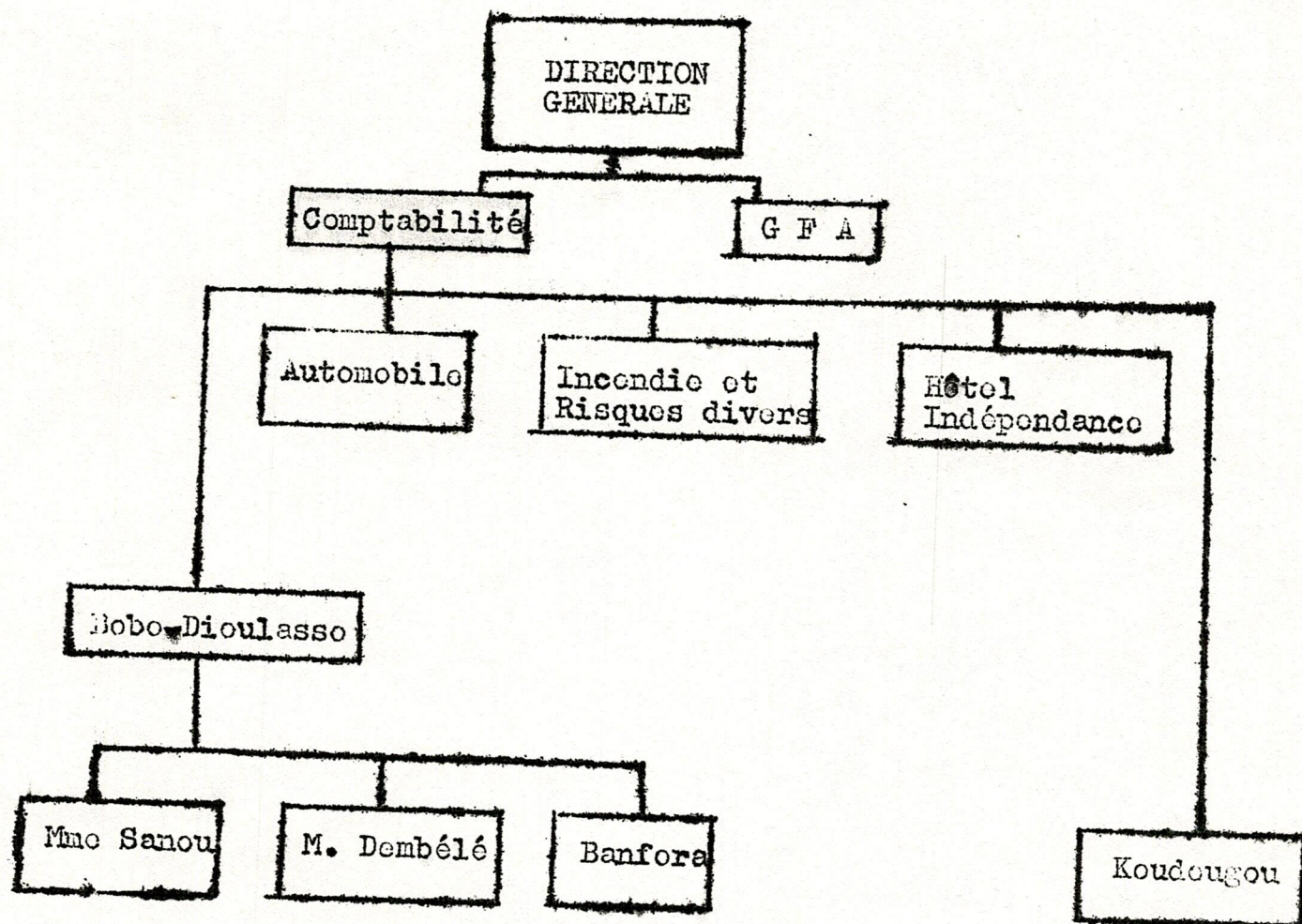
Au stade actuel de l'organisation de la SONAR, les services "production" et "sinistres" sont ceux qui concourent le plus à donner une certaine image de marque de la société au public. Et cela parce qu'ils sont davantage en contact avec les clients.

Le présent chapitre voudrait montrer l'organisation et le fonctionnement de la production dans les différentes branches d'assurance sur lesquelles la SONAR est habilitée à établir des polices d'assurance.

A la SONAR, deux services organiquement indépendants l'un de l'autre (production Automobile; production Incendie et Risques divers) sont chargés des opérations de production. Dans la branche Vie, la production est uniquement constituée par les cotisations des adhérents à l'assurance temporaire-décès souscrite par la BICIA sur la tête de chacun de ses débiteurs.

Au niveau de chaque bureau, on trouve une ou deux personnes auxquelles sont confiées les opérations de souscription des polices.

ORGANIGRAMME DE LA PRODUCTION A LA SONAR



Section I : Fonctionnement de la Production Automobile

En raison de l'assurance obligatoire des véhicules terrestres à moteur, la section "production Automobile" est celle où l'on constate une grande et continuelle affluence de la clientèle.

I - Les garanties accordées

Le service production automobile, en plus de la garantie responsabilité civile exigée par la loi, accorde des garanties facultatives.

A - La garantie obligatoire

La loi du 27 février 1958 avait rendu obligatoire l'assurance de tous véhicules terrestres à moteur utilisés à l'occasion de la circulation. Cette loi était applicable en Haute-Volta du fait de son appartenance à ce qui était alors l'Union Française. L'obligation d'assurance des véhicules terrestres à moteur en Haute-Volta sera réaffirmée par l'ordonnance du 30 décembre 1966.

Par cette assurance, la SONAR garantit l'assuré contre les conséquences financières de la responsabilité civile qui peut lui incomber du fait des dommages corporels et matériels causés à autrui au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule assuré. Le risque RC a, d'après les termes mêmes de la police, un caractère illimité.

B - Les garanties facultatives

1°)- La tierce complète appelé encore "dommages au véhicule". Cette assurance couvre les dommages subis par le véhicule assuré, ainsi que par les accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du producteur prévoit la livraison en même temps que le véhicule. Toutefois il faut que ces dommages résultent :

- d'une collision avec un autre véhicule,
- d'un choc avec un corps fixe ou mobile,
- d'un versement sans collision préalable.

2°)- L'incendie. Cette garantie s'applique aux dommages matériels subis par le véhicule assuré et les accessoires dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule et provenant d'incendie, de conflagration, de combustion spontanée, d'explosion, etc...

3°)- Le vol. L'assurance en ce domaine concerne les dommages subis par le véhicule assuré et résultant de la disparition ou de la détérioration à la suite d'une tentative de vol du véhicule.

4°)- Le bris de glaces. Cette assurance s'applique aux bris des par^obrises, des glaces latérales ou de la lunette arrière du véhicule assuré.

Pour toutes ces garanties, les conditions générales de la police mentionnent expressément les exclusions et les limites de la garantie.

Comme garantie annexe, la société accorde des contrats dits "personnes transportées" en automobile ou embarcation à moteur.

Signalons que pour ce qui est de l'assurance dite "tous risques", la SONAR se refuse à souscrire des polices dans ce domaine/dès que le véhicule a plus de 2 ans d'utilisation, dans le souci de préserver son image de marque auprès des assurés. Car l'expression "tous risques" étant souvent mal comprise par les assurés, il s'en suit des malentendus qui contribuent à assombrir l'image de marque de la société auprès de ses clients.

II - Les Documents de base

Il s'agit des pièces et ensemble d'imprimés dont le producteur se sert pour établir le contrat ou pour organiser et mieux faire fonctionner ses activités. Certaines de ces pièces sont

destinées à un usage exclusivement interne et procèdent de l'organisation même du service. D'autres mettent directement en rapport la société avec le client.

1°)- Parmi les instruments à usage interne, notons :

- a)- Le dossier-client : sorte de chemise dont la première page porte le numéro du dossier-client, le numéro de la police, l'adresse du client et différentes autres indications concernant le risque couvert. L'intérieur de la chemise contient toutes les pièces relatives au contrat.
- b)- La fiche-client : carton imprimé qui mentionne outre les indications figurant déjà sur la chemise du dossier-client, le montant de la prime, son mode de paiement, le montant des arrhes versées sur la prime et la différence restant à payer. Un cadre est réservé pour les différents sinistres qui viendraient à frapper le contrat.
- c)- Les différents registres de polices, d'avenants et d'attestations dont chacun est commun à tous les bureaux de souscription de la société et à partir desquels il est facile d'identifier la provenance de la police, de l'avenant ou de l'attestation d'assurance.

2°)- Quant aux documents qui mettent le producteur en relation avec la clientèle; ils comprennent :

- a)- les "conditions générales" : imprimé par lequel le client est informé des garanties que la société lui propose.

- b)- la proposition d'assurance : imprimé qui n'est qu'une invitation à contracter.
- c)- les "conditions particulières" document sur lequel sont libellées en termes précis, les particularités de la garantie du contrat.
- d)- la fiche d'échéance qui indique le terme du contrat.
- e)- l'avis d'échéance : imprimé constituant la lettre de rappel à l'expiration du contrat.
- f)- l'attestation d'assurance ou "carte jaune" remise à l'assuré en cas d'assurance d'automobile pour servir de preuve.

Il convient de signaler que ces documents sont établis ou utilisés tant par le service production Automobile que par celui de l'Incendie et Risques divers.

III - Tarifification

A - Principe

La tarification varie avec la nature du risque garanti. Ainsi en RC-auto, la prime sera fonction de la force du véhicule quel que soit son âge. Mais aussi du nombre de passagers pour ce qui est des véhicules de transport en commun.

La prime en cas d'assurance dommage au véhicule est déterminée sur la base de la valeur neuve du véhicule quel que soit son âge, en tenant compte également de sa catégorie.

1°)- Les tarifs : Depuis le 1er novembre 1978, les tarifs ont été relevés compte tenu de la dégradation que connaît la branche automobile. Les tarifs actuellement en vigueur sont les suivants :

a)- Responsabilité civile

Force en CV	C A T E G O R I E			
	1	2	3	4
2	15 065	20 700	25 760	30 465
3 à 6	17 825	24 610	35 995	37 260
7 à 10	20 355	28 520	40 995	49 344
11 à 14	26 250	41 745	60 547	69 000
15 à 23	34 960	54 165	80 040	82 800
24 et plus	42 320	63 825	94 300	99 360

Catégories

Catégorie 1 : voitures particulières: promenade et affaires.

Catégorie 2 : véhicules transportant des marchandises ou des matériaux de l'assuré; passagers clandestins = 15%.

Catégorie 3 : véhicules transportant des marchandises ou des matériaux pour des tiers.

Catégorie 4 : véhicules transport en commun - taxis.

Catégorie 5 : cyclomoteurs (voir tarif). ?

Surprines

Catégories 2 et 3 : passagers à titre gratuit : 2 300

Catégorie 4 : jusqu'à 20 places : 3 000, à partir de la 21ème place : 2 300.

b)- Domage au véhicule. Le taux de prime est fonction de la catégorie et de l'origine du véhicule.

Origine	Catégorie	
	1	2; 3; 4
Franco	10%	20%
Autres	11%	22%

c)- Pour le vol et l'incendie, les taux de prime sont respectivement 0,28% et 1% de la valeur du véhicule assuré.

2°)- Les franchises. Il est appliqué une franchise obligatoire toujours déduite du montant des indemnités et frais, y compris les frais de dépannage de 80 000 F pour les remorques, semi-remorques et les camions des catégories 2 et 3. Ainsi une franchise de 10% des réparations est appliquée aux véhicules de transport en commun, transport de marchandises ou matériaux, avec un minimum de 30 000 F et un maximum de 60 000 F.

3°)- Rabais. Lorsque le client a déjà assuré auprès de la compagnie un ou plusieurs véhicules, il bénéficie pour chaque nouvelle police d'une réduction dont le taux varie selon l'importance de la flotte. Pour cela, il faut que les véhicules soient immatriculés au nom d'une même personne physique ou morale.

Nbre de véhicules	Rabais	Nbre de véhicules	Rabais
2 à 10	10%	41 à 60	25%
11 à 20	15%	61 à 80	30%
21 à 40	20%	+ de 100	35%

4°)- Bonus; Malus. Une bonification est appliquée conformément aux clauses des conditions générales. En cas de transfert de contrat d'une société à une autre, la bonification ne peut être accordée que sur présentation de la non déclaration de sinistre délivrée par le premier assureur. Cette bonification varie de 10 à 20% maximum. Le Malus n'est pas encore appliqué.

Outre les réductions pour flotte et le bonus, les diplomates, assistants techniques et les membres des congrégations religieuses bénéficient d'une réduction pour "mission" de 15%.

B - Détermination de la prime

1°)- Les éléments de la prime. La prime telle qu'elle est déterminée à la SONAR se compose de la prime de base, de la taxe et du coût des pièces.

a)- La prime de base est obtenue par lecture directe du barème des tarifs (RC auto) ou par application du taux de base à la valeur assurée (dommage au véhicule, incendie, vol, etc...).

b)- Les taxes d'assurances sont les suivantes :

3,5% pour les assurances contre les risques de toute nature de navigation maritime, fluviale ou aérienne.

25% pour les assurances contre l'incendie.

3% pour les assurances de personnes y compris les contrats de rente différée de trois ans au plus.

5% pour les contrats de rente viagère, y compris les contrats de rente différée de moins de trois ans.

0,10% pour les assurances de crédit à l'exportation.

6% pour toutes autres assurances.

c)- Le coût des pièces s'élève à 1 000 F pour les primes dont le montant est égal ou inférieur à 10 000 F et de 2 000 F pour les primes dont le montant est supérieur à 10 000 F.

2°)- Calcul de la prime automobile

Application : soit une assurance RC de deux véhicules. Le client a une flotte de 5 véhicules assurés à la société.

Marque	Genre	Catégorie	Force	N° d'im- matricula- tion	Utili- sateur	Garan- tie	Prime de base
Citroën	VP	1	3CV	B5492/HV3	Molinier	RC	17825
Peugeot	Camttes 9places	2	12CV	B5487 HV1	Sarasola	RC	41745

Prime de base : 17 825
 + 41 745
 59 570

Surprime pour passagers 36 000
 95 570

Réduction flotte 10% - 9 557
 86 013

-"- mission 15% - 12 903
 73 111

Coût des pièces = 2 000
 75 111

Taxe d'assurance 6% + 4 507

Prime totale = 79 618
 =====

C - Paiement de la prime

La prime est généralement déterminée pour une période annuelle. Mais pour tenir compte des réalités voltaïques, les assureurs procèdent à des émissions temporaires par période de garantie de 3 mois sur la base des fractionnements suivants :

Période	Catégorie	
	1	2, 3, 4
1er 3mois	45%	40%
2e 3 mois	30%	30%
3e 3mois	-	20%
6 mois	30%	-
3 mois	-	15%
Total	105%	105%

D - Etablissement des contrats

Pour un client qui se présente au producteur, il peut s'agir soit d'une affaire nouvelle, d'un renouvellement ou d'une modification dans l'exécution du contrat.

1°)- Affaire nouvelle : L'affaire nouvelle est le cas du client qui vient souscrire une police d'assurance pour la première fois auprès de la SONAR. Il peut aussi s'agir d'un client qui revient pour s'assurer alors que sa précédente police avait été résiliée pour une raison ou une autre.

Dans un tel cas, ce client fait sa déclaration en s'appuyant sur les pièces dont il dispose pour convaincre le producteur de sa bonne foi : carte grise, quittance, titre de propriété etc. Après examen de la déclaration, le producteur établit la

proposition d'assurance, document destiné à informer le client du montant de la prime et de la franchise s'il y a lieu. Dans la pratique, on ne tient compte guère de l'étape de la proposition d'assurance en raison de l'absence de sélection qui caractérise le système de la production de la SONAR en général et de la branche automobile en particulier.

Si le client accepte de souscrire, il fait connaître alors le mode de paiement de la prime qu'il choisit.

a)- Le client paie la totalité de la prime. Le producteur lui remet 2 exemplaires de la police dont l'un, l'original lui est destiné. Celui portant la mention "à signer et à nous retourner" est conservé au siège de la société pour le contrôle de la gestion.

b)- Le client demande un paiement fractionné. Dans ce cas l'exemplaire de la police qui lui était destiné dans le cas d'un paiement intégral, est gardé dans le dossier. Il ne lui sera remis qu'après le versement entier de la prime. En ne remettant pas immédiatement un exemplaire de la police en cas de paiement fractionné, l'agent représentant de la société veut ainsi signifier au client que l'engagement de la SONAR se limite à la période de garantie correspondant aux arrhes versées.

En contre partie du paiement total ou fractionné de la prime, le client reçoit du caissier une quittance établie en 3 exemplaires dont l'un est gardé par le client, l'autre versé au dossier, tandis que le 3ème exemplaire est conservé comme souche dans le quittancier. C'est le producteur qui ordonnera l'ouverture d'un dossier pour le nouveau contractant.

2°)- En cas de renouvellement. S'il s'agit d'un ancien client qui vient renouveler sa police, le producteur consulte la fiche-client de l'intéressé. Ainsi il saura si le client s'est acquitté de la totalité de la prime ou s'il doit des arriérés de prime. Dans ce dernier cas, notre producteur invitera son client à les régler avant qu'il ne procède au renouvellement de la police pour une nouvelle période de garantie.

3°)- Modification dans le cours du contrat. La modification qui peut intervenir durant la vie du contrat peut consister en une suspension, une remise en vigueur du contrat ou une incorporation d'un véhicule dans la flotte du client.

a)- Suspension : pour des raisons diverses (voyage, réparation etc), le client peut demander la suspension de l'exécution du contrat. Un avenant précisant la date de la suspension est ajouté au dossier du client, et l'attestation d'assurance est retenue par le producteur.

b)- La remise en vigueur. Lorsque le client qui était venu auparavant suspendre sa police revient la remettre en vigueur, le producteur devra prolonger l'échéance d'une durée en principe égale à la période durant laquelle le contrat n'a pas couru . Le calcul du prorata temporis se fait de la façon suivante :

Soit une police automobile conclue pour courir du 4/7/78 au 3/7/79. Elle a été suspendue le 19/7/78 pour être remise en vigueur le 25/9/79. Quelle sera la nouvelle date d'échéance ?

A partir de la table indiquant le nombre de jours en 2 dates, le producteur constatera :

Table A : 19 juillet -----) 200 j.
25 septembre -----) 268 j.
268 - 200 -----) 68 j.

L'assuré aura l'échéance de son contrat réculée des 3/4 des jours de suspension : $\frac{68 \times 3}{4} = 51$

La durée du contrat sera en fait prolongée de 51 jours à compter de la date d'échéance initiale, c'est-à-dire à compter du 3/7/79.

Dans la table B : 3/7 -----) 549 j.
549 + 51 -----) 600 j.

600 correspond sur la table à la date du 23 août de l'année suivante. L'échéance nouvelle est le 23/08/79.

c)- L'incorporation. Le client peut s'être présenté au producteur pour une incorporation, c'est-à-dire qu'il veut que la société étende la garantie dont bénéficiait déjà son ou ses véhicules à un ou d'autres véhicules qu'il vient d'acquérir.

Exemple : soit le véhicule avec les caractéristiques suivantes

à incorporer à compter du 25/09/79. *dans une police qui s'achève le*

Force	Caté- gorie	N° d'im- matricule	Valeur	RC	Dommm.	Vol	Incendie	Prime Totale
90V	1	B5424 HV2	2500000	20355	250 000	7 000	25 000	302355

Le prorata temporis est déterminé à l'aide du tableau indiquant le prorata afférent à 1 franc pour une durée de 1 à 365 jours.

Prime	:	302 355
Réduction Flotte 10%	-	<u>30 235</u>
		272 120
Prorata temporis	:	272 120 x 0,07671
	=	20 874
Coût des pièces	:	2 000
Taxe d'assurance	:	<u>1 372</u>
		24 246

Pour ce véhicule, le client devra payer 24 246 pour une police dont la prise d'effet est le 25/09/79.

Section II : Fonctionnement de la Production Incendie

Durant les premières années qui ont suivi la constitution de la société, le service Production Incendie et Risques divers était tenu cumulativement avec ses fonctions par le responsable du service Sinistre. Ceci en raison de la pénurie en cadres d'assurances. A partir de 1976, la Production Incendie et Risques divers est devenue un département directement rattaché à la direction générale et placée sous la responsabilité de M. Sanou, cadre supérieur diplômé de l'I.I.A.

Rappelons que le fonctionnement du service Incendie et Risques divers se fonde sur les mêmes documents de base que ceux que nous avons mentionnés au II de la section précédente. La différence essentielle réside dans les éléments constitutifs de

la police (conditions générales), la nature du risque à courrir et dans le tarif à appliquer pour calculer la prime de l'assuré. Les polices établies dans ce département ne donnent pas lieu à l'établissement d'une attestation comme en assurance Automobile où cette pièce peut être demandée à l'assuré par les agents chargés de la circulation.

A - Garanties de base

Avec la police Incendie de la SONAR, la société couvre les dommages causés par un incendie et résultant :

-) de la destruction des biens : bâtiments, matériels, marchandises, approvisionnements, récoltes, etc...
-) des responsabilités pécuniaires découlant de la destruction de choses n'appartenant pas à celui qui en est le gardien ou chez qui le feu a pris naissance. Ce sont les recours :
 - du propriétaire contre son locataire pour des dommages aux biens loués,
 - du locataire contre son propriétaire à l'occasion d'un sinistre dû à un vice de construction ou défaut d'entretien ayant détruit ses biens meubles,
 - des voisins contre le fautif pour les dommages à des biens immeubles ou meubles.
-) de pertes immatérielles comme la perte de loyers, de valeur vénale, fonds de commerce, de bénéfice.

B - Que peut-on assurer à la SONAR contre l'incendie ?

Le client a une gamme de choix. Il peut s'agir de :

- d'une assurance du risque direct d'incendie qui pèse sur le bâtiment, sur son contenu, les travaux d'embellissement ou de la privation de jouissance, des pertes de loyer résultant de l'incendie;
- d'une assurance des risques de responsabilité pouvant incomber au client;
- d'une assurance de risque simple : habitations, bureaux, villas;
- d'une garantie de risques commerciaux, c'est-à-dire les risques dans lesquels sont renfermées des marchandises de diverses natures : dro^gstore, pharmacie, magasin, boutique, etc...;
- d'une garantie de risques industriels : cette garantie concerne les risques autres que les risques simples et les risques commerciaux.

C - Tarification Incendie

Les taux de base sont contenus dans le "Tarif bleu". Pour certains risques, notamment les risques industriels et commerciaux, le taux applicable est déterminé après consultation avec le GFA, conseiller de la société en matière de réassurance.

1*)- Immeuble à usage d'habitation ou de bureau. Si l'assuré est lui-même propriétaire du bâtiment :

villa en dur : 0,70 o/oo de la valeur du bâtiment.

contenu : 1,30% des valeurs assurées.

Recours des voisins : 1/4 du taux le plus élevé (entre le bâtiment et le contenu) avec en sus 0,15% des garanties.

- Villa : si l'immeuble est déjà assuré par le propriétaire, il sera appliqué la moitié du taux au bâtiment. Si l'immeuble est non assuré par le propriétaire, le producteur appliquera les 3/4 du taux du bâtiment pour fixer la prime nette.
- Contenu : même taux que celui de l'assuré propriétaire.
- Recours des voisins : même taux que celui de l'assuré propriétaire.

2°)- Les risques commerciaux et les risques industriels font l'objet d'une tarification spéciale.

Section III : Risques Divers

A - L'Assurance Vol

L'assurance Vol porte sur la valeur totale, y compris, jusqu'à concurrence de 30% les bijoux, pierres précieuses, objets d'art à l'exclusion des billets de banque, titres, valeurs, espèces monayées. L'assurance Vol peut aussi porter sur les marchandises dans les boutiques, sur le mobilier et matériel de bureau ainsi que sur les effets personnels et meubles.

La tarification se fait de la façon suivante :

- Villa (contenu) 12 o/oo des valeurs déclarées,
- Appartements (contenu) 8 o/oo des valeurs déclarées.

B - L'Assurance Individuelle-Accident

Dans ce domaine, la SONAR garantit les risques aviation, chasse, vie professionnelle, vie privée, personnes transportées.

Avec l'individuelle vie privée, l'assuré est couvert pour tout accident pouvant lui survenir dans sa vie privée en dehors de l'exercice d'une profession et en dehors des accidents tombant sous le coup de la loi sur les accidents du travail.

Les tarifs appliqués sont :

En cas de mort : 0,60 o/oo

Infirmité permanente : 0,60%.

Le plein de souscription étant aussi bien en cas de mort qu'en cas d'infirmité permanente de 2 500 000.

C - L'Assurance Responsabilité Civile

Il s'agit de la responsabilité régie par les articles 1382 à 1386 du Code Civil. C'est l'obligation qui peut incombant à l'assuré de réparer un dommage causé à autrui par son fait ou par le fait des personnes des animaux ou des choses dont il la garde. Ainsi l'assuré peut garantir :

- Sa responsabilité civile chef d'entreprise,
- Sa responsabilité de membre d'une profession libérale (médecin, avocat, notaire, etc),
- Sa responsabilité de chef de famille,
- Sa responsabilité de chef d'établissement scolaire.

La tarification de la RC est étroitement liée à la tarification appliquée par le G.F.A.

D - L'Assurance-Vie

Jusqu'à ce jour, il n'existe pas à la SONAR, la branche vie telle que cette branche est généralement entendue dans les activités d'une compagnie d'assurance. Des études et des négoc-

ciations sont actuellement en cours en vue de la mise en place de tous les éléments qui composent cette branche. Pour accélérer le processus, la société va probablement procéder au rachat du portefeuille de l'agence UAP à Ouagadougou.

Toutefois pour le moment, la société pratique la temporaire-décès dans le cadre de l'assurance groupe. La temporaire décès dont il est question ici est souscrite par la banque sur la tête de son client en vue de garantir le risque de décès de ce client avant le remboursement total du prêt que la banque lui a consenti. Le bénéficiaire de cette assurance est donc toujours la banque et l'assuré le client.

Pour l'instant, une seule banque sur les trois banques en activité en Haute-Volta, pratique ce genre d'assurance avec la SONAR. Il s'agit de la Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie (BICI). Des négociations sont actuellement menées avec la Banque Nationale de Développement dans ce but.

Tarif Assurance-Groupe

Nature du Prêt	Durée du prêt	Montant du prêt	Taux
Crédits amortis-			
sables		1 à 7 000 000	7 o/oo
de courte durée			
et à	Maximum	7 000 001 à 14 000 000	8,5 o/oo
remboursement			
mensuel	2 ans	14 000 001 à 25 000 000	10,5 o/oo
Crédits permanents			
- crédits immobiliers	Indéterminés	1 à 7 000 000	10 o/oo
- découverts bancaires		7 000 001 à 14 000 000	12 o/oo
- commerçants		14 000 001 à 25 000 000	15 o/oo
- Facilités de caisse			

Jusqu'à 8 mois : 90% de la prime
au delà de 8 mois : 100% de la prime

Frais = 1 000 si la prime est inférieure à 10 000
2 000 si la prime est supérieure à 10 000.

Taxes : 3%

Dans tous les cas, pas de différé.

Plafond maximum = 25 000 000.-

A partir des mécanismes et du fonctionnement de la production, nous constatons que la SONAR souscrit des contrats dans la quasi totalité des branches de l'assurance de dommage.

D'autre part, lorsque cela s'avère nécessaire, elle n'hésite pas à se conformer aux réalités socio-économiques du milieu. C'est le cas du fractionnement de la prime en assurance automobile, malgré le taux relativement bas de la prime en RC.

Il faut aussi remarquer que bien que la Haute-Volta soit le pays africain où les cyclomoteurs et engins à deux roues sont les plus usités, le volume des émissions sur ces engins est presque négligeable. Seuls quelques expatriés blancs viennent assurer leur moto.

L'efficacité ou l'inadéquation des mécanismes et du fonctionnement de la production permet d'augurer une évolution rapide ou lente de la production tant au niveau de toute la société qu'à celui de ses bureaux et agences.

CHAPITRE II : EVOLUTION DE LA PRODUCTION

La difficulté à disposer de chiffres cohérents, permettant de suivre l'évolution des activités de la société depuis sa constitution, nous amène à limiter notre observation aux derniers exercices : 1977 à 1978. Dans un premier temps, il s'agira de présenter la production globale avant de voir celle des agences.

Section I : Situation globale de la Production

Tableau I : Emissions totales de la SONAR par principales branches (milliers de F CFA)

source : Registre des Emissions

Branche	1977		1978	
	montant	%	montant	%
Automobile	395 877	72,29	504 838	68,12
Incendie	121 376	22,16	169 558	22,86
Divers	30 433	5,55	66 849	9,02
Total	547 626	100,00	741 045	100,00
Annulation Emissions nettes	39 363		82 726	
	508 323		658 319	

Alors qu'il n'était que de 257 millions 176 en 1976, le chiffre d'affaire de la SONAR est passé à 508 millions 323 en 1977, soit une augmentation de 97,65%, constituant ainsi à elle seule 61,85% du chiffre d'affaires du marché voltaïque des assurances. Cette forte progression est en partie due au rachat par la société du portefeuille de la délégation de la Mutuelle du Mans à Ouagadougou.

Ce chiffre d'affaires progressera de 29,5% en passant de 508 millions 323 en 1977 à 658 millions 319 en 1978.

En 1977 la SONAR a payé pour 284 millions 875 de sinistres. En 1978 le montant des sinistres tombe à 175 millions 527. Ce qui conduit sur le plan de l'équilibre technique à un rapport de sinistres/primes de 56,63% en 1977 et de 26,66% en 1978. On constatera que par rapport à 1977 la situation s'est améliorée tant en ce qui concerne les émissions qu'en ce qui concerne les sinistres de compétence.

L'essentiel des émissions porte sur l'automobile : 72,29% en 1977 et 68,12% en 1978. L'automobile est suivie de l'Incendie : 22,16% des émissions en 1977 et 22,86% en 1978. La branche Risques divers est en progression sensible : 5,55% en 1977 et 9,02% en 1978.

Nous retrouverons ce classement des branches marqué par l'importance de l'Automobile dans la production des bureaux et agences.

Section II : La Production dans les Agences

Comme nous l'avons déjà mentionné au premier chapitre de cet exposé, la SONAR, en plus du siège est constituée de plusieurs centres de production allant du bureau de souscription direct à la sous-agence en passant par l'agence générale. L'agence générale de Bobo-Dioulasso présente un intérêt évident qui transparaît dans les tableaux ci-dessous. On ne s'étonnera pas de nous voir nous y attarder après avoir décrit les caractéristiques principales de la production dans la succursale de l'Hôtel Indépendance et la représentation de la SONAR à Paris.

A - Le Bureau de Souscription du Siège

Le principal centre de souscription de la société est celui du siège. C'est là que l'on trouve les producteurs les plus anciens et les plus expérimentés. Au cours de l'exercice 1978, elle a émis 263 millions 784 de primes soit 35,60% des émissions brutes de la compagnie. On remarquera que la supériorité du bureau du siège n'est pas seulement quantitative, mais également qualitative. La branche automobile unanimement reconnue comme mauvaise est en baisse: Alors qu'elle constituait 90,19% des émissions en 1977, elle n'en fait plus que 84,37% soit une baisse de 5,82%. Cette baisse est-elle le résultat d'une sélection plus rigoureuse des risques ? On peut le supposer.

D'autre part on remarque que la réduction des émissions sur la branche automobile s'est faite au profit des branches susceptibles d'avoir des résultats meilleurs telles que les branches Incendie et Risques divers.

Tableau II : Emissions du siège

Source: Registre des émissions (en milliers de F CFA).

Branches	1977		1978	
	montant	%	montant	%
Automobile	229 870	90,19	222 589	84,37
Incendie	15 968	6,27	24 231	9,20
Divers	9 013	3,54	16 964	6,43
Total	254 851	100,00	263 784	100,00
Annulations	12 492		26 138	
Emissions nettes	242 359		237 606	

L'Incendie est passée de 6,27% des émissions en 1977 à 9,20% en 1978, soit une augmentation de 47%. De même les Risques divers ont marqué leur importance dans le portefeuille du bureau du siège en passant de 3,54% en 1977 à 6,43% en 1978; ce qui correspond à une augmentation de 82% par rapport à 1977.

Toutefois, lorsque nous considérons les émissions globales par bureau de souscription, l'augmentation de celles du bureau du siège, au cours de l'exercice 1978 est nettement la moins importante. Elle est de 3,6% alors que le bureau de l'Hôtel Indépendance a vu ses émissions progresser de 172%; la représentation de Paris 57% et l'agence générale de Bobo-Dioulasso 37%.

Faut-il en conclure que le bureau de production du siège a atteint sa vitesse de croisière ou faut-il croire à un essoufflement ? Dans la dernière hypothèse, il y a lieu de diagnostiquer le mal pour lui apporter un remède.

B - Le Bureau de l'Hôtel Indépendance

Le portefeuille de ce bureau est constitué en majorité des polices que détenait la Mutuelle du Mans avec qui la SONAR a acquis le portefeuille en 1976. Ce bureau est habilité à effectuer les mêmes opérations parallèlement avec le siège. En plus des assurances de dommage, le Bureau Hôtel Indépendance souscrit des contrats dans le cadre des assurances de groupe. Notre propos ici concerne les assurances de dommage.

Tableau III : Emissions du bureau Hôtel Indépendance.

Source : Registre des émissions (en milliers de F CFA.)

Branches	1977		1978	
	montant	%	montant	%
Automobile	26 925	60,0	77 337	67,6
Incendie	4 929	11,6	11 386	10,0
Divers	10 278	24,4	25 680	22,4
Total	42 132	100,0	114 403	100,0
Annulations	547		4 772	
Emissions nettes	41 585	-	109 631	-

Il serait sans doute intéressant de disposer de données chiffrées sur la période antérieure à la prise en main de la délégation de la Mutuelle du Mans par la SONAR. Cela permettrait de se faire une image plus exacte de l'évolution des émissions depuis lors. Malheureusement, les seules données chiffrées disponibles sont postérieures à 1976 et sont relatives aux exercices 1977 et 1978.

Comme le montre le tableau III ci-dessus, cette succursale a eu aux exercices de 1977 et 1978 un chiffre d'affaires respectivement de 41 millions 585 et 109 millions 631 soit une augmentation de 164%.

Cette augmentation spectaculaire a concerné toutes les branches où nous retrouvons le même classement avec l'automobile en tête. Naturellement on ne peut s'empêcher de s'interroger sur les raisons de cette fulgurante ascension des émissions.

La première raison est originelle: En effet au cours de l'exercice 1977, une grande partie du portefeuille était encore constituée par des polices gérées pour le compte de la Mutuelle du Mans. Durant l'exercice 1978, la quasi totalité de ces contrats qui étaient encore entre les mains de l'ancienne société est passée au compte de la SONAR.

La deuxième raison est plutôt conjoncturelle. Nous l'expliquons par l'extension remarquable que connaît le parc automobile voltaïque sous l'impulsion de la Société Voltaïque de Crédit Automobile (SOVOCA) qui, depuis 1977 accorde des facilités d'acquisition de véhicules automobiles. L'augmentation dans cette branche est la plus importante tant en volume qu'en pourcentage. De 26 millions 925 en 1977, les émissions passent à 77 millions 312 en 1978, soit une progression de 187%.

Si les autres branches ont, du point de vue du volume, augmenté, leur importance dans la composition du portefeuille regresse : l'Incendie tombe de 11,6% à 10,0% et les Risques divers décroissent de 24,4% à 22,4%.

Enfin la situation géographique du bureau en pleine zone résidentielle n'est peut-être pas aussi étrangère à cette remarquable progression.

C - La représentation de Paris

Une représentation de la SONAR fonctionne à Paris au sein du Groupement Français d'Assurance (GFA). Sur le plan du fonctionnement, cette représentation s'apparente plutôt à une succursale, car elle pratique toutes les opérations faites par les bureaux de la société situés en Haute-Volta. C'est une succursale plutôt particulière par la structure de sa production. Jetons un coup d'oeil sur son activité durant les 2 derniers exercices de 1977 et 1978.

Tableau IV : Emissions de la Représentation de la SONAR à Paris.

Source : Registre des émissions (en milliers de F CFA).

Branches	1977		1978	
	Montant	%	Montant	%
Automobile	2 579	2,39	29 347	17,36
Incendie	97 733	90,86	122 951	72,73
Divers	7 265	6,75	16 745	9,91
Total	107 569	100,00	169 043	100,00
Annulations	23 877		28 036	
Emissions nettes	83 692		141 007	

L'observation de ce tableau conduit nécessairement à se poser un certain nombre de questions :

- Comment expliquer les émissions que réalise ce bureau dans la branche **Automobile** ?
- Comment justifier la prédominance aussi écrasante de la branche Incendie (72,73%) ?

- Comment expliquer la croissance du volume des émissions dans cette représentation qui a pour mission d'assister la SONAR ?

Les émissions sur la branche automobile ne s'expliquent[✓] que par la forte présence du rôle des courtiers étrangers sur le marché voltaïque des assurances. Grâce à leur action, un nombre non négligeable de clients, notamment les expatriés Européens, bien qu'exerçant des fonctions en Haute-Volta, continuent de se confier à un courtier de Paris plutôt que de s'adresser sur place à l'un des bureaux de souscription de la SONAR.

C'est également par la même action des courtiers français qu'il faut expliquer l'importance des émissions réalisées dans la branche incendie. En 1977, la représentation a émis pour 107 millions 569 de primes; en 1978 ces émissions passent à 169 millions 043, soit une progression de 57%. Dans la branche Incendie, les émissions sont en 1977, 97 millions 733 soit 90,86% des émissions de la représentation. En 1978 les émissions dans la même branche sont de 122 millions 921 soit 72,73% de la production.

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus (émissions du siège) l'augmentation des émissions de la représentation de Paris, durant le dernier exercice est nettement supérieure à celle du siège : 57% pour Paris contre 3,4% pour le siège de Ouagadougou.

Si cette situation caractérisée par une progression des émissions de la succursale plus rapide que celle du siège pouvait se justifier dans les premières années de la création de la société, le fait que le volume des émissions totales et celles de

la branche Incendie soient en augmentation traduit à notre avis, l'insuffisance de la maîtrise de la production en général et celle de l'incendie en particulier par les structures de production en fonction au siège.

L'explication de cette situation nous paraît la suivante: la plupart des entreprises d'une certaine importance, bien qu'opérant sur le territoire voltaïque préfèrent être couvertes en incendie par une compagnie d'assurance française. On imagine aisément le manque à gagner par l'économie nationale quand on sait que ces affaires transitent pour la plupart par un cabinet de courtage.

Notre dernière observation sera d'ordre général. La représentation de la SONAR au sein du GFA avait pour but, au moment de la constitution de la société, d'apporter son assistance sur les plans technique et commercial. C'était donc une mission indispensable pour la jeune société et les efforts faits depuis lors dans ce sens sont fort louables. Mais s'il est admis que la finalité de toute assistance est d'amener l'assité à se suffire ~~par lui-même~~, le plus rapidement possible, l'évolution et la structure de la production laissent plutôt croire que l'assistance du GFA tend à s'auto-entretenir au lieu d'amener la SONAR à devenir une véritable compagnie d'assurance capable de maîtriser son portefeuille.

D - L'Agence Générale de Bobo-Dioulasso

L'agence générale de Bobo-Dioulasso, seule agence de la société, bien qu'existant depuis longtemps, n'a représenté la SONAR à l'Ouest-Volta qu'à partir de 1977. En plus du bureau de

production de l'agent général, 2 autres bureaux de souscription sont installés en deux endroits différents dans la ville de Bobo-Dioulasso. Chacun de ces deux bureaux est tenu par un sous-agent rémunéré sur commissions. Les émissions de ces sous-agences sont centralisées au niveau de l'agent général avant d'être transmises au siège de la société. En 1978, l'agence générale a contribué pour 25% au chiffre d'affaires de la société.

Le tableau V ci-dessous indique le montant des émissions totales réalisées dans les trois bureaux de Bobo-Dioulasso.

Tableau V : Emissions de l'agence générale (en milliers de FCFA).

Branches	1977		1978	
	Montant	%	Montant	%
Automobile	128 792	95,11	167 350	90,18
Incendie	2 748	2,02	10 796	5,91
Divers	3 890	2,87	7 436	4,01
Total	135 430	100,00	185 582	100,00
Annulations	2 389		23 468	
Emissions nettes	133 061		162 114	

Au regard de ce tableau, il apparaît que depuis que l'agence représente la SONAR, les branches Incendie et Risques divers ont connu un essor ~~particulier~~ particulier.

En Incendie, les primes émises passent de 2,02% des émissions en 1977 à 5,91%. Par rapport donc à 1977, cette branche a progressé de 292%. Les Risques divers ont augmenté dans la même proportion : de 3 millions 89 en 1977, les émissions passent à 7 millions 436.

L'automobile, comme dans les autres bureaux de la société tient la première place. Mais ici l'écart entre cette branche et les autres s'est extrêmement amplifié.

La progression remarquable de la production de l'agence générale s'explique à notre avis, d'une part par l'essor général que connaît le marché voltaïque d'assurance et d'autre part, par le souci d'une organisation plus rationnelle qui anime l'agence depuis ces deux dernières années. Pour y avoir passé deux semaines, nous pensons que la personnalité du nouvel agent général y est pour beaucoup dans les causes de cette progression de la production. Cependant, le poids de la production de l'agence générale dans l'ensemble des émissions de 1978 a baissé par rapport à 1977. De 26,17% en 1977, cette importance tombe à 24,63% en 1978.

Tableau VI : Répartition du chiffre d'affaires de la SONAR par agence pour les deux derniers exercices.

Source : Registre des émissions (en milliers de F. CFA).

Agences	1977		1978	
	montant	%	montant	%
Siège (1)	250 005	49,19	245 557	37,30
Hôtel Indépendance	41 585	8,18	109 631	16,65
Représentation de Paris	83 692	16,46	141 007	21,42 21,42
Bobo-Dioulasso	133 041	26,17	162 114	24,63
Total	508 323	100,00	658 319	100,00

(1) y comprises les émissions de la sous-agence de Koudougou.

C O N C L U S I O N

Notre exposé pêche, nous en sommes conscient, par son insuffisance quant aux renseignements sur la sinistralité par branche et par agence qui ^{fer} eut permis d'étudier les effets de cette sinistralité sur la production par branches et au niveau de chaque bureau de souscription. On nous ferait une fausse querelle en nous imputant la responsabilité de cette carence, car c'est en vain que nous avons tenté d'obtenir des renseignements en ce domaine, auprès des services compétents de la SONAR.

Toutefois, que l'on se situe au niveau de la production globale de la société ou que l'on observe un peu la production par agence, ou les émissions par branches, on est partout frappé de l'importance de la branche Automobile pourtant si décriée. Cependant si l'on se réfère au rapport du Contrôle des Assurances sur les exercices 1977 et 1978 (p.6 et p. 8), on constate que dans cette branche, le rapport sinistres/primes, pour les deux sociétés qui produisent dans cette branche a été respectivement de ^{73,195} 52,85% et ^{67,92} 27,26%. Ce qui, en soit, n'a rien d'alarmant si toutes les années pouvaient se ressembler.

Et pourtant, il serait erroné de croire qu'il n'est pas temps de prendre les mesures nécessaires pour pallier une éventuelle dégradation de la situation. Bien sûr, il est impossible d'arriver à un équilibre strict dans toutes les branches dans lesquelles la compagnie opère. On peut seulement prétendre à un équilibre au niveau de l'ensemble du portefeuille.

Dans le cas précis de la SONAR, nous pensons que l'on devrait y parvenir en fondant la politique de production sur trois objectifs principaux : orienter résolument l'assurance vers le public; améliorer le volume des émissions dans certaines branches et enfin savoir motiver les agents de la production.

1°)- Orienter résolument la production vers le public.

Nous pensons que l'on pourrait sensiblement augmenter le volume des émissions dans toutes les branches en faisant davantage connaître l'assurance aux assurables. Certaines périodes de l'année d'exercice sont marquées par une accalmie dans l'affluence de la clientèle. Ces périodes creuses pourraient être mise à profit pour organiser des rencontres d'informations avec les personnels des administrations publiques et privées, avec les syndicats, les chefs d'établissements scolaires, les associations des anciens combattants, etc., etc.

2°)- Augmenter la production dans les branches autres que l'automobile.

Pour ce qui est de l'automobile, le résultat serait certainement différent si les polices souscrites dans cette branche comportaient obligatoirement certaines garanties complémentaires telle l'assurance "personnes transportées".

Compte tenu de la situation particulièrement dangereuse de la branche Automobile en Afrique, le salut de toute compagnie d'assurance réside dans le développement des autres branches. Ainsi dans la branche Incendie, nous avons pu nous rendre compte

de la dangereuse concentration des risques, notamment les risques commerciaux et industriels. Si compte tenu du volume relativement peu important des émissions en cette branche, une sélection rigoureuse n'est pas possible pour le moment, on pourrait au moins procéder à une dispersion géographique des risques qui garantirait la société contre une éventuelle catastrophe.

Mais c'est surtout en direction des risques divers que la société devrait tendre ses efforts. Une bonne information des assurables pourrait permettre de souscrire de nombreuses et bonnes polices en assurance "Individuelle accident".

Nous pensons également que la domiciliation de l'assurance pourrait être un remède pour parer à l'atrophie de la branche maritime et transport et même un moyen d'améliorer l'ensemble du portefeuille ne serait-ce que par le volume des primes qu'elle ferait émettre.

3°)- Motiver les producteurs : Il est certain que l'ambiance dans laquelle s'effectue la production a des effets bons ou mauvais sur le rendement de la production. Certes, on peut motiver les producteurs par une rémunération substantielle; mais ce n'est pas tout. Le même résultat peut être atteint lorsque les producteurs ont le sentiment que leurs rémunérations correspondent aux efforts que leurs supérieurs exigent d'eux. Le producteur en assurance, plus que dans d'autres domaines, a besoin de la confiance et de l'encadrement de ses chefs. Ces observations sont valables tant à l'intérieur du département qu'au niveau des cadres chargés de l'encadrement.

Pour une compagnie d'assurance de l'envergure de la SONLAR, les relations humaines ne devraient pas poser de problèmes insolubles entre producteurs et cadres d'une part et entre responsables de département d'autre part.

Si une démarche en direction du public est bien menée, si dans la définition de la politique de production, un accent particulier est mis sur les risques divers, et si à ces mesures on associe une ambiance psychologique enthousiaste, il est certain que les résultats obtenus déjà fort appréciables, il faut l'avouer, le seront continuellement.

ADDITIF et ERRATA
oooooooooooooooooooooooooooooooooooo

au mémoire de Stage : DE LA PRODUCTION EN ASSURANCE CONTRE
L'INCENDIE.

0
0 0
0

AVANT - PROPOS

L'incendie est une combustion avec dégagement de flamme, qui se développe en dehors d'un foyer normal et qui est susceptible de provoquer des dommages aux objets environnants.

L'objet de l'assurance contre l'incendie, est de répondre uniquement des dommages matériels résultant d'incendie à l'exclusion des dommages corporels.

Mais en plus de l'incendie, la loi fait obligation de garantir

- les dommages causés aux objets assurés par les moyens de secours et les mesures de sauvetage ;
- la perte ou la disparition des objets assurés survenue pendant un incendie, sauf le vol étant entendu que la charge de la preuve incombe à l'assureur.

Accessoirement à la couverture principale d'incendie, l'assureur offre généralement une garantie toutes explosions qui couvre :

- la chute de la foudre
- l'explosion
- et les dommages causés par l'électricité aux objets autres que des appareils électriques.

.../...

PAGE 5.

3 - L'EXPLOSION.

"L'explosion est une action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur que ceux-ci aient existé avant cette action ou que leur formation lui ait été concomitante".

On garantit notamment

- L'explosion des gaz servant à l'éclairage, au chauffage et à la force motrice ;
- L'explosion des matières ou substances qui n'ont pas le caractère d'explosif proprement dit ;
- l'explosion et les "coups d'eau" dans les machines à vapeur à l'exclusion des dommages causés par l'usure et les coups de feu.

PAGE 6

1. - Le recours des voisins et des tiers.

Pour ce qui est des dommages causés par une explosion, la responsabilité de l'auteur est une responsabilité délictuelle présumée au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil.

Par conséquent l'auteur du dommage en l'occurrence l'assuré ne peut s'exonérer qu'en prouvant

- . la force majeure
- . le fait de la victime
- . ou le fait d'un tiers.

.../...

S'agissant des dommages matériels résultant d'incendie, la loi du 7 Novembre 1922 formulée dans l'article 1384 alinéa 2 du Code Civil renverse la charge de la preuve. En d'autres termes, il appartient à la victime de prouver la faute de l'auteur du dommage, ici l'assuré.

De ce qui précède, la mise en oeuvre de la garantie, suppose aux termes des Conditions Générales que les dommages subis par le tiers résultent d'un incendie dans les biens assurés par le contrat. (voir page 4)

PAGE 18 → Il convient dans cette dernière hypothèse d'assurer à la valeur réelle c'est-à-dire valeur de ^{re} construction au jour du sinistre vétusté déduite.

Pour les appartements, il convient de ne retenir que la valeur locative formulée ci-dessus, car malgré cette méthode de détermination de la valeur locative qui semble pourtant objective, le locataire n'en est pas moins possible de la règle proportionnelle des capitaux.

C'est pourquoi, on pourra toujours lui offrir une garantie risques locatifs supplémentaires qui le mettrait à l'abri de cette sanction à tel enseigne que nous ayons :

$$\underline{\text{! Valeur locative} = \text{R L O} + \text{R L S} \text{!}}$$

• R L O = Risques locatifs ordinaires (loyer annuel $\times$ 15)

• R L S = Risques locatifs supplémentaires

PAGE 19

7. - Pertes indirectes.

On garantie 10 ou 20 % des sommes assurées sur le bâtiment et le matériel exclusivement.

8. - Dommages électriques

Il serait souhaitable de garantir 5 % minimum de la valeur du matériel.

PAGE 23

Lire total des sommes assurées = 24.400.000
=====

au lieu de 26.800.000

PAGE 6

Le Recours des voisins suppose

- que les dommages subis par le tiers résultent d'un incendie dans les biens assurés par le contrat ;
- que l'incendie se communique aux biens de la victime ;
- qu'il ait faute du détenteur du bien dans lequel l'incendie a pris naissance.

Page 8 (début)

La responsabilité locative peut être étendue à la perte de logers des colocataires.

Dans ce cas la garantie servira à

- réparer les dommages de l'immeuble
- à payer le propre loyer du client
- T et celui des colocataires.

Il convient de déterminer la période d'indemnisation d'accord parties.

Page 18 (début)

! Valeur locative = Loyer annuel × 15 !

15 représente une valeur forfaitaire exprimant les biens mitoyens (communs) qu'on ne peut évaluer exactement. Dans la mesure où cette formule s'applique uniquement en cas de pluralité d'occupants d'un immeuble, il serait souhaitable de ne pas l'appliquer à priori au locataire unique d'une villa.

PAGE 23 (suite)

et total de la prime annuelle : 14.292

au lieu de 15.804.

Page 28

Lire Bénéfice Brut ajustable : 33.100.000 au lieu de 33.000.000.

et le capital de référence 198.600.000 au lieu de 198.500.000

Page 31.

. Lire taux moyens *honoraires d'experts* ~~Pertes indirectes~~

$$\frac{243.750 \text{ (Prime)}}{99.000.000 \text{ (assurance)}} \times 1000 = 2,46 \% + 100 \% = \underline{\underline{4,92 \text{ } ^\circ/\text{ } ^\circ\text{ } ^\circ}}$$

$$\text{. au lieu de } \frac{255.510}{102.500.000} \times 1000 = 2,49 \% + 100 \% = 4,98 \%$$

. Prime Pertes indirectes = 19.065 au lieu de 19.298

. Prime totale = 274.575 au lieu de 274.808.