

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(I.I.A)**

B.P 1575 YAOUNDE
REPUBLIQUE DU CAMEROUN

CYCLE II : MSTA : 3^{ème} PROMOTION
1996-1998



RAPPORT D'ETUDE ET DE STAGE
en vue de l'obtention de
MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES
(M.S.T.A)

Thème de réflexion : LA PROMOTION ET LA
PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES TRANSPORTS :
CAS DE LA SMAC - TCHAD

Rédigé par :

DONO LEDJIBIGUE

Sous la Direction de :

M. KOUMAGOTO NOUBARAMADJI
Directeur Général de la SMAC-TCHAD

ERRATA

Page	Ligne	Au lieu de ...	Lire ...
Avant propos	11	il	Ils
1 Intro- duction	5	Africain	africain
2	5	la quelle	laquelle
	9	société	sociétés
	19 et 20	de surveiller les excès des décisions de l'Assemblée générale	de représenter la base à l'Assemblée générale
	24	fixe	fixes
	24	fond	fonds
4	19	approvisionnement des	approvisionnement en
	25	toute les a été crée	toutes les a été créé
6	17	tachè	tâche
	22	tache	tâche
7	28	chèque	chèques
8	4	standards	standard.
9	12	Bonne	bonne
	10	point	virgule
10	30	a l'assuré	à l'assuré
	31	servants	servant
11	1 et 6	aux véhilcule	aux véhicules
	15	avantageuse à	avantageuse pour
	31	constatés	constatées
	34	tarifs	tarif
12	1	tarifs	Tarif
14	8	maintenance tendue	maintenance étendue
15	28	les 2 1 ^{ères} années d'exercice	les 2 1 ^{ers} exercices
16	6	a ce que	à ce que
	10	à Direction générale	à la Direction générale
	11	définis	Sont définies
	31	Constituent l'ouverture effective du dossier	Constatent la constitution complète du dossier
	32	les règlement	les règlements
17	28	prestation fournies	prestations fournies
	30	chiffre d'affaire	chiffre d'affaires

20	16	ont été versées	ont été versés
	25	versées	versés
	29	fructifies	fructifiées
21	24	à suffisance	suffisamment
22	27	fut rendue	est rendue
23	21	le fond	fonds
24	17	le tissus	le tissu
25	13	à l'instar des autres	à l'instar des sociétés d'assurances
27	3	réponse	repose
28	10	moindre mesures	moindre mesure
29	17	assurance agréée	assurance agréée
31	8	couvrent-ils	couvrent
32	4	à prospère	à faire prospérer
	10	des assurances	des assurances transports sur facultés
	19	Eentreprises	entreprises
33	14	en obeissent	y obéissent
	20	habiletés d'assurer	habiletés à assurer
34	8	moindre mesures	moindre mesure
	14	bâttre	battre
36	9	551.928.028	551.928.028 de francs CFA
	10	658.331.145	658.331.145 de francs CFA
	11	dune part	d'une part
	11	que représentent	présente
	17	repartir	répartir
	18	territoire nationale	territoire national
	22	conserve	concerne
25	trasport	transport	

REMERCIEMENTS

Je formule mes sincères remerciements à l'endroit :

- de mes parents : *JEAN LEDJIBIGUE
et
BAREONG RUTH ;
*OUMDAGUE NOE
et
TCHORA MARTHE ;
ainsi que *BAIONG JEREMIE
et
AMINA MERAB ;

de m'avoir, d'une part montré le chemin de l'instruction et de m'avoir d'autre part entouré de tendresse.

- des frères et sœurs :
 - BEI LEDJIBIGUE
 - LAGO LEDJIBIGUE
 - RAHAMA LEDJIBIGUE
 - COLONEL BALBAGUE MARBOULAYE
 - KLAPENG LYDIEet - TEMENGDY SIMONE

pour leur soutien indéfectible.

- Sans oublier les Dirigeants de la SMAC

- En l'occurrence :
- M. NOUBARAMADJI KOUMAGOTO (DG)
 - M. NGONODJI KORDJE REBEN (DAF)
 - M. MBAITOLNA NAMIA (DT- IARDT)
- et - M. OUMAR OUSMAN AMBA (CDV)

dont l'hospitalité, la cordialité et la clairvoyance ont su animé tous ces moments du stage.

A tous, mes hommages !

AVANT PROPOS

Ce rapport est le fruit des deux (2) années d'études théoriques à l'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (I.I.A) de YAOUNDE et de cinq (5) mois de stage à la Société Mutuelle d'Assurances des Cadres (SMAC) au TCHAD.

Il se compose de deux parties :

- la première est relative au rapport de stage présentant la Société ainsi que la description des activités principales des différents services ;
- la seconde, analytique, est consécutive au rapport d'étude évoquant le thème notamment " la PROMOTION et la PROBLEMATIQUE des ASSURANCES TRANSPORTS : CAS de la SMAC – TCHAD "

Nous implorons l'indulgence de nos lecteurs pour des éventuelles erreurs et imperfections qu'il auront décelées dans ce modeste document.

SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE : RAPPORT DE STAGE

CHAPITRE 1 : LES STRUCTURES STATUAIRES.

- I - LES ORGANES DE DECISION
- II - LES ORGANES DE GESTION (ORGANIGRAMME)

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES DES DIFFERENTS SERVICES.

- I - LA DIRECTION GENERALE
- II - LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE
- III - LA DIRECTION TECHNIQUE IARDT
- IV - LE DEPARTEMENT VIE
- V - LA DELAGATION REGIONALE

DEUXIEME PARTIE : RAPPORT D'ETUDE

CHAPITRE 1 : LA PROMOTION DES ASSURANCES TRANSPORTS.

- I - LES PRODUITS
- II - LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS
- III - LA PRESENTATION DU PORTEFEUILLE DE LA SMAC

CHAPITRE 2 : LA PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES TRANSPORTS.

- I - LA PRESENTATION DU MARCHÉ GLOBAL
- II - LA PRESENTATION DES PORTEFEUILLES
DES ENTREPRISES EN PLACE
- III - LA PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES
TRANSPORTS
- IV - LES TENTATIVES DE SOLUTION

LA CONCLUSION GENERALE

INTRODUCTION

L'assurance apparut en Afrique pendant la période coloniale avec les activités commerciales et industrielles étrangères, principalement européennes.

Le souci majeur de ces métropoles était d'assurer la sauvegarde de leurs investissements sur le continent Africain. C'est la raison pour la quelle le marché d'assurance était dominé par les succursales des sociétés étrangères, ayant comme corollaire la fuite des capitaux vers l'extérieur.

La situation fut jugée très alarmante par l'intelligentsia africaine, qui a œuvré sous les auspices de la CNUCED à l'émergence de société de droit national.

C'est ainsi qu'au Tchad, naquit, par ordonnance N°10/PCSM/SGG/77, la STAR NATIONALE, société anonyme d'économie mixte, seul prestataire de service sur le marché d'assurance tchadien jusqu'à l'avènement de la CIMA, prônant dans tous les Etats membres, le marché de concurrence.

De même, la P.F.A (Préservatrice Foncière Assurance) filiale d'une société française exerça sur le marché de 1988 à 1991.

Après cela, la STAR avait toujours repris le monopole jusqu'à la création de la SMAC.

CREATION DE LA SMAC

La SMAC (Société Mutuelle d'Assurances des Cadres), qui est une société privée à forme mutuelle, et à cotisations fixe a été agréée par l'arrêté N° 082/MFI/DG/DFEMCAS/SCA/95 et régie par le Code des Assurances des Etats membres de la CIMA.

Son fond d'établissement est de 150 Millions de francs CFA. Son siège social est situé à N'Djaména.

En effet, la SMAC était née en pleine période de crise économique dans notre pays avec le prétendu palliatif : " PLAN D'AJUSTEMENT STRUCTUREL " dont les retombées s'expriment en chômage, accumulation des arriérés de salaires, incertitude à payer les soins de santé, incertitude à pouvoir organiser des obsèques sobres et dignes. D'où la SMAC.

A cela, s'ajoutent la crise socio-politique et la concurrence qui, constituent les péripéties redoutables à l'épanouissement et à la prospérité de cette jeune entreprise. Tel est le défi que les dirigeants se proposent de relever.

Deux parties constitueront le présent rapport :

- la première sera descriptive eu égard aux différents services parcourus
- par contre la seconde, plutôt analytique, traitera un thème technique choisi à cet effet.

PREMIERE PARTIE

RAPPORT DE STAGE

Cette première partie sera consacrée à la description du stage notamment de l'activité des différents services techniques et administratifs de la SMAC.

Nous parlerons dans le premier chapitre des structures statutaires et dans le deuxième chapitre, des activités des différents services.

CHAPITRE 1 : LES STRUCTURES STATUTAIRES

Les structures statutaires de la SMAC sont régies par les statuts de la société et par l'ordonnance N° 9/PCSM/SGG/77 du 23 juin 1977 portant organisation de l'industrie des assurances en République du Tchad, qui est remplacée par le Code des Assurances CIMA.

I - LES ORGANES DE DECISION

A - L'Assemblée Générale :

Composée de tous les sociétaires, l'Assemblée Générale est l'organe suprême de décision.

B - Le Conseil Régional :

Il est l'organe représentatif des sociétaires. Il est composé de 80 membres élus par catégorie socio professionnelle et/ou par région. Les membres du conseil d'administration sont nommés parmi les membres des bureaux régionaux. Il assure principalement un rôle politique et a pour mission la promotion de la société et de ses produits. En somme, il est chargé de surveiller l'excès des décisions de l'Assemblée Générale. Son mandat est de trois ans renouvelable une seule fois.

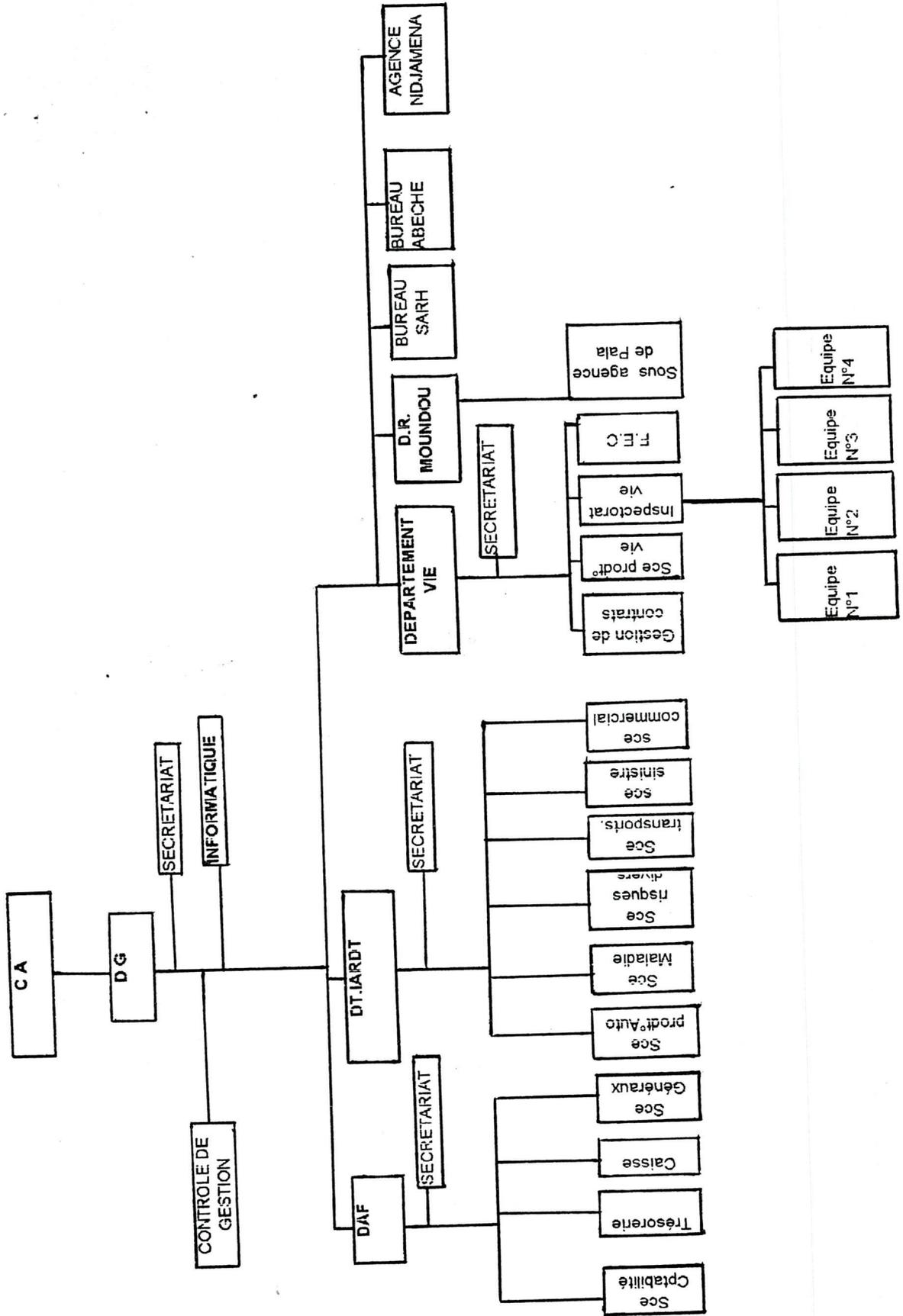
C - Le Conseil d'Administration :

Composé de quinze (15) membres élus parmi les sociétaires, le conseil d'Administration est nommé par l'Assemblée Générale. Il est investi d'un pouvoir de décision qui lui est conféré par l'Assemblée Générale. Son mandat est de trois (3) ans renouvelable une seule fois. IL est dirigé par un Président et un Vice Président.

II - LES ORGANES DE GESTION

Ils sont chargés d'appliquer les décisions émanant des organes de décision .
Ceux-ci sont hiérarchisés et résumés dans l'organigramme suivant :

ORGANIGRAMME DE LA SMAC.



CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES DES DIFFERENTS SERVICES

I / LA DIRECTION GENERALE :

Organe exécutif, la Direction Générale a pour mission :

- de superviser et coordonner les activités globales de l'entreprise ;
- d'étudier et définir la politique générale de la compagnie ;
- de fixer les objectifs à atteindre conformément aux décisions du Conseil d'Administration.

Il faut signaler que le Directeur Général est investi de large pouvoir pour recruter, promouvoir, licencier le personnel, ordonner les dépenses, signer les polices d'assurances et gérer la réassurance. Il est responsable de sa gestion devant l'organe supérieur qui est le Conseil d'Administration. Il gère les services suivants :

A - LE SECRETARIAT

Il est chargé de :

- veiller à l'entretien des différents appareils destinés aux différents travaux de dactylographie ;
- dispatcher quotidiennement les travaux du pool secrétariat en accord avec les chefs de département ;
- assurer l'approvisionnement des différents consommables Bureautique ;
- veiller à la qualité des différents courriers et documents à expédier ;
- dispatcher les courriers arrivés et départs ;
- et superviser tous les travaux du pool secrétariat.

B - LE SERVICE INFORMATIQUE

La Direction Générale, consciente de l'importance de l'outil informatique, a décidé d'informatiser toute les activités de la société. C'est pourquoi, ce service a été créé avec des attributions suivantes :

- veiller à la sauvegarde des différents travaux ;
- veiller au bon fonctionnement du matériel informatique (maintenance) ;
- concevoir et établir des programmes spécifiques de gestion.

Précisons que le logiciel " COMPTA " est le fruit louable des compétences dudit service.

C - LE SERVICE DE CONTROLE DE GESTION

Il faut souligner que le rapport trimestriel du contrôle de gestion, permet à la Direction Générale de suivre d'une part, l'évolution du chiffre d'affaires par rapport aux objectifs, et d'autre part, de se renseigner sur le niveau des dépenses réellement effectuées en comparaison avec les prévisions budgétaires.

Pour cela, celui-ci :

- procède au contrôle physique mensuel de la caisse, notamment la liquidité et les chèques ;
- vérifie toutes les entrées et sorties de la caisse du mois sur la base des pièces comptables ;
- procède à la régularisation des comptes bancaires ;
- suit régulièrement les bordereaux de souscription mis à jour par les services de productions ;
- enfin, établit et analyse les écarts entre les recettes et les dépenses ainsi qu'entre les réalisations et les prévisions.

D - COMMUNICATION

Ce service s'occupe des relations publiques et la publicité.

E - SERVICE COMMERCIAL

Il est créé par décision N° 0005/98 et dénommé " Comité de Suivi et d'Organisation " (C.S.O). Il a comme tâches essentielles, la coordination des forces de vente IARDT et VIE ainsi que la gestion commerciale. Pour cela, il doit :

- tenir des réunions hebdomadaires ;
- établir un plan de vente ;
- établir les différentes statistiques de vente ;
- monter et organiser un plan de marketing
- organiser des opérations promotionnelles ;
- établir des rapports hebdomadaires relatifs aux objections et progression des opérations de vente.

Nous espérons bien que cette restructuration donnera un tonus et l'agressivité à la force de vente en vue d'une meilleure conquête du marché.

F - LA REASSURANCE

La réassurance joue un rôle prépondérant dans toutes les opérations d'assurances dans la mesure où, elle favorise l'homogénéité et l'équilibre du portefeuille. Cette gestion est assurée par la Direction Générale.

La CICA -RE, à l'instar de la quasi totalité des Sociétés de la zone CIMA, demeure le réassureur principal de la SMAC auquel, s'ajoutent d'autres tels que : AFRICARE (OUA) ; SEN-RE (Sénégal) ; ACKENER RUCK (Allemagne) ; SCOR et Groupe ENER (France).

II/ DEPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Nul ne peut sous estimer l'importance d'une Direction Administrative et Financière dans toute société, moins encore dans une entreprise d'assurances. Cette Direction s'occupe de l'administration, de la gestion financière, de la comptabilité, du matériel et du personnel. Elle tient sous sa tutelle les services suivants :

- Service de Comptabilité ;
- Service Trésorerie et caisse ;
- et les Services Généraux.

I - SERVICE DE LA COMPTABILITE

Ce service traite synchroniquement la comptabilité du siège tant bien que celle des bureaux (provinces) dont les principales attributions sont :

- le traitement de l'information financière. A ce niveau, une " fiche d'imputation " est établie, constatant la prise en charge comptable en fonction de sa destination.

Précisons que le plan comptable CIMA est déjà appliqué pour l'exécution de cette tâche.

Ensuite celle-ci sera reprise par l'établissement d'un " Ordre de Paiement " qui sera finalisé, au troisième niveau de traitement par le paiement soit par caisse, soit par banque, selon le montant.

- Le traitement des salaires : le traitement des salaires de l'ensemble du personnel, constitue l'une des tâches majeures dudit service. Cependant, la centralisation de ce traitement couvrant l'ensemble des bureaux, s'est révélée fastidieuse. C'est pourquoi, une autonomie leur est accordée à cet effet ;
- Le contrôle et la mise en exécution des différents contrats de service : cette tâche vise essentiellement la location des locaux abritant l'entreprise, ainsi que leur entretien, l'électricité, le téléphone, etc...
- La gestion comptable des fournitures et le suivi des opérations de trésorerie.

II - LA TRESORERIE ET LA CAISSE

a)- La trésorerie :

La trésorerie contrairement à la caisse, s'attelle

- à la tenue du livre banque ;
- aux rapprochements bancaires ;
- à l'établissement des ordres de paiement ;

- à l'enregistrement des chèques impayés ;
- aux impôts et taxes ;
- aux amortissements ;
- au contrôle des commissions des Conseillers et Agents commerciaux.

b) - La Caisse :

Placée sous la supervision du DAF, la caisse est chargée :

- des encaissements des différentes ressources financières notamment les opérations d'adhésion à la mutualité, de cotisations des différents contrats d'assurance et de Fonds d'Epargne et de Crédit (F.E.C). Il faut signaler qu'en matière d'encaissement, le travail préliminaire est fait par les producteurs (IARDT, VIE et F.E.C) appelés sous caissiers. A la fin de chaque journée, les encaissements sont consignés dans des " Procès Verbaux de Caisses" en vue de leur versement à la caisse principale

- **des décaissements** : ils constatent les diverses dépenses effectuées en espèces et qui sont matérialisées par un " Bon de Caisse ". Cependant, les dépenses mettant en évidence un montant important, donnent lieu à l'établissement d'un chèque. En tout état de cause, tout dossier susceptible de liquidation doit comportée :

- un dossier de base pouvant être un sinistre, un règlement de facture ou un état de salaire etc... ;
- une fiche d'imputation ;
- un ordre de paiement ;
- un bon de caisse ou chèque.

En vue d'un bon suivi et de contrôle de la caisse, les encaissements, dépenses et annulations sont consignés mensuellement dans un

" Journal Caisse ".

- **Suivi des Effets Bancaires** : cette tâche se résume :

- à la remise des chèques reçus ;
- aux dépôts espèces ;
- et aux avis de virement.

III - LES SERVICES GENERAUX

Ce service polyvalent, a essentiellement comme tâche :

- l'enregistrement et mis à jour du registre des biens immobilisés ;
- mise à jour des fiches de stocks des fournitures de bureau ;
- mise à jour de registre des mobiliers et matériels de bureau ainsi que leur entretien ;

- mise à jour des étiquettes d'identification de mobiliers et matériels de bureau ;
- tenue de la liste des principaux fournisseurs avec leurs adresses ;
- mise à jour de la liste standards des prix des biens cités ci-haut ;
- l'entretien des relations avec l'extérieur, notamment l'Etat, les commerçants, les ONG et tout autre prestataire de service.

• **Le personnel** : le personnel constitue, au sein d'une entreprise, les ressources humaines nécessaires à l'accomplissement des tâches relevant de l'exploitation. Ainsi, société jeune, la SMAC gère un personnel jeune, dynamique, enthousiaste et agressif sur le plan marketing dont l'effectif se présente comme suit :

PERSONNEL SALARIE	Nombre	PERSONNEL NON SALARIE	Nombre
Cadres	05	Agent généraux	0
Agents de Maîtrise	14	Agents Commerciaux	22
Employés et Autres Salariés	24	Conseillers Vie	32
Personnel Médical	21		
Etranger	0		
TOTAL	64	TOTAL	54

La gestion du personnel nécessite :

- la constitution et la tenue du dossier individuel pour chaque membre du personnel ;
- le suivi du travail de chacun, compte tenu des objectifs qui lui ont été fixés ;
- la mise en œuvre des dispositions prévues par le droit du travail et les règlements statutaires ;
- et la préparation des éléments de paie.

Il faut préciser que la tâche de la comptabilité est allégée par l'outil informatique grâce à la mise à jour du logiciel " COMPTA ".

Cependant, en dépit de cet atout, les services de la Direction Administrative restent confrontés à certaines difficultés, entre autres :

- l'alourdissement dans le traitement d'un dossier qui transite par plusieurs niveaux ;
- l'ordonnancement direct des dépenses non conformes à la procédure régulière, rend la tâche de la caisse de plus en plus ardue ;

- la pratique notoire des avances sur les dus, entraîne non seulement une consommation supplémentaire des papiers, mais également une incidence sur la matérialité du facteur temps ;
- le rattachement du service personnel, aussi important, aux services généraux, rend délicate la tâche.

En revanche, un schéma de circuit plus simplifié serait souhaitable afin d'éviter le retard que subi un dossier :

- le respect de la procédure d'engagement des dépenses ainsi que celles des avances sur les dus, rendrait plus cohérente la tâche assignée à la caisse , et faciliterait autant celle du service de contrôle de gestion.
- Enfin, créer un service personnel serait plus indiqué pour une Bonne gestion des ressources humaines au sein d'une entreprise. Notons à cet effet que, la diligence de la Direction Générale, s'est concrétisée par l'organisation d'un test de recrutement d'un Chef de Personnel dont les résultats ne sont pas encore connus.

III / LA DIRECTION TECHNIQUE IARDT

Eu égard au rôle qu'elle joue, cette Direction constitue les « POUMONS » de l'entreprise : car sa vitalité en dépend. La politique commerciale, l'accueil, l'information, la production, la discipline, la formation, le suivi, le recouvrement et la gestion des sinistres, constituent la configuration des nobles tâches qui lui sont assignées. Alors, pour ainsi pleinement en assumer, la Direction Technique gère sous sa diligence, les services ci-après :

- service de Production Auto;
- service des Risques Divers;
- service Maladie;
- service Transport;
- et le service Sinistres.

A - LE SERVICE PRODUCTION AUTO

Chargé d'accueil, d'information et surtout d'établissement des contrats, ce service exerce une activité maîtresse au sein de ladite direction. Comme son nom l'indique, son action se limite à la production des contrats automobiles.

Le contrat auto se présente comme suit :

1) LES GARANTIES OBLIGATOIRES

a) - La Garantie Responsabilité Civile :

Cette garantie a été rendue obligatoires au Tchad par ordonnance N° 01/CD du 06 février 1965.

Par cette couverture, l'assureur garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que l'assuré peut encourir en vertu de la loi, en raison des dommages corporels et matériels causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur ainsi que ses remorques et semi-remorques en circulation.

b) - La Garantie Recours des Tiers Incendie :

La société garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que l'assuré peut encourir en vertu de la loi, en raison des dommages matériels et corporels causés aux tiers par les jets de flamme, explosion ou incendie provenant des véhicules automobiles, ou des marchandises transportées sur lesdits véhicules et non consécutifs à un accident.

2) LES GARANTIES NON OBLIGATOIRES

Elle regroupe les garanties :

- Dommages éprouvés par les véhicules ;
- Incendie et Explosion ;
- Vol ;
- Bris de Glace ;
- Individuelle Personnes Transportées ;
- Défense et Recours.

3) LA TARIFICATION

1) - Cas des Garanties Obligatoires :

Pour déterminer les cotisations à la charge des assurés, la SMAC utilise un tarif libellé comme suit :

Tarif 1 : applicable aux véhicules de tourisme

Tarif 2 : applicable aux véhicules utilitaires d'une charge utile maximum de 3,5 tonnes servant au transport de produits ou marchandises appartenant à l'assuré.

Tarif 3 : applicable aux véhicules utilitaires de 3,5 tonnes servants au transport de produits ou marchandises à titre onéreux, véhicule appartenant à des propriétaires ou tiers munis de la patente de transporteur.

Tarif 4A : applicable aux véhicules de transport public de voyageurs.

Tarif 4B : applicable aux véhicules de transport d'élèves et de travailleurs à titre gratuit.

- Tarif 5 : applicable aux véhicules motorisés à deux (2) ou trois (3) roues
- Tarif 6 : applicable aux véhicules confiés aux garagistes et vendeurs d'automobiles.
- Tarif 7 : applicable aux véhicules à usage d'auto-école.
- Tarif 8 : applicable aux véhicules de location avec ou sans chauffeur.
- Tarif 9 : applicable aux engins mobiles de chantier.
- Tarif 10 : applicable à certains véhicules spéciaux.

La tarification se fait, pour les garanties obligatoires grâce à la puissance fiscale donnant la cotisation nette à lecture directe. Par contre, celle des garanties non obligatoires, nécessite la détermination d'un taux qui intègre tous les éléments nécessaires à l'appréciation du risque.

En effet les avantages sont consentis aux sociétaires de 10 à 20% de réduction sur la cotisation nette selon le cas. Cette tarification est nettement avantageuse à l'assuré par rapport à la concurrence.

L'assuré paie la cotisation et reçoit en retour, un reçu d'encaissement, un exemplaire de contrat signé, et une attestation d'assurance standard CIMA en vigueur depuis un certain temps. Après leur établissement, tous les contrats sont consignés dans un registre.

Outre les établissements de contrats, le Service de Production Auto encaisse les droits d'adhésion fixés à 120.000 F CFA dont 100.000 F CFA représentent la valeur de 10 parts, alors que 20.000 F CFA constituent la contribution aux frais d'organisation et d'enregistrement non remboursables.

B - LE SERVICE RISQUES DIVERS

Il gère les différentes catégories d'assurance ci-après :

1) - Assurance Incendie :

a) - **Définition** : Cette assurance a pour objet de garantir les biens meubles et immeubles de l'assuré contre les dommages matériels résultant d'un incendie ou commencement d'incendie, des dégâts de sauvetage, des dégâts dus à la fumée et à l'excès de chaleur, ainsi que les pertes ou disparitions constatés à l'occasion dudit incendie.

b) - **La Tarification** : La SMAC procède à la tarification des risques incendie suivant deux tarifs :

b1 - Tarifs des contrats multirisques artisanaux et commerciaux.

- les garanties principales regroupent : Dommages Electriques, Tempêtes, Dégâts des Eaux, Bris de Glaces, Vol et Défense et Recours.

b2 - Tarifs des contrats multirisques habitation et simple bureau : il englobe les garanties telles que :

- Bâtiment (pour le propriétaire) ;
- Mobilier et Matériel (pour le propriétaire ou locataire) ;
- Objet Précieux à concurrence de 20% du mobilier personnel ;
- Garantie toutes explosions ;
- Risques Locatifs Ordinaires ;
- Recours des Voisins et des Tiers ;
- Dommages aux Appareils Electriques ;
- Honoraires d'Expert ;
- Frais de Démolition et de Déblai après Incendie ;
- Frais de Déplacement et de Relogement ;
- Tempête ou Ouragan.

Il faut souligner que la tarification analytique en matière d'incendie et pertes d'exploitation entrée en vigueur depuis quelques temps, n'est pas encore applicable sur le marché tchadien.

2) - Assurance Individuelle Accident :

C'est un contrat par lequel, l'assureur s'engage en cas d'accident corporel atteignant l'assuré et entraînant la mort ou l'invalidité permanente ou l'incapacité temporaire, à verser un capital prévu au contrat.

La SMAC procède à la limitation de cette garantie comme suit :

- Garantie Décès : 10 Millions
- Garantie Invalidité : 10 Millions
- Frais Médicaux : 500.000 F CFA

3) - Assurance de Responsabilité Civile Scolaire :

Cette assurance obligatoire couvre d'une part, la responsabilité de l'établissement, du chef d'établissement, du corps professoral, ainsi que les élèves en raison des dommages matériels et corporels qu'ils auraient causés à autrui ; et d'autre part, les dommages corporels que les élèves auraient subis pendant qu'ils sont à l'école ou qu'ils se trouvent sur le chemin de l'école.

Limitation

- Responsabilité Civile : - Dommages Corporels : 50 Millions
- Dommages Matériels : 10 Millions

- Individuel Accident : - Décès : 1 Million
- IPT : 1 Million
- FM : 300.000 F CFA

4) - Assurance de Responsabilité Civile Chef d'Entreprise :

Elle a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité qu'il peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux tiers du fait et au cours de l'exploitation de son entreprise.

Limitation

- Dommages Corporels : 500 Millions
- Dommages Matériels : 250 Millions

5) - Assurance de Responsabilité Chef de Famille :

L'assureur garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en vertu de la loi, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux tiers pendant sa vie privée.

6) - Assurance Vol :

Par cette assurance, l'assureur répond de la disparition, détérioration et destruction résultant de vol, ou tentative de vol survenus dans les circonstances ci-après :

- effraction, escalade ou usage de fausses clés ;
- introduction clandestine ;
- meurtre ou tentative de meurtre ou toute violence exercée sur l'assuré, un membre de sa famille ou de son personnel.

Précisons que les principales formules pratiquées par l'entreprise demeurent :

- Assurance en Valeur Totale ;
- Assurance en Valeur Partielle ;
- Assurance au 1^{er} Risque Absolu.

7) - Assurance “ Tous Risques Chantiers ” :

Cette assurance obligatoire, destinée aux projets de construction de tout genre, offre une protection complète aussi bien contre les dommages causés à l'ouvrage, aux équipements utilisés et aux matériels de chantier, que contre les dommages matériels et corporels causés aux tiers du fait de l'exécution des travaux.

Il faut préciser que cette assurance s'assortit de garanties “ maintenance limitée ” et “ maintenance tendue ”.

8) - Assurance “ Tous Risques Informatiques ” :

Par cette garantie, l'assureur couvre tous les dommages causés aux matériels électroniques, objet de l'assurance..

9) - Assurance “ Bris de Machine ” :

L'Assurance Bris de Machine a pour objet de garantir efficacement les entreprises industrielles contre les conséquences pécuniaires d'un bris accidentel de machine, d'une partie de celle-ci, d'un équipement ou d'une installation mécanique de valeur importante. Il doit s'agir d'une détérioration importante exigeant la réparation ou le remplacement du matériel accidenté.

C - LE SERVICE TRANSPORT

a) - Le Fonctionnement : Le service transport :

- définit la politique commerciale en matière de transport ;
- renseigne et établit les contrats ;
- suit la gestion des contrats en portefeuille ;
- procède au règlement rationnel des sinistres ;
- tient les statistiques ;
- classe les dossiers.

b) - Le Produit : En raison du thème relatif à la seconde partie du présent rapport choisi sur les assurances transports, nous renvoyons le développement à la 2ème partie du rapport.

D - LE SERVICE MALADIE

a) - Le Fonctionnement : L'Assurance Maladie apparaît délicate dans sa gestion. Alors, les dirigeants ont bien mesuré l'enjeu en confiant cette gestion à un service dont la mission consiste à :

- accueillir et informer les sociétaires ;
- faire des propositions chiffrées aux entreprises ;
- établir des contrats et assurer leur suivi ;
- traiter les factures en vue de leur remboursement ;

- déduire les franchises à la charge des souscripteurs ainsi que leur recouvrement ;
- et tenir les statistiques mensuelles.

b) - Le Produit :

b1 - La Définition : Le Contrat Maladie couvre les frais nécessités par l'assuré pour se soigner à la suite d'une maladie, ou d'un accident.

b2 - Le Système de Remboursement : Soins au Tchad.

Le principe est que le malade garde le libre choix de son médecin et de sa formation hospitalière. Cependant, la SMAC met à sa disposition un réseau de médecins et de laboratoires conventionnés ainsi que quelques centres hospitaliers et cliniques agréés :

- Les soins en régime non conventionné : Le principe ici est celui du remboursement. Ne sont acceptés que les ordonnances et examens prescrits par le médecin inscrit au tableau de l'ORDRE des Médecins du Tchad.

Précisons que pour en obtenir le remboursement, le malade est tenu de faire remplir une " Feuille Maladie " par son médecin traitant. Le délai de remboursement est de deux (2) semaines, après approbation par le Médecin Conseil de la SMAC.

*** Les Soins en régime conventionné : Système du " TIERS PAYANT "**

Le but du système " TIERS PAYANT " est de permettre à l'assuré de bénéficier de la totalité du coût des soins sans attendre d'être remboursé par l'assureur. L'assuré malade supporte uniquement les franchises prévues au contrat. La SMAC paie directement les prestataires du montant total.

Nous avons évoqué tantôt la complexité de la gestion du risque maladie dans notre pays où " l'espérance de vie " demeure toujours faible, par manque des couvertures sanitaires appropriées. Alors, il apparaît évident, de ce fait, qu'il est difficile de maîtriser les contours dudit risque.

L'expérience de la SMAC, des deux premières années d'exercices dans la gestion de ce risque maladie, n'est guère brillante. Cette situation se présente, conformément aux statistiques dudit service comme suit :

ANNEES	ACTIVITES			
	Cotisations Emises	Cotisations Acquises	Sinistres Réglés	Sinistre sur Cotisations
1996	148.400.856	125.378.394	142.426.246	113,60
1997	180.334.836	161.228.759	186.670.489	115,78

Il faut noter que cet état de fait mérite de la part des dirigeants, une attention particulière.

Ainsi, l'épure du portefeuille en résiliant les mauvais contrats, serait tout indiqué pour son équilibre.

Il faut également envisager la tarification par ajustement adéquat de manière à ce que la cotisation perçue puisse couvrir réellement les risques garantis.

E - LE SERVICE COMMERCIAL

Il gère les commerciaux qui constituent une force de vente non négligeable dans les actions de l'entreprise.

La dernière restructuration, a rattaché ce service à Direction Générale dont les missions définies plus haut.

F - LE SERVICE SINISTRE

Celui-ci s'occupe de l'instruction, de règlement, de suivi, de recours et du classement des dossiers sinistres. Deux phases caractérisent ses activités :

- la déclaration ;
- les règlements, suivi et recours.

1) - La Déclaration :

A ce niveau, une fiche de déclaration est remise à l'assuré dans laquelle, il relate tous les faits et circonstances du sinistre, ainsi que les dommages subis tant corporels que matériels.

Après réception, ces déclarations dûment remplies et signées par l'assuré, sont enregistrées dans un registre sinistre tenu à cet effet. Une ouverture de dossier à soumettre à l'appréciation du Directeur Technique est constituée. En rapport avec le service de production, une copie du contrat est systématiquement versée dans le dossier. De même, la mention de l'événement ainsi que de la responsabilité de l'assuré est faite dans le dossier de production en vue d'une éventuelle prise en compte au renouvellement du contrat (Malus-Bonus).

Le classement des pièces (factures, rapport d'expertise, correspondances) fournies par l'assuré et/ou la victime, la réception des copies de Procès Verbaux d'Accident transmis par la police ou la gendarmerie, ainsi que la déclaration de sinistre, constituent l'ouverture effective du dossier.

2) - Les Règlement – Suivi - Recours :

A cette phase, une lettre est adressée aux victimes (blessures) ou ayants-droits (décès) en vue de la constitution des dossiers sinistre conformément aux articles 231, 240, 241 et suivants du Code CIMA. Une fiche mécanographique par dossier évaluant les dommages corporels conformément à l'esprit du Code CIMA

est établie. Enfin, une mise en cause et la relance des assureurs adverses ou tiers responsables (s'il y a lieu) s'effectuent.

D'une manière générale, une fois la fiche technique de règlement établie, elle est transmise respectivement au Directeur Technique et au Directeur Général pour avis. Après avis favorable, celle-ci retourne audit service pour l'établissement d'une quittance de règlement qui fera, à son tour, le même circuit pour signatures avant de parvenir aux services de comptabilité. Notons que la quittance, dans ces services, fera tout son parcours comptable avant de parvenir à la caisse pour le paiement en espèces ou par chèque, en fonction de l'importance du montant avec la mention " SMAC PAYE ". Quelques exemplaires du dossier payé sont dispatchés, alors que la souche revient au service initiateur pour l'enregistrement et le classement.

Afin de donner une vue globale sur les prestations fournies par ce service, nous présentons le tableau résumant les deux dernières années.

ANNEES	ACTIVITES	
	Nombre de Sinistres Déclarés	Nombre de Sinistres Réglés et Payés
1996	282	64
1997	142	62

Il convient de relever l'impatience des victimes dans l'attente de leur dédommagement, due à la lenteur subie par le dossier.

Ainsi, le dynamisme, l'efficacité et la rapidité dans les règlements de sinistres, restaureraient la confiance et la crédibilité à l'entreprise.

En somme, les activités de cette Direction Technique IARDT, sont déterminantes dans la vie de la SMAC.

Le Dynamisme, l'efficacité, la rapidité et la courtoisie doivent constituer sa déontologie commerciale, eu égard aux nombreux publics qu'elle accueille à travers ses services production auto et sinistre.

C'est sur la qualité impeccable de prestation fournies par cette direction, aux clients, que l'entreprise misera pour soigner son image de marque auprès du public, seule condition sine qua non à la réalisation d'un chiffre d'affaire substantiel.

IV- LE DEPARTEMENT TECHNIQUE- VIE

Ce Département assure les fonctions de direction et de supervision de l'ensemble des services opérationnels, notamment : le Service de Production, Service de Gestion de Contrats, Inspectorat et le Secrétariat.

A - LE SERVICE DE PRODUCTION

1) - Le Fonctionnement : Les tâches suivantes lui sont assignés :

- réception des propositions et leur étude technique ;
- encaissements et recouvrement des cotisations des contrats (nouveaux et anciens) ;
- réception des demandes permanentes de virement bancaire et leur dépôt auprès des banques concernées ;
- réception des demandes de prélèvement à la source et leur dépôt auprès des Entreprises concernées ;
- retrait auprès des banques et entreprises, respectivement, les avis de crédit et de prélèvement à la source en vue d'éventuel établissement des reçus d'encaissements destinés aux assurés.

Toute conclusion de contrat, donne lieu à son établissement en trois (3) exemplaires signés des deux parties dont un est destiné à l'assuré. A la fin de chaque journée, le producteur reverse ses recettes, justifiées par les procès-verbaux de caisse ,à la caisse principale.

2) - Le Répertoire des Produits - Vie : Celui-ci regroupe quatre (4) types de contrats :

a) - ASSURANCE EPARGNE - RETRAITE :

1) - L'Objet de la garantie : Ce contrat a pour objet de garantir à l'assuré, la constitution d'une épargne en vue de la retraite avec option, « un capital en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive avant le terme du contrat ».

2) - Garantie Retraite au terme du contrat : Cette option prévoit le versement, à la demande de l'assuré, d'un montant de l'épargne constituée en un versement unique ou, un service de rente.

3) - La Garantie Décès avant le terme du contrat : Elle garantit, en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat, le versement, aux bénéficiaires désignés, d'un capital décès égal à 10 fois le montant de la Cotisation annuelle et la valeur de l'épargne constituée au moment du décès.

4) - La Garantie Invalidité Absolue et Définitive avant terme du contrat : Si avant le terme du contrat, l'assuré se trouve en état d'invalidité absolue et définitive par suite de maladie ou d'accident, l'assureur verse à lui ou aux bénéficiaires, le capital souscrit en cas de décès et la valeur de l'épargne constituée au moment de la reconnaissance de cet état d'Invalidité Absolue et Définitive.

5) - Le Bénéficiaire : Sauf stipulation contraire, le bénéfice des capitaux assurés par le contrat, revient à l'assuré s'il est vivant au terme du contrat ou, en cas de son décès aux personnes désignées aux Conditions Particulières ou, à défaut, aux héritiers.

6) - Le Paiement des Sommes Assurées : Le paiement des capitaux assurés s'effectue au siège social, aux délégations ou au domicile d'un mandataire désigné par écrit à cet effet, dans les meilleures délais après remise des pièces justificatives :

- En cas de Vie :
 - l'original du contrat
 - une fiche d'état civil

- En cas d'Invalidité Absolue et Définitive :
 - l'original du contrat
 - certificat médical constatant l'état d'invalidité absolue et définitive.
 - la ou les fiche(s) d'état civil du ou des bénéficiaire(s).

- En cas de Décès :
 - l'original du contrat
 - un certificat de cause de mort
 - un extrait d'acte de décès
 - la ou les fiche(s) d'état civil du ou des bénéficiaire(s).

7) - Les Effet - Durée - Terme : Le contrat prend effet, après le paiement de la première cotisation et prend fin à la date de départ à la retraite.

8) - Les Modalités de paiement des cotisations : Les cotisations sont payables d'avance au siège social ou tout autre mandataire désigné à cet effet et titulaire d'un mandat écrit. Elles sont exprimées en FCFA et peuvent être payés en espèces, chèque ou virement bancaire. La périodicité peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle ou unique.

9) - Le Défaut de paiement des cotisations : Si le versement des cotisations n'intervient pas dans les dix (10) jours de son échéance, une lettre recommandée valant mise en demeure, est envoyée à l'assuré. A l'expiration d'un délai de quarante (40) jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement de la cotisation entraînera les conséquences ci-après :

- Si l'assuré a cotisé au moins deux (2) années ou au moins 15% du total des cotisations prévues au contrat, le contrat est maintenu pour une épargne réduite jusqu'au terme du contrat.
- Si l'assuré n' a pas cotisé au moins deux (2) années ou au moins 15% du total des cotisations prévues au contrat celui-ci sera purement et simplement résilié .

Toutefois, si l'assuré a cotisé au moins deux (2) années ou moins 15% du total des cotisations prévues au contrat, il a la possibilité de demander à tout moment le remboursement partiel ou total de son épargne constituée.

10) - La Remise en vigueur : L'assuré, à la suite de la résiliation du contrat ou de sa réduction, après avoir justifié de son état de santé, peut le remettre en vigueur moyennant le paiement des cotisations arriérées, majorées des intérêts de retard.

11) - Le Remboursement ou Rachat : Dès que, au moins, deux (2) cotisations annuelles ou 15% du total des cotisations prévues au contrat, ont été versées, l'assuré peut demander à tout moment :

- soit le remboursement total de son épargne constituée et qui solde les droits de l'assuré à l'égard de l' assureur ;
- soit le remboursement partiel de son épargne constituée.

Le paiement de la valeur de remboursement doit intervenir dans les deux (2) mois qui suivent la demande.

12) - Les Avances : Les avances peuvent être accordées à l'assuré à condition que :

- les deux (2) années ou au moins 15% du total de cotisations aient intégralement été versées ;
- l'assuré s'engage à rembourser avec intérêt pour le maintien de l'épargne promise à la fin du contrat.

13) - La Participation aux Bénéfices : Les cotisations nettes de frais versées par l'assuré pour la constitution de son Epargne - Retraite, sont fructifiées et génèrent des bénéfices techniques et financiers enregistrés dans un compte de participation aux résultats arrêtés au 31 décembre de chaque année.

14) - **La Prescription** : Toutes les actions dérivant du contrat d'assurance vie sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. cette prescription est portée à cinq « 5 » ans lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur.

b - LA RENTE EDUCATION MIXTE :

Cette assurance permet au chef de famille d'apporter un concours financier à ses enfants pendant leurs études ou pour s'établir dans la vie, par le service d'une rente certaine ou d'un capital au terme prévu au contrat. Cependant en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat, le service de la rente commence immédiatement ;

La Rente Education Mixte, fonctionne au même titre que l'assurance Epargne-Retraite. Toutefois, il convient de signaler qu'elle comporte automatiquement la garantie décès contrairement à l'Epargne-Retraite qui ne l'offre qu'en option.

c - LE DECES EMPRUNTEUR :

C'est un contrat destiné aux Entreprises et institutions financières qui peuvent accorder des crédits à leurs clients. Il garantit le solde restant dû à la date du décès de l'emprunteur. La prime est payée en fonction du tableau de remboursement établi par la banque.

d - LA TEMPORAIRE DECES :

Le contrat prévoit le versement, au bénéficiaire désigné, d'un capital en cas de décès de l'assuré au cours du contrat quelqu' en soit la cause.

3 - Le Portefeuille de la branche VIE :

ANNEES D'EXERCICE	ACTIVITES		
	Nombre de Contrats Souscrits	Nombre de Contrats Résiliés	Emissions
1996	1.488	0	134.396.652
1997	406	12	34.040.266
TOTAL	1.894		168.436.918

Ce tableau montre à suffisance, l'importance de la branche VIE dans le portefeuille de l'entreprise, en dépit de la baisse vertigineuse du chiffre d'affaires d'exercice 97.

Les causes de cette baisse seront évoquées dans le chapitre commercial.

B - LE SERVICE DE GESTION DES CONTRATS :

Les fonctions assignées à ce service se résument à :

- la saisie des contrats souscrits et leur envoi aux assurés ;
- la préparation des états de commissions ;
- au suivi de gestion des contrats ;
- l'envoi des lettres d'information sur la situation du contrat ;
- l'envoi des lettres de mise en demeure ainsi que les lettres de résiliation ;
- la réception des assurés, des lettres d'explications, de rachat ou des avances ;
- l'établissement des bordereaux en vue de l'exploitation et des statistiques ;
- et la tenue des bordereaux de réassurance.

C - L'INSPECTORAT VIE

Placé sous l'autorité du Chef de Département, l'Inspectorat Vie est chargé essentiellement de l'organisation commerciale de la branche Vie. Ainsi, il :

- organise le réseau commercial composé de plusieurs équipes ayant chacune à sa tête, un chef d'équipe ;
- programme et anime des réunions périodiques de travail (généralement hebdomadaires) ;
- tient une fiche individuelle des conseillers ;
- répertorie les problèmes et difficultés rencontrés par les conseillers sur le terrain et les éventuelles propositions de solution ;
- assiste les conseillers dans leurs visites de prospection afin de les rendre plus efficaces et performants ;
- prend systématiquement en compte des problèmes financiers, didactiques et logistiques des conseillers.

Nous précisons que depuis que la branche Vie fut rendue opérationnelle, quatre promotions de conseillers ont été formées.

Alors, malgré le nombre important des conseillers sur le marché, quels sont les mobiles qui justifient cette baisse accrue du chiffre d'affaires ?

En réponse, nous évoquons entre autres :

- la dissidence de quelques membres du Conseil d'Administration, prêtant à des allégations erronées sur l'entreprise ;
- le retard dans le paiement des commissions

- le passage du taux d'impôt sur les commissions de 5 à 20%, en vertu de la loi de Finance en vigueur ;
- la lassitude liée à la prospection.

Ainsi, en vue d'apporter des palliatifs aux maux qui gangrènent l'épanouissement de cette branche, il faut envisager :

- la motivation des conseillers en organisant des concours consécutifs aux objectifs fixés ;
- l'organisation des journées " porte ouverte " auprès du public en vue de restaurer la confiance ;
- la rapidité dans la résolution des problèmes spécifiques des conseillers.

Il est important de préciser que cette structure devient de plus en plus inopérante en raison de la création, par décision N° 0005/98, d'un Comité de suivi et d'Organisation (C.S.O) ayant les attributions similaires et rattaché à la Direction Générale.

D - LE SECRETARIAT :

Le secrétariat :

- traite tous les textes du Département Vie ;
- réceptionne les courriers internes et externes ;
- prépare les réponses aux correspondances reçues ;
- accueille et renseigne les clients ainsi que les conseillers ;
- tient les archives.

E - LE FOND D'EPARGNE ET DE CREDIT :

La SMAC, étant une mutuelle, a jugé propice d'ouvrir à l'attention de ses sociétaires, un FOND d'EPARGNE et de CREDIT (F.E.C). Ces opérations consistent d'une part à épargner et d'autre part à bénéficier d'un crédit. L'épargne constituée est rémunérée au taux légal en vigueur dans les banques + une unité.

Il convient de signaler que les opérations de F.E.C, qui ne sont pas des opérations d'assurance pure, sont pratiquées par la SMAC pour combler un vide.

Sa comptabilité est tributaire de la comptabilité centrale. Ce qui alourdit sa gestion et par conséquent, ne répond pas aux réelles attentes et aspirations de ses clients.

C'est pourquoi, la préoccupation actuelle de la Direction, est focalisée sur l'autonomie dudit service. Autonomie, qui a déjà été amorcée avec les dernières restructurations.

V / LA DELEGATION REGIONALE

L'un des nobles objectifs de la SMAC est de couvrir toute l'étendue du territoire national afin de mieux être au service de ses sociétaires. Ainsi, dans la poursuite de cette politique, une délégation est implantée à Moundou, capitale économique du pays. Elle supervise et coordonne les activités régionales, aussi bien en IARDT qu'en VIE et qui sont centralisées au siège. Elle gère donc les bureaux de Moundou et de Sarh, ainsi que, la sous-agence de Pala ; alors que le bureau d'Abéché, situé au centre du pays, est rattaché à N'Djaména.

En somme, la SMAC n'est qu'à sa troisième année d'exercice. De ce fait, les services se mettent progressivement en place en fonction des potentialités humaines (compétences), matérielles (outils informatiques) et financières (divers équipement) dont elle dispose. C'est ce qui justifie l'absence des services essentiels tels que : la réassurance, les statistiques, le personnel, les archives, etc...

Par ailleurs, nous signalons la collaboration, la complémentarité, la polyvalence et l'harmonie qui caractérisent ces différents services dont la plupart sont informatisés. L'esprit d'ouverture, l'hospitalité et la concorde des dirigeants, développent et consolident le tissu social et humain au sein de l'Entreprise.

Enfin, sur le plan commercial, le marketing constitue le véritable " cheval de bataille " des dirigeants, face à une concurrence déloyale.

DEUXIEME PARTIE

RAPPORT D'ETUDE

THEME : LA PROMOTION ET LA PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES
TRANSPORT : CAS DE LA SMAC - TCHAD

Le TCHAD, pays qui ne bénéficie naturellement d'aucun débouché maritime, ne peut, de ce fait, pratiquer l'assurance des corps maritimes.

C'est pourquoi, les opérations d'assurances transports se résument aux marchandises en cours de transport.

Par ailleurs, il faut rappeler qu'en raison de la règle de l'unicité de garantie des risques, l'assurance maritime s'impose à l'ensemble des transports, dès l'instant où une petite portion de parcours est effectuée par mer. Dans cette hypothèse, le seul contrat maritime gouverne toute l'expédition, objet d'assurance.

Cependant, il arrive que la SMAC souscrive, outre les contrats maritimes, ceux spécifiques aux transports aérien ou terrestre.

Dans tous les cas, la SMAC à l'instar des autres, s'est inspirée des mêmes sources afin de bâtir ses contrats transports, notamment : la police Française d'assurance des marchandises transportées par voie aérienne (imprimé de 29 mai 1972), la Police Française d'assurance des marchandises transportées par voie de terre (imprimé du 7 novembre 1990); ainsi que les conventions de Bruxelles de 1924 et d'HAMBOURG de 1978 et le protocole de Bruxelles de 1968, régissant le transport maritime.

Par souci de cohérence, nous évoquerons dans cette analyse ,d'abord l'aspect promotionnel (chapitre 1) et ensuite l'aspect problématique (chapitre 2).

Chapitre 1 : LA PROMOTION DES ASSURANCES TRANSPORTS

I - LES PRODUITS

A - L'ASSURANCE TRANSPORT SUR FACULTES

Cette assurance a pour objet de garantir les dommages et les pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantités subies par les facultés assurées.

B - L'ASSURANCE TRANSPORT PAR VOIE AERIENNE

Ce contrat a pour objet de garantir les marchandises remises, soit à des auxiliaires du transport pour être confiées à des transporteurs aériens, soit directement à ces transporteurs, contre les dommages ou pertes subis au cours de leur transport aérien. Il les garantit également au cours des transports terrestre et fluvial, accessoires au transport aérien.

C- L'ASSURANCE TRANSPORT PAR VOIE DE TERRE.

L'objet de cette Assurance est de garantir les dommages et les pertes subis par les marchandises remises aux transporteurs routiers, ferroviaires ou aux auxiliaires de transport.

D - LES DIFFERENTS TYPES DE POLICE

a) - La police au voyage

Cette police couvre les marchandises pour un voyage déterminé et occasionnel. Le risque est bien délimité, car la marchandise, sa valeur, le mode de transport, le lieu de départ et celui de destination sont connus.

b) - La police à alimenter

Cette police convient surtout pour l'exécution de contrats commerciaux comportant des expéditions échelonnées sur une période indéterminée. Au lieu de conclure une police au voyage pour chaque expédition, l'assuré peut souscrire, par mesure de simplification, une « police à alimenter », dans laquelle il indique la valeur totale des marchandises et le nombre d'expéditions prévues. Avant chaque envoi, l'assuré expéditeur informe l'assureur de la nature, de la composition et de la valeur de l'expédition.

C) - La police d'abonnement

Cette police est conclue d'avance pour une période donnée. Elle a pour objet de couvrir automatiquement tous les envois faits par l'expéditeur quelque soit la marchandise, le mode de transport et le lieu de destination. Un plein maximum est seulement prévu par expédition. Souple et pratique, la police d'abonnement est particulièrement adaptée aux besoins des commerçants qui exportent ou importent fréquemment les marchandise de nature variée, par les ports à destination des pays différents.

II - LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS

La fonction commerciale est pour chaque Entreprise une fonction essentielle puisque la finalité de toute Entreprise est de commercialiser sa production.

En ce qui concerne la profession de l'assurance, des particularités s'attachent à cette fonction en raison des qualités propres aux produits qui doivent être commercialisés et par l'importance dévolue aux canaux de distribution qui devront en réaliser la vente.

Nous nous pencherons sur l'étude des canaux de distribution et les actions marketing mis en œuvre par la SMAC à cet effet.

A - LES CANAUX DE DISTRIBUTION

a) - Les Bureaux Directs

Cette forme de distribution réponde sur la politique de décentralisation en vue d'atteindre et de mieux servir les sociétaires répartis sur l'ensemble du territoire national.

Le personnel de ces bureaux directs est salarié de l'Entreprise . Ainsi la souscription des contrats transports se fait par le biais des guichets du siège et ceux des bureaux, répartis comme suit :

- Siège de N'Djaména;
- Agence de N'Djaména;
- Délégation de Moundou;
- Bureau de Sarh;
- Bureau d'Abéché.
- Sous-Agence de Pala;

b) - Les Agents Commerciaux

Ce sont des personnes physiques, recrutées par l'entreprise, soit par voie de concours, soit sur étude simple du dossier, en vue de présenter les produits d'assurances au public. Ils sont formés aux stratégie et politique commerciales rigoureuses de l'entreprise. Les objectifs à atteindre leur sont fixés. Ils sont rémunérés d'une part par un forfait en raison d'un seuil du chiffre d'affaires ou de nombre de contrats atteints; et d'autre part, par les commissions sur les cotisations encaissées. Le taux de commission pour l'assurance transport est de 10%.

La SMAC gère, à cet effet, vingt deux (22) agents commerciaux dont quelques uns sont répartis dans les délégations et agences. Ceux-ci ont pour tâche essentielle de contracter le public et de leur présenter les produits d'assurance.

L'accomplissement de cette tâche exige d'eux, non seulement une bonne connaissance du produit mais également des qualités requises d'un bon vendeur.

c) - Les Apporteurs Libres

Ce sont des personnes physiques indépendantes susceptibles de placer sporadiquement des affaires auprès de l'Entreprise, moyennant le paiement d'une commission. Leur rôle consiste à mettre en rapport l'Entreprise et les clients éventuels, leur communiquer les conditions de garantie, leur proposer des tarifs correspondants et déposer aux guichets, les propositions d'assurance.

Il convient de préciser que ce sont des personnes ayant principalement une occupation bien déterminée, mais qui réalisent des affaires à titre accessoire.

Notons aussi que le personnel salarié peut également jouer le même rôle.

Toutefois, le canal des intermédiaires d'assurance (agents généraux et courtiers) n'est pas exploité en raison de leur inexistence sur le marché.

B) - LA COMMUNICATION

Les moyens de communication utilisés par la SMAC pour appuyer les actions commerciales demeurent :

a) - **Les relations personnelles** : Cette forme de communication se fonde sur l'élément psychologique qui prend sa source dans la confiance;

b) - **Les journaux et les nouvelles** : Il s'agit de l'information écrite vulgarisée à travers les différentes presses écrites publiques et privées de la place.

c) - **La publicité** : La publicité par voie des médias, est un moyen assez performant de communication; force est de constater que la SMAC l'utilise à moindre mesure.

Hormis les relations personnelles qui demeurent la forme de communication la moins coûteuse, les autres formes, par contre, entraînent une incidence financière importante.

d) - **Les réunions en groupe** : Cette forme de communication s'avère la plus rentable dans la mesure où, elle peut déclencher une vente massive en fonction de l'importance de l'auditoire et du sérieux de sa préparation.

Ainsi, après avoir fait ce parcours commercial de la SMAC, nous avons hâte de savoir sa finalité.

III - LA PRESENTATION DU PORTEFEUILLE DE LA SMAC

Les résultats des études faites sur les trois dernières années d'exercice en matière d'assurance transports sur facultés importées, matérialisant les fruits des actions commerciales, sont consignés dans le tableau ci-après :

Source : données statistiques du Service.

Année d'exercice \ Activités	Nombre des contrats	Cumul des capitaux assurés (valeur FOB)	Cumul des cotisations émises
1995	0	0	0
1996	21	207.553.337	1.802.710
1997	36	1.232.515.099	7.403.290
TOTAL	57	1.440.068.436	9.206.000

A première vue, nous constatons de ce tableau, le dynamisme dans l'évolution du chiffre d'affaire. Cependant, en comparaison avec la concurrence, nous apprécierons mieux les actions commerciales de cette assurance.

CHAPITRE II : LA PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES TRANSPORTS

Immense Pays, le Tchad est isolé au centre de l'Afrique. Le problème de communication, tant intérieur qu'extérieur, se pose avec acuité, compte tenu de son éloignement des débouchées maritimes. Les principales voies de communications demeurent routières, fluviales et aériennes favorisant la circulation des biens de personnes.

Avant d'aborder la problématique qui s'oppose à l'essor de l'assurance transport, il ne serait pas superflu de présenter le marché global et les portefeuilles des sociétés en place. Ensuite, nous évoquerons les tentatives de solutions à ladite problématique.

I - LA PRESENTATION DU MARCHÉ GLOBAL

A l'instar de tous les autres pays du monde, les transports jouent un rôle prépondérant dans le commerce extérieur lui procurant une place non négligeable au sein de l'économie du pays.

Ainsi, les autorités tchadiennes ont mesuré à sa juste valeur, l'enjeu, en rendant obligatoire l'assurance des marchandises ou des facultés à l'importation par le décret N° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 du 19 novembre 1985 en son article premier qui stipule que : « Les personnes physiques ou morales de droit public ou privé sont assujetties à l'obligation de souscrire une assurance auprès d'une assurance agréée au Tchad pour toute importation de marchandises ou facultés sur le territoire de la République du Tchad ».

Il faut préciser que cette disposition a été rendue explicite par son arrêté d'application N° 0019/MFM/DGH/SCA/86 du 30 avril 1986 qui, en son article premier stipule que : « L'obligation d'assurance instituée par le décret N° 736 s'applique aux facultés ou aux marchandises à l'importation dont la valeur FOB atteint CINQ CENT MILLE FRANCS CFA (500.000 F CFA) ».

En effet, l'esprit de ces deux textes, ouvre un champ illimité du marché en matière de transport.

Il devrait en principe faire, au même titre que l'assurance automobile, de l'assurance transport, un produit « vache à lait ». Les Entreprises sur place doivent sauter sur l'occasion, afin d'étoffer leurs portefeuilles.

Des études ont été faites dans ce sens, sur les trois (3) dernières années en vue d'évaluer quantitativement ce marché et ce, grâce aux documents mis à jour par la Direction des Statistiques intitulés « STATISTIQUES DOUANIERES D'IMPORTATION AU TCHAD », d'une part, et les listes des opérateurs économiques mises à jour par la Chambre Consulaire, d'autre part.

TABLEAU DE PRESENTATION DU MARCHE GLOBAL D'ASSURANCE
TRANSPORT DES TROIS DERNIERES ANNEES AU TCHAD

Activités Année d'exercice	Nombre des Importateurs par activités	Poids (en tonnes)	Volume Global des Importations en valeur FOB
1995	137	370.060	100.306.000.000
1996	224	433.374	153.269.000.000
1997	308	507.048	180.857.000.000
TOTAL	669	1.310.482	434.432.000.000

Le tableau ci-dessus prouve à suffisance, l'importance du marché en matière de transport sur le territoire national car, une augmentation sensible se dégage d'une année à une autre.

Alors, comment est-ce que ce marché est-il exploité et quelle est la part du marché de chacune des Entreprises en place ?

La présentation des portefeuilles respectifs nous aidera à dégager la portion inexploitée.

II - LA PRESENTATION DES PORTEFEUILLES DES ENTREPRISES
EN PLACE

Rappelons que deux entreprises se trouvent sur la marché d'assurance au Tchad notamment :

- La Société Tchadienne d'Assurance et Réassurance (S.T.A.R);
- La Société Mutuelle d'Assurances des Cadres (S.M.A.C)

A) - Le portefeuille de la STAR

Cette entreprise avait longtemps le monopole du marché d'assurance jusqu'à l'avènement de la CIMA.

Le Code CIMA a favorisé la naissance de la SMAC, contribuant à l'instauration du marché de concurrence.

Les études faites sur l'assurance transport sur facultés ou marchandises importées des trois dernières années, présentent les résultats consignés dans le tableau suivant.

**TABLEAU STATISTIQUE D'ASSURANCE TRANSPORT SUR FACULTES
OU MARCHANDISES IMPORTEES DANS LE PORTEFEUILLE DE LA STAR**

SOURCE : Les données statistiques du service de la Réassurance

Activités Année d'exercice	Nombre de Contrats	Cumul des capitaux assurés (en valeur fob)	Cumul des Primes émises
1995	1506	97.399.696.252	381.705.269
1996	1737	41.539.492.314	327.495.888
1997	1716	48.330.209.060	422.294.962
TOTAL	4959	187.269.397.626	1.121.496.119

Ainsi ,le tableau ci-dessus présente la situation assez acceptable en matière de transport sur facultés importées. Toutefois en comparant au marché global, ces efforts restent insuffisants.

B) - Le portefeuille de la SMAC

Selon le portefeuille de la SMAC présenté plus haut, il se dégage un déséquilibre notoire par rapport à celui de la STAR, voire du marché global.

Cependant, l'embarrassante question est notamment celle de savoir si les portefeuilles de ces deux Entreprises de la place, couvrent-ils la totalité du marché tchadien ?

Le tableau de synthèse nous fixera mieux à ce sujet.

C) - Le tableau de synthèse

En fusionnant les trois (3) précédents tableaux, la situation de synthèse se présente comme suit :

Années d'Exercice	Marché global tchadien sur les importations (en valeur FOB)	Part de marché de la STAR		Part de marché de la SMAC		Part de marché Restant à couvrir	
		en valeur absolue	en %	en valeur absolue	en %	en valeur absolue	en %
1995	100 306 000 000	97399 696 252	97,10	0	0	2 906 303 749	2,90
1996	153 269 000 000	41539 492 314	27,10	207 553 337	0,13	111 521 954 349	72,77
1997	180 857 000 000	48330 209 060	26,72	1 232 515 099	0,68	131 294 275 841	72,60
TOTAL	434.432.000.000	187.269.397.626		1.440.068.436		245.722.533.939	

Quand bien même, le marché de 95 est quasiment couvert, le parcours reste encore long pour les deux dernières années, car 72, 77% en 96 et 72, 60 en 97 n'ont pas été couverts. Aussi, il découle de cette étude que le marché de concurrence, n'est pas de nature à prospérer l'assurance transport sur les facultés importées.

Alors, quelles sont les raisons qui sous-tendent ce manque à gagner pour les entreprises en place ?

Cette épineuse interrogation trouvera son compte dans le chapitre problématique.

III - LA PROBLEMATIQUE DES ASSURANCES TRANSPORTS

Cette problématique sera examinée, en premier lieu, au niveau de l'Entreprise et au second lieu au niveau général.

A - LA PROBLEMATIQUE SPECIFIQUE A LA SMAC

La problématique propre à la SMAC à laquelle est confrontée l'assurance transport, peut être examinée sur divers plans suivants :

1) - Sur le plan social :

- le manque de sensibilisation qui permettra aux importateurs de souscrire une assurance dès le début de leur opération d'importation. Car pratiquement, bon nombre d'importateurs viennent aux guichets des Entreprises souscrire simplement dans l'optique de se mettre en conformité avec la réglementation, alors que la marchandise en question, se trouve déjà dans les magasins de la Douane;

- le manque d'une rémunération motivante pouvant créer l'engouement chez les commerciaux;

- la vulgarisation des informations erronées sur la gestion de l'entreprise, ayant comme conséquence la réticence des assurés potentiels, au profit de la concurrence.

2) - Sur le plan administratif :

- la lenteur administrative dans le paiement des commissions entraînant la démotivation des commerciaux;

- le manque de formation adéquate des commerciaux spécifiques aux produits de transport;

- le manque de suivi des commerciaux dans leur prospection.

3) - Sur le plan commercial :

- le manque de représentativité de l'Entreprise sur les postes frontaliers de contrôle ainsi que dans les aéroports internationaux);
- l'inexistence d'une publicité active tant à la radio qu'à la télévision;
- l'absence des politiques et stratégies commerciales spécifiques aux produits de transports.
- la confusion créée par une fausse situation de levée de monopole.

B) - LA PROBLEMATIQUE GENERALE

Celle-ci peut également s'analyser sous plusieurs angles :

1) - Sur le plan administratif :

- l'inobservation de l'obligation d'assurance transport par bon nombre d'importateurs;
- le non respect du principe d'immatriculation des opérations économiques, au registre de commerce; car très peu en obéissent;
- le laxisme douanier qui ne permet pas un contrôle systématique et efficace à l'entrée de toutes les facultés ou marchandises importées sur le territoire national;
- le manque d'instauration par les autorités compétentes, d'un document fiable de contrôle, outre la police d'assurance, dès le départ du voyage;
- le manque de détachement aux postes de contrôle frontalier ainsi que dans les aéroports, des services de contrôle des assurances, seuls habilités d'assurer un contrôle fiable et efficace en raison de leur professionnalisme;
- l'inapplication des sanctions prévues par la réglementation, à tous les contrevenants à l'obligation d'assurance transport sur facultés ou marchandises transportées.

2 - Sur le plan social

- l'analphabétisme qui mine notre société et de ce fait, ne permet pas une parfaite compréhension des clauses du contrat pour en juger le bien fondé;
- l'insatisfaction des assurés dans l'indétermination en cas de sinistre;
- l'image que se fait le public, sur l'entreprise.

3 - Sur le plan moral :

Les préjugés du public sur les assurances en général, leur conférant un environnement psychologique hostile ; car beaucoup pensent que les assurances sont utopiques. Ce comportement se retrouve chez certains importateurs qui préfèrent soudoyer les agents de contrôle, au détriment de la souscription d'un contrat.

4) - Sur le plan concurrentiel :

La pratique d'une concurrence déloyale qui s'analyse par une coutume contraire aux principes d'assurance, constitue une véritable gangrène aux assurances transports. Bénéficiant de la synergie de la situation de monopole la STAR et les services de contrôle dévient systématiquement les souscripteurs de la SMAC.

Face à ces multiples problèmes, nous tenterons d'ébaucher quelques solutions qui, à moindre mesure, contribueront à leur circonscription.

IV - LES TENTATIVES DE SOLUTIONS

Pour endiguer ces multiples problèmes qui s'opposent au développement des assurances transports, quelques solutions pourraient être envisagées, aussi bien au niveau de l'Entreprise que d'une manière générale.

A) - Au niveau de l'Entreprise :

La SMAC, eu égard au déséquilibre de son portefeuille, doit se battre sur tous les plans afin de remonter la pente : d'abord au niveau de la concurrence et ensuite, au niveau de la couverture du marché global. Pour cela, elle doit :

- redynamiser la force de vente et l'encourager en relevant le taux de commissions;
- assurer une présence pérenne dans tous les postes de contrôle, ainsi que dans les aéroports internationaux;
- organiser des réunions de sensibilisation avec des importateurs, sinon, les opérateurs économiques, au cours, desquelles le bien fondé de cette assurance leur sera développé tel que la sécurité des marchandises, la préservation de leur économie, de leur intérêt, de leur investissement et de leur fortune, et non un simple échappatoire à la réglementation;
- assurer aux commerciaux, une formation dynamique répondant aux qualités requises d'un bon vendeur, afin de les rendre compétitifs sur le marché et de même, veiller à leur suivi;
- redéfinir une politique marketing plus agressive sur le marché.

B) - Au niveau général :

Quelques solutions suivantes pourront être proposées sur plusieurs domaines à savoir :

- appliquer strictement, à tous les contrevenants, les dispositions de l'article 3 du décret 736/PR/MTM/DG/SCA/98 qui stipule que « Toute infraction aux dispositions de l'article premier est punie d'une amende égale à 25% de la valeur de la marchandise ou faculté importée et d'un emprisonnement de douze (12) mois

maximum ou l'une de ces deux peines seulement ». De même, prévoir une sanction à l'égard des agents de contrôle, auteurs du laxisme;

- instaurer dans tous les postes frontaliers et les aéroports internationaux, un service de contrôle des assurances afin de mieux cerner les paramètres de ce contrôle et par conséquent, le rendre plus efficace;

- mener une campagne de sensibilisation auprès des opérateurs économiques relative à l'immatriculation au registre de commerce en vue de mieux les contrôler;

- instaurer, outre la police d'assurance, un document fiable de contrôle;

- encourager la présence des courtiers d'assurance sur le marché tchadien dont le rôle est de protéger les intérêts des assurés, profanes en la matière, qui estiment souvent être lésés dans les opérations d'assurance.

Ainsi, pour assurer une santé parfaite et une rentabilité des assurances transports, les Entreprises et l'Etat doivent conjuguer ensemble leurs efforts en vue de juguler cette problématique. Car cette assurance couvre un risque à faible fréquence mais à forte intensité de sinistre et présente de ce fait, un produit promoteur.

CONCLUSION GENERALE

En effet, la SMAC qui, a démarré effectivement ses activités conformément à la lettre ministérielle N° 817/MFI/DG/253/DFEMCAS/SCA/95 du 13 octobre 1995, n'est qu'à ses premiers pas, compte tenu de l'envergure d'action qu'elle entend mener.

Comme partout ailleurs, la création de toute Entreprise, nécessite d'importants investissements (achat des matériel et mobilier de bureau, des moyens roulants etc....) qui ne pourront être complètement amortis que sur plusieurs années plus tard avant d'atteindre l'équilibre normal de sa gestion.

En faisant une rétrospective sur sa gestion, la SMAC a réalisé 551.928.028 et 658.331.145 de chiffre d'affaires, respectivement en 96 et 97. Cette situation est assez encourageante, en dépit, d'une part, des hostilités que présentent un environnement politique, social, économique, commercial, juridique et religieux et d'autre part, de l'étroitesse du marché tchadien.

Néanmoins, le travail de restructuration et de redynamisation sur le plan technique et administratif de certains services, reste à faire.

En revanche, la SMAC étant une mutuelle, présente plus d'atouts par la fidélisation des milliers d'adhérents, repartis dans divers secteurs d'activité du pays ainsi que sur tout le territoire nationale, dont les efforts ont contribué à son édification.

Il convient de souligner le climat relationnel positif entre les directions, départements, et différents services, justifiant la philosophie d'une mutualité.

Cependant, en ce qui concerne les assurances transports, le chemin reste encore long à parcourir. Mais en comptant sur la résultante des efforts conjugués, les Entreprises pourront aspirer à un avenir radieux.

Toutefois, nous nous interrogeons bien sur l'avenir de cette branche transport dans l'ère de la « mondialisation du commerce » ?

En marche de cette pesanteur qui plane aux horizons de cette assurance, les entreprises ne pourront que veiller à l'application de ce célèbre adage selon lequel « il faut battre le fer quand il est chaud ».

Alors l'exploitation rationnelle de cette opportunité qui leur est offerte, avant l'effectivité de cet ultime changement, serait la plus souhaitable.

l'impact de cette mondialisation n'est pas seulement l'apanage du secteur des Assurances, mais interpelle aussi bien d'autres secteurs de l'économie.

Les économistes de notre continent ont du pain sur la planche afin de pouvoir préserver les économies de nos Etats, déjà fragilisées, contre les effets néfastes de ladite mondialisation.

LES ABREVIATIONS

C A : Conseil d'Administration

D G : Direction Générale

D A F : Direction Administrative et Financière

D T : Direction Technique

D R : Délégation Régionale

SVE : Service

F E C : Fond d'Epargne et de Crédit

PRODT^o : Production

C . N . U . C . E . D : Conférence des Nations-Unies sur le Commerce

et le Développement

IAROT : Individuel Accident, Risques Divers et Transport