

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
B.P. 1575 – YAOUNDE
REPUBLIQUE DU CAMEROUN

**RAPPORT
D'ETUDES ET DE STAGE**

CYCLE II : DTSA

2 ème PROMOTION

Présenté par :

BRAHIM MAHAMAT

Sous la Direction de :

Mr. NGONODJI K. REBEN

diplômé du cycle supérieur de L'I.I.A.
Directeur Administratif et Financier
de la SMAC.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous ceux et toutes celles qui ont concouru intellectuellement, financièrement et socialement pour notre formation à L'I.I.A. durant les deux dernières années. Nos remerciements vont également aux dirigeants de La SMAC (SOCIETE MUTUELLE D'ASSURANCES DES CARDES) et à travers eux, tout le personnel qui a favorisé notre intégration complète au sein de cette société, sans quoi la rédaction de ce rapport d'études et de stage n'aurait pu se réaliser.

Enfin que tous reçoivent ici l'expression de notre sincère gratitude.

Deuxième partie: La distribution des assurances des particuliers dans un pays à faible culture d'assurances.

Chapitre I: Structures économiques passées et présentes

A/ Organisation traditionnelle du monde rural

B/ Organisation actuelle du monde rural

C/ Le besoin de sécurité

Chapitre II: Problème de la distribution des assurances des particuliers au TCHAD.

A/ La forme ancienne de distribution

B/ La forme nouvelle de distribution

- l'adaptation des produits aux besoins
- l'efficacité du réseau de distribution

C/ Conclusion

AVANT PROPOS

Au terme de deux (2) années de formation théorique à l'Institut International des Assurances (IIA), les étudiants du cycle préparant au diplôme du Technicien Supérieur des Assurances (DTSA), doivent effectuer un stage pratique de cinq (5) mois dans une compagnie, un organisme ou une administration des assurances.

Les objectifs du stage consistent de ce fait à donner aux stagiaires l'occasion:

—d'appliquer dans les conditions réelles, les connaissances et les méthodes qui ont fait l'objet de l'enseignement au cours des deux années de formation.

—de se familiariser sur le terrain avec la pratique technique, comptable et financière de l'assurance et de l'environnement de l'entreprise des assurances.

Durant cette période, l'étudiant prépare et finalise son rapport d'études et de stage qu'il déposera à la direction de L'I.I.A.

C'est dans ce cadre que nous avons effectué notre stage à la société mutuelle d'Assurances des cadres (SMAC)

PREMIERE PARTIE

PRESENTATION ET DESCRIPTION DE LA SMAC

INTRODUCTION

Depuis la période coloniale et quelques années après l'Indépendance, les opérations d'Assurances étaient pratiquées au TCHAD par des agents généraux des compagnies d'Assurances Européennes.

Les assurés étaient uniquement les comptoirs coloniaux implantés par les grandes sociétés commerciales métropolitaines.

Avec l'évolution des activités économiques, les compagnies d'assurances Françaises ont senti la nécessité de créer des filiales locales.

C'est à partir de 1970, que les autorités publiques des pays Africains grâce à l'initiative de la CNUCED et de la CICA ont été amené à créer des marchés nationaux d'Assurances.

C'est ainsi que furent créées des sociétés de droit National telles que la STAR, la PFA-TCHAD.

Mais les prestations fournies par les différentes sociétés n'ont pas satisfait les attentes des assurables qui n'ont pas hésité un instant pour s'organiser et se regrouper au sein d'une mutuelle dénommée SMAC (Société Mutuelle d'Assurances des Cadres).

C'est la SMAC qui nous a servi de cadre pour la rédaction de ce rapport de stage et d'études qui se scinde en 2 parties :

1°/ Présentation et description de la SMAC.

II°/ Distribution des Assurances des particuliers dans un pays à faible culture d'Assurances.

CHAPITRE I / PRESENTATION GENERALE

La SMAC « société mutuelle d'assurances des cadres, des professions libérales et des indépendants est une société à forme mutuelle, à cotisations fixes, au fonds d'établissement de 150 000 000 de F CFA. Elle est la propriété indivise de tous ses sociétaires qui en assurent le contrôle par le biais des assemblées générales, d'un conseil d'administration et d'un conseil de surveillance dont ils déterminent les modes de désignation. Elle est agréée par l'arrêté n° 082 /MFI/ DG/DFEMCAS/SCA/95 sur le fondement de l'ordonnance 9/PCSM/SGG du 30 juin 1977, mais régie par le code des assurances des états membres de la Conférence Internationale des marchés d'assurances (CIMA).

A/ LES MOTIVATIONS DU PROJET

La société mutuelle d'assurances des cadres (SMAC) est à l'initiative des promoteurs issus d'horizons divers (cadres et agents des secteurs public, parapublic et privé; cadres et agents des professions libérales ,indépendants), et ayant pour objectif de proposer une alternative à la société d'assurances opérant dans notre pays. En effet , par leur observation et leurs études qu'ils mènent depuis des années les promoteurs ont:

-d'une part, eu le loisir de mesurer les effets de la conjoncture économique défavorable que traverse le monde entier, et dont les conséquences défavorables frappent plus durement encore les pays en développement au rang desquels figure le nôtre, par ailleurs classé parmi les moins avancés.

-d'autre part, retenu des études réalisées que fatalement les cadres plus que les autres couches de la société, n'échappent au phénomène qui fait ressentir d'avantage les contraintes découlant de leur vie familiale, de leur vie sociale et de leur vie professionnelle.

La conclusion immédiate qui se dégage des observations faites est à l'incertitude.

* incertitude de toucher tous les mois son salaire ou de recueillir les fruits de son labeur.

* incertitude par conséquent de toujours pouvoir gagner le pain quotidien, pour les ménages.

- * incertitude de pouvoir payer pour soi même ou pour les membres de sa famille des soins de santé.
- * incertitude de garantir à ses enfants une scolarité régulière et de qualité.
- * incertitude de pouvoir organiser dans la dignité des obsèques mêmes sobres.
- * incertitude de pouvoir bénéficier et de jouir effectivement de sa pension de retraite après pourtant des années de dur labeur ou tout au moins de maintenir un niveau de vie décent après avoir fait valoir ses droits à la retraite.
- * etc...

Tirant les leçons de la situation économique , leur réflexion s'est portée sur les moyens pouvant leur permettre de répondre aux incertitudes et à la crainte du lendemain, les promoteurs ont cru le moment venu d'amener cadres et agents de tous les secteurs d' activités à se départir de tout esprit fataliste afin:

- 1) de s'assurer mutuellement un sort meilleur en mettant ensemble leurs moyens quelqu'en soit la faiblesse et en alliant imagination et créativité.
- 2) de bâtir dans l'harmonie avec certitude et réalisme ,un avenir plus serein pour eux mêmes, pour leurs enfants et pour leurs familles.

B/ LA NECESSITE D'UN REGROUPEMENT DES CADRES

Les bouleversements structurels et conjoncturels du moment exigent une nouvelle organisation de la société.

Celle-ci nécessite un effort d'adaptation qui recommande la mise en commun au plus tôt tant de moyens financiers que du potentiel humain et intellectuel, en vue de créer un grand mouvement d'entraide et de solidarité.

Les impératifs majeurs de cette nouvelle organisation de la société ne seront que la manifestation amplifiée de la situation actuelle qui auront essentiellement pour nom:

- La lutte contre le chômage
- La lutte pour loger, nourrir et soigner sa famille
- La lutte pour assurer un avenir meilleur à sa famille en lui garantissant une éducation et une formation de qualité.

Les promoteurs en sont arrivés à la ferme conviction que cette lutte à facettes multiples ne peut être remportée que par :

1°) D'une part, la mutualisation des problèmes de santé, d'éducation de retraite etc... permettant aux adhérents de prendre eux-mêmes en charge leur protection mutuelle.

2°) D'autre part, par la mise en commun des ressources et des efforts des adhérents :

– En vue de se donner mutuellement les moyens de couvrir beaucoup plus aisément leurs besoins en consommation de produits de la vie courante, essentiellement;

– En vue de créer des emplois, subsidiairement.

C) LES OBJECTIFS ET LES PLANS D'ACTION DU GROUPEMENT

MUTUEL DES CADRES

Pour atteindre les objectifs définis ci-dessus, le plan d'action élaboré par les promoteurs s'appuie, pour ce qui concerne le recours aux techniques de l'assurance en vue de leur protection mutuelle, sur la création d'une société d'assurance à forme mutuelle.

Ainsi naquit la société mutuelle d'assurance des cadres, des indépendants et des professions libérales (SMAC) à la suite de l'Assemblée générale constitutive du 20 juin 1995.

Définition de la Société Mutuelle d'Assurance Article 330 du Code CIMA.

« Les Sociétés d'Assurances Mutuelles ont un objet non commercial. Elles sont constituées pour assurer les risques apportés par leurs sociétaires. Moyennant le paiement d'une cotisation fixe ou variable, elles garantissent à ces derniers le règlement intégral des engagements qu'elles contractent. Toutefois des Sociétés d'Assurances Mutuelles pratiquant des opérations d'assurance sur le vie ou de capitalisation ne peuvent recevoir des cotisations variables. »

La SMAC garantit donc ses adhérents en matière d'assurances de dommages dans les branches:

Accidents corporels et maladie, la responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur, l'incendie et autres dommages aux tiers, les responsabilités civiles diverses, le transport aérien maritime et autres, les risques divers, les acceptations dommages.

En matière d'assurances vie et de capitalisation les produits proposés aux adhérents sont ceux de la CICA-RE à savoir :

- * La retraite à cotisations définies
- * La retraite à prestations définies
- * L'indemnité de fin de carrière (IFC)
- * La rente éducation mixte
- * La rente éducation décès
- * Le groupe décès-invalidité-accidents (groupe entreprise).
- * Le groupe décès emprunteur.
- * Le groupe funérailles
- * La temporaire décès
- * L'assurance mixte.

Mais pour l'instant la SMAC ne vend que :

- * La retraite à cotisations définies
- * La rente éducation mixte
- * Le groupe décès emprunteur
- * La temporaire décès

On constate que la SMAC réalise en même temps les opérations définies à l'alinéa I et II de l'article 300 du code CIMA. Toutefois elle a un délai de 3 ans à compter de la date de publication du présent code pour se mettre en conformité avec les prescriptions des 2 alinéas ci-dessus.

D/ LES SOCIETAIRES

Les sociétaires de la SMAC peuvent être :

* des personnes physiques : Les cadres de la fonction publique, des forces armées, police, gendarmerie; les cadres des sociétés privées, le clergé les indépendants ainsi que les cadres des professions libérales.

* des personnes morales et associations composées ou administrées par les personnes physiques ci dessus citées.

Les sociétaires sont soient des membres fondateurs soient des membres adhérents.

Les membres fondateurs sont les mutualistes qui ont organisé l'assemblée constitutive.

La qualité de membre fondateur s'acquiert par la souscription et le paiement des droits d'adhésion fixés à 100 000 F CFA, représentant la contribution au fonds d'établissement.

Les droits d'adhésion sont majorés de 10% à titre des frais d'entrée et d'organisation. Au delà de 100 000 FCFA les sommes souscrites ,s'analysent comme un prêt à la société mutuelle d'Assurances des cadres dont les modalités de remboursement ou de compensation seront conformes au plan financier de la société et à la législation applicable aux mutuelles.

Toute nouvelle souscription opérée après l'assemblée générale constitutive octroie à son acquéreur la qualité de membre adhérent.

Le sociétaire membre adhérent paie 100 000 F CFA pour les droits d'adhésion et 20 000 F CFA pour les frais d'entrée.

La qualité de membre fondateur donne droit à des avantages :

* La SMAC accorde aux sociétaires membres fondateurs des remises allant de 10% à 30%.

* Une offre gratuite de la garantie « frais d'obsèques » pour un montant de 500 000 F CFA et accordée aux ayants droit du membre fondateur si ce dernier décède dans les cinq premières années de la constitution de la SMAC.

* La SMAC prend des participations ou cautionne les projets à caractère sociaux initiés par les membres fondateurs.

Exemple : Etablissements scolaires, crèches, cabinets médicaux, pharmacie etc.....

* Les membres fondateurs qui souscrivent des opérations d'Assurance auprès de la SMAC sont exonérés des droits d'adhésion pendant 5 ans.

* La SMAC met à la disposition des membres fondateurs une assurance maladie qui leur permettra de se soigner sans avoir à sortir de l'argent, par le biais du système de soin conventionné.

* En cas de sinistre subi par un membre fondateur, la SMAC s'engage à faciliter le paiement.

Toute autre personne autre que les sociétaires peut bénéficier des services de la SMAC. Elle peut devenir mutualiste en payant les droits d'adhésion qui représentent 4% de la cotisation nette.

Malgré la baisse de revenus dont ils sont l'objet du fait de la crise économique, des cadres venus de tous les horizons socioprofessionnels, religieux et géographiques n'ont pas hésité un seul instant de se prendre en charge à travers une mutuelle pour couvrir les risques auxquels ils sont exposés.

CHAPITRE II /ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA SMAC

La Société Mutuelle d'Assurances des Cadres (SMAC) entreprise nouvellement créée est dotée d'une structure de démarrage qui paraît lourde du fait de l'accumulation des services dans les différents départements. Cette concentration des tâches s'explique par la jeunesse et la recherche de rendement qui animent les responsables.

La structure actuelle de la SMAC est la suivante :

- * La Direction Générale
- * Le département administratif et financier
- * Le département IARDT
- * Le département Vie.

A/ LA DIRECTION GENERALE

Le Directeur Général dispose d'une secrétaire et son action porte sur la supervision du fonctionnement global de l'entreprise. Il étudie la politique générale de la compagnie et est responsable devant les organes supérieurs (Conseil d'Administration, de Surveillance) des résultats de l'exercice.

A cet égard il a des repères à respecter :

- Objectifs maxima de production avec des dates butoirs par produit.
- Quotas maximaux de dépenses autorisées sur un trimestre, un semestre ou une année.

D'autres sections sont placées sous l'autorité de la Direction Générale.

- Il s'agit :

1°) SECTION INFORMATIQUE

L'Informaticien devra :

- Veiller à la sauvegarde de travaux de différents services.
- Veiller au bon fonctionnement du matériel informatique.
- Concevoir et établir des programmes spécifiques de gestion.
- Concevoir un programme de formation pour le personnel.
- Jouer le rôle de conseil en cas de besoin de matières consommables.

2°) LA COMMUNICATION

Pour faire connaître ses produits, attirer les clients potentiels et provoquer chez eux une attitude et un comportement favorable, la SMAC s'est dotée d'une section communication. Cette section rattachée à la Direction Générale est animée par un consultant en communication.

Les attributions du consultant sont les suivantes :

- Chargé des relations publiques, il fait connaître la SMAC à travers les médias : RADIO, TELEVISION, PRESSE, CINEMA, AFFICHE.
- Il conçoit et rédige les spots publicitaires concernant les produits d'assurances.
- Il travaille de commun accord avec le service commercial pour la promotion de ventes de produits.

3) LA REASSURANCE

Les opérations de réassurance sont traitées par le Directeur Général. Il s'agit pour l'heure des opérations de cession.

Les réassureurs sont la CICARE(réassureur apériteur), AFRICARE-SEN-RE, SATELLITE INSURANCE COMPANY SA, ACHENER RUCK, SCOR

B/ LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Cette direction importante s'occupe de l'organisation et de suivi des problèmes : de la trésorerie, de la comptabilité et des services généraux.

1°) LA TRESORERIE

Ce service s'occupe de l'encaissement quotidien des opérations d'adhésion des cotisations IARDT et VIE de Fonds d'Epargne et de Crédit. (FEC).

Toutes ces différentes opérations d'encaissement sont matérialisées par les procès verbaux de caisse fournis par les services de production IARDT et VIE.

De même que les sorties des sommes de la caisse ou banque sont constatées par les ordres de paiement.

2°) LA COMPTABILITE

Placé sous la supervision du DAF, les agents comptables sont chargés de la comptabilité du siège et des bureaux notamment :

- Le traitement de l'information financière
- La gestion comptable des fournitures
- Le suivi des opérations de trésorerie
- Le traitement des salaires
 - * Encaissements
 - * Décaissements
- La comptabilité matière
- Le contrôle et la mise en exécution des différents contrats de services (locations, entretiens, téléphone, ONPT).

3°) LES SERVICES GENERAUX

Placé sous la supervision du Directeur Administratif et Financier, l'agent chargé des services généraux devra s'occuper :

- De la relation avec les administrateurs publics et privés.
- De la gestion physique de stocks de fournitures de bureau.

C/ LE DEPARTEMENT TECHNIQUE IARDT

La SMAC exploite plusieurs produits dont la souscription donne lieu à la rédaction des contrats. La souscription peut se faire soit directement auprès du service de production de la SMAC; soit par l'intermédiaire d'un agent commercial ; dans ce dernier cas l'agent commercial bénéficie des commissions.

La souscription et la gestion des risques constituent la principale activité de la SMAC et particulièrement celle des sections de la production. Les différentes sections sont :

Auto, Fas maladie, transport, Incendie et risques divers.

1°) SECTION AUTO

L'assurance automobile est la garantie la plus sollicitée par les assurables du fait de son caractère obligatoire.

Les garanties de base sont :

- Responsabilité Civile automobile, dont la souscription nécessite la présentation de la carte grise du véhicule.
- Recours des tiers incendie offert gratuitement.
- Dommages par accident .
- Incendie et explosion
- Vol du véhicule

Les garanties facultatives sont:

- Vol des accessoires
- Immobilisation au garage
- Bris de glaces
- Personnes transportées
- Défense et recours

La section auto s'occupe aussi :

- des résiliations des contrats
- des suspensions des contrats
- changement des risques.

2/ SECTION INCENDIE ET RISQUES DIVERS

La SMAC propose aux assurables des garanties multirisques habitation plus simple bureau et la garantie multirisque de petites et moyennes entreprises.

Un tableau récapitulatif de garanties est établi pour montrer clairement la nature et l'importance de chacune d'elles. (Bâtiment et les risques annexes, vol plus détériorations mobilières et immobilières, dégâts des eaux, bris de glace, responsabilité Civile).

Le contrat offre par ailleurs l'avantage de regrouper en un seul et même contrat plusieurs garanties.

C'est un contrat qui coûte moins cher par rapport à l'ensemble des garanties souscrites séparément.

ELEMENTS DE TARIFICATION

Pour la tarification du risque incendie, le tarif utilisé est le tarif bleu qui prend en compte les critères suivants :

- La zone

- L'usage
- La construction et la couverture : * Construction ordinaire
 - * Construction incombustible
- Aggravations intérieures : * Liquides combustibles
 - * Gaz combustibles
 - * Celluloïde et produits internes* peinture et vernis,
 - * travail mécanique de bois.
- Eléments de protection :* Installations électriques
 - * Moyens de 1er secours.
- Aggravations extérieures :* Communauté
 - * Contiguïté
 - * Proximité

COMMENT ETABLIR LE CONTRAT :

- Faire remplir une proposition
- Visiter le risque et établir le rapport de vérification
- Etablir le contrat sur la base du tarif en vigueur, suivant la catégorie de l'activité de l'assuré.
- Remettre à l'assuré : * Les conditions générales
 - * Les conditions particulières.

3°) SECTION TRANSPORT ET RESPONSABILITES CIVILES DIVERSES

La garantie transport est aussi sollicitée parce qu'elle est obligatoire. Tous les importateurs ne peuvent retirer leurs marchandises des entrepôts de la douane que s'ils satisfont à l'obligation d'assurance.

Les autres risques de Responsabilités Civiles diverses couverts par la SMAC sont :

La responsabilité civile exploitation, scolaire, sportive, etc.....

4°) SECTION FAS MALADIE

En échange d'une cotisation la SMAC se charge d'effectuer le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques engagés par suite d'un accident ou d'une maladie garantie.

Pour bénéficier de la garantie de l'assurance maladie, l'assuré malade devra se présenter auprès de l'une des formations conventionnées (hôpital, cabinet etc....).

Sur présentation de sa carte d'assuré, la formation conventionnée assurera la prise en charge de soins de santé des assurés.

Au cas où il n'y a pas de structure conventionnée l'assuré malade fait l'avance de frais et attend d'être remboursé par la SMAC selon les barèmes en vigueur.

La SMAC présente sur le marché deux catégories de produits maladie.

–Un produit d'assistance :Fonds d'Assistance et de Solidarité (FAS)qui couvre globalement l'ensemble de la famille y compris les descendants et les beaux parents pour le risque hospitalisation et le risque décès.

–Un produit d'assurance classique qui comprend la garantie des soins en externe puis les soins en milieu hospitalier.

5°) LA SECTION COMMERCIALE

L'importance reconnue aux activités commerciales et par voie de conséquence la position hiérarchique occupée par les services qui en sont chargés varient d'une compagnie à une autre. La structure en charge du commercial de la SMAC qui est une jeune société nouvellement créée ^s et dirigée par un responsable commercial et prend la forme d'une section rattachée à la _v Direction Technique IARDT.

ORGANISATION DE LA SECTION COMMERCIALE :

La section commerciale est constituée par des équipes renfermant des agents commerciaux de différents niveaux.

Les chefs d'équipe ont un statut particulier et sont directement placés sous la responsabilité du chef de section. Les chefs d'équipe devront s'atteler à :

- Effectuer un suivi des actions commerciales.
- Suivre les résultats et leurs régularités par vendeurs.
- Apprécier les résultats par vendeur.
- Intervenir rapidement dès l'apparition des retards et des signes de défaillance.

Un objectif annuel de production est assigné à l'ensemble de la force de vente.

Le rôle du responsable commercial consistera à élaborer un plan de formation spécifique :

- Aux techniques de vente
- A la connaissance des produits
- Aux principes d'animation des vendeurs
- A l'établissement des statistiques des ventes par produit et par branche.
- Il se chargera également de la relance et du suivi des clients.

6°) SECTION SINISTRE

La section sinistre enregistre toutes les déclarations de sinistre, ouvre un dossier et attend le Procès Verbal de constat établi par la police ou la gendarmerie. Dès la réception du procès verbal, on procède à l'examen du dossier ; examen à la suite duquel on détermine les responsabilités. Si la garantie est acquise ou établit une fiche de règlement sinistre. Cette fiche fait ressortir :

- Les faits
- Les responsabilités encourues
- Les préjudices subis et les réclamations
- La position du service sinistre.

Lorsque la responsabilité de l'assuré est retenue et qu'il s'agit d'un dommage matériel, on règle le sinistre et on procède au paiement.

Par contre s'il s'agit d'un dommage corporel, dont la consolidation nécessite quelques mois on procède à une offre provisionnelle en attendant la consolidation définitive pour le règlement.

D/ LE DEPARTEMENT VIE

L'assurance vie connaît un développement remarqué dans les pays Africains membres de la CICA; mais ce développement est de niveau inégal d'un pays à l'autre et à l'intérieur d'un pays, d'une société d'assurances à une autre.

Ces disparités de niveau de développement de l'assurance vie ont des causes diverses qui vont de la situation économique des pays concernés à leurs pratiques socioculturelles, à leur jeunesse etc...

L'essor de l'assurance vie dans une société ,dépend également de l'importance que lui accorde la Direction Générale de cette société : plus les instances dirigeantes s'impliquent personnellement dans la recherche de l'efficacité de cette branche, plus ils seront à même de lui consacrer l'attention voulue et accroîtront ainsi les chances de succès.

Enfin une politique commerciale systématique alliée à une politique de produits répondants aux besoins réels de nos populations peut déboucher sur des situations heureuses.

La CICA-RE dont l'un des buts est d'aider les sociétés d'assurances de nos marchés à développer leur aliment afin de contribuer efficacement à la vie économique de nos états a mis à la disposition de la clientèle des produits adaptés à ses besoins.

Il s'agit des produits suivants :

- CICA-RE Retraite complémentaire
- CICA-RE Maladie et la CICA-RE temporaire(Individuelle et groupe).

Il appartient donc à nos sociétés d'Assurances de mettre sur pied une structure efficiente de distribution compte tenu des spécificités de l'assurance vie.

La structure en charge de l'assurance vie de la SMAC est dénommée Département Vie.

A la tête de ce département il y a le Directeur vie qui a pour tâche le développement de la branche vie en relation directe avec le Directeur Général.

1°/ Le service commercial

Placé sous la responsabilité du Directeur vie, le chef de service Commercial est chargé de la gestion et de l'animation des équipes de vendeurs.

Il coordonne l'activité de toutes les équipes de vente, que ces réseaux soient directement liés au siège ou dépendent des agences.

2°/ Le service Technique (gestion)

Le service technique est chargé de la gestion informatique des contrats c'est à dire :

- *L'appréciation et l'acceptation des risques
- *L'émission des contrats
- * Les travaux de fin de mois et d'exercice
- * L'établissement de différentes statistiques de la branche vie.

3°) Le service de recouvrement.

Ce service s'occupe de recouvrement de primes. Les vendeurs sont mis à contribution pour les recouvrements des primes des affaires qu'ils ont apportées.

La structure de la SMAC ci-dessus décrite ne correspond plus à la réalité actuelle; car elle est le reflet d'une prévision qui est largement dépassée. Il faut s'attendre à la révision de cette structure dans les mois à venir compte tenu de bonnes performances de la SMAC.

DEUXIEME PARTIE

LA DISTRIBUTION DES ASSURANCES DES PARTICULIERS
DANS UN PAYS A FAIBLE CULTURE D'ASSURANCES

INTRODUCTION

L'économie du TCHAD repose essentiellement sur le secteur rural, qui occupe plus de 90% de la population.

A côté de la culture de subsistance qui était l'occupation première de cette population, il s'est développé une agriculture moderne dite de rente, qui occupe une place prépondérante dans le monde rural.

En effet l'exploitation du coton, du bétail et de la gomme arabique, constitue de nos jours la principale activité génératrice de revenu du paysan donc de devises pour le pays.

Les paysans animés par le souci de l'amélioration de leurs conditions d'exploitation et de la sauvegarde de leurs moyens de production ,n'hésitent pas à créer des relations de coopération qui les associent entre eux au travail.

On assiste alors à des regroupements par métiers pour s'entraider (les mutuelles) ou pour défendre leurs intérêts professionnels (les syndicats).

Les associations coopératives ainsi créées recensent tous les besoins de gestion, de sécurité, d'investissement etc..... de ses membres et leurs proposent des solutions appropriées. Elles constituent de ce fait un partenaire de taille pour les promoteurs économiques et particulièrement les assureurs dont le rôle est d'apporter des solutions aux besoins de sécurité, de prévoyance de revenus etc..... ressentis par les paysans.

Mais comme l'intérêt de l'assurance n'est pas perçu par les paysans, il appartient donc aux assureurs par le biais des coopératives villageoises de leurs proposer des garanties adaptées.

CHAPITRE I : STRUCTURES SOCIO-ECONOMIQUES PASSEES ET PRESENTES

L'organisation socio-économique du monde rural a connu une révolution, du fait de l'introduction de la culture de rente, et de nouvelles techniques culturales; il s'en suit alors un besoin de sécurité.

A/ L'ORGANISATION TRADITIONNELLE DU MONDE RURAL

Le village bâti sur le clan ou la tribu, constitue la principale force de travail. Le paysan traditionnel exploite juste une petite parcelle de terre. La production est destinée à la consommation de la famille et le surplus échangé contre d'autres produits de première nécessité. La préoccupation du paysan est la production pour la consommation. Il n'y a pas de recherche de revenu par la vente de l'excédent de la production.

La sécurité du village était l'affaire de tout le monde. En cas d'un événement heureux ou malheureux qui touchait un membre du village, tout le clan ou la tribu réagissait immédiatement en y apportant son concours.

La solidarité et l'entraide qui sont très développées au sein de cette communauté; constituent des remèdes très efficaces à tous les risques dont sont victimes les paysans, malgré la faiblesse des revenus, dont ils sont l'objet.

Les paysans sont ainsi grâce à leur organisation communautaire, à l'abri de toutes les conséquences des sinistres qu'ils peuvent subir.

B/ L'ORGANISATION MODERNE DU MONDE RURAL

L'introduction de la culture de rente a permis de révolutionner le monde rural.

En effet, aux micro-exploitations individuelles destinées à l'autoconsommation se sont substituées des coopératives agricoles villageoises. La mécanisation de l'agriculture et l'adoption des techniques culturales modernes ont considérablement accru le rendement. Les villages monoethniques ou monoclaniques se sont désintégrés car les paysans hantés par l'accroissement de leur production s'installent là où la terre leur paraît fertile.

Le souci permanent du paysan est donc désormais la production pour la vente. On assiste alors à un accroissement du pouvoir d'achat des ruraux.

Le revenu obtenu est utilisé d'une part pour la consommation et d'autre part pour constituer de l'épargne.

La dévaluation du F CFA est venue améliorer la situation financière des ruraux. La diminution de moitié de la parité du F CFA stimule l'exportation et freine l'importation, ce qui a pour conséquence une entrée de devises dans le pays, d'où une amélioration de revenu des ruraux. L'augmentation de revenu et la faiblesse de dépenses permettent aux paysans de se constituer de l'épargne et par conséquent d'investir.

L'investissement opéré par les ruraux ne cesse de se renouveler et de croître.

C/ LE BESOIN DE SECURITE

La désintégration de la structure communautaire traditionnelle a balayé l'entraide et la solidarité qui y régnait.

Les ruraux se trouvent alors à découvert, et exposés aux divers dommages susceptibles d'atteindre leur patrimoine.

La nécessité de la protection des personnes et de leurs biens contre les divers risques inhérents à l'exploitation et à la vie s'impose. Dans notre monde actuel cette protection est apportée par

l'assurance. Mais la population du TCHAD à forte prédominance d'illettrés ignore l'existence de l'industrie des Assurances et la gamme des produits indispensables à ses besoins de sécurité de prévoyance et de revenu.

Ce phénomène s'explique surtout par le manque d'informations ,sur les assurances dont sont victimes les populations, car les besoins de garantie existent réellement.

Pour permettre à l'industrie des Assurances de pénétrer et de se développer au sein du monde rural il faudrait mettre sur pied :

- Des produits adaptés aux besoins des assurables
- Un réseau important d'intermédiaires.

CHAPITRE II: PROBLEMES DE LA DISTRIBUTION DES ASSURANCES DES PARTICULIERS AU TCHAD

L'amélioration des revenus des paysans du fait de leurs activités leur permet de se constituer de l'épargne. Cette épargne est investie pour l'acquisition d'équipements et d'intrants destinés à l'exploitation. Le capital ainsi créé a besoin d'être protégé en cas de dommages car la solidarité et l'entraide qui permettaient la reconstitution de ce capital n'existe plus. De même les exploitants eux mêmes ont besoin de se doter de fonds nécessaires pour faire face aux événements qui toucheront à leur vie. Cette protection ressentie par nos populations pour leurs biens matériels et leur vie ne peut être satisfait que par l'industrie des assurances organisme dont la mission est la réparation des dommages subis au sein d'une communauté ou encore la constitution de revenu.

Les sociétés d'assurances existantes malgré la compétence et la volonté des professionnels ont réussi à vulgariser timidement l'assurance dans les mentalités de nos populations. Aujourd'hui beaucoup de gens, même les intellectuels ignorent le rôle économique financier et social de l'Assurance. Un défi reste à relever: Il s'agit du développement à grande échelle de l'assurance.

Pour ce faire, la tâche incombe aux professionnels. Ils doivent mettre sur pied un réseau d'intermédiaires dynamiques et compétents. Ce réseau se chargera de présenter au public les vertus de différents produits et s'efforcera de convaincre les assurables à souscrire des contrats.

A/ LA DISTRIBUTION TRADITIONNELLE DE L'ASSURANCE AU TCHAD

Depuis la publication de l'ordonnance N°9/PCSM/SGG du 30 Juin 1977 portant organisation de l'industrie des Assurances en République du TCHAD, la STAR puis la PFA TCHAD étaient les 2 compagnies de droit national autorisées à présenter des opérations d'Assurance sur le territoire du TCHAD; mais la PFA s'est vue retirer plus tard l'agrément et il ne reste plus que la STAR.

Elle a son siège à NDJAMENA et dispose seulement de quatre (4) bureaux directs disséminés dans la partie méridionale du pays. On constate que la STAR ne couvre pas l'ensemble du territoire, par conséquent sa prestation est limitée à quelques villes privilégiées.

La STAR met à la disposition des populations une gamme variée de produits, mais seulement ceux rendus obligatoires par la Direction des Assurances qui sont sollicitées à savoir la RC automobile et l'Assurance transport. Ces deux produits sont très vendus car le fait que les assurables ne les souscrivent pas exposent ces derniers à des sanctions pénales.

Les autres produits dont la souscription est facultative ne sont pas demandés par les assurables. La raison fondamentale de la non souscription de ces produits est qu'ils sont ignorés par la population. La STAR de son côté n'entreprend aucune campagne d'informations ou de publicité tendant à sensibiliser la masse et éventuellement à l'amener à s'intéresser aux produits. Elle se confine au rôle d'un assureur boutiquier qui attend derrière son comptoir la visite hypothétique d'un client.

La STAR a un agent général que sont les ACT (Assureurs Conseils Tchadiens). C'est une représentation d'une société de courtage Française Faugère et Jutheau.

Les ACT ne prospectent pas tellement les assurances des particuliers. L'essentiel de leur portefeuille est constitué des risques des filiales locales des grandes sociétés métropolitaines.

Le rôle des ACT est limité à la gestion des risques industriels et commerciaux. Ils ne participent donc pas à la vulgarisation des Assurances des particuliers.

L'absence des courtiers sur le marché est un handicap très sérieux à la promotion des Assurances. Le marché Tchadien ne dispose même pas d'un seul courtier. Les assurables se dirigent eux mêmes vers la société d'assurances pour souscrire des contrats sans qu'ils bénéficient des conseils techniques prodigués par les professionnels. La non implantation de la STAR sur toute l'étendue du territoire et l'absence d'intermédiaires (agents généraux, courtiers) ne permettent pas à la population de comprendre le rôle social économique et financier de l'assurance et de s'y intéresser. La promotion de l'industrie des Assurances ne pourra s'opérer qu'avec l'instauration d'un marché concurrentiel et d'un mode de distribution efficace de l'Assurance.

B/ LA NOUVELLE FORME DE DISTRIBUTION DES ASSURANCES

Depuis Mars 1995, date de l'obtention par la SMAC de son agrément, l'industrie des assurances du TCHAD connaît un réel éveil.

En effet, l'arrivée de la SMAC sur le marché avec son réseau efficient de producteurs salariés a pour conséquence immédiate la restriction du portefeuille de la STAR. Cette situation amène la STAR à sortir de son état de léthargie et de prospecter le marché pour pouvoir conserver voire augmenter son chiffre d'affaire et garder sa position de leader. On assiste à une concurrence entre les deux compagnies ce qui va inévitablement contribuer à l'essor de l'industrie des Assurances. Chaque compagnie s'efforcera de prospecter le marché ,de susciter les besoins des assurables en expliquant les avantages des produits et de les amener à souscrire.

Mais la distribution de l'Assurance ne connaîtra un succès réel que par l'élaboration des produits adaptés et par la mise sur pied d'un réseau efficace d'intermédiaires.

1°/ L'ADAPTATION DES PRODUITS AUX BESOINS DU PUBLIC :

L'un des handicaps au rayonnement de l'industrie des assurances c'est l'inadaptation des produits aux besoins des populations. Beaucoup de produits proposés par nos sociétés viennent

de l'Europe. Ces produits conçus pour les Européens sont très mal accueillis par les assurables parce qu'ils ne conviennent pas à nos moeurs.

Les professionnels Africains de l'Assurance devront s'atteler pour concevoir et élaborer des produits adaptés.

2°/L'EFFICACITE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

Le souscripteur ou l'adhérent a besoin de bien comprendre les termes de l'engagement auquel il souscrit. Il est aidé en cela par des intermédiaires d'Assurances. L'intermédiaire joue donc le rôle de conseil, il sert de courroie de transmission entre les assurés et les compagnies d'assurances et fait prendre conscience à l'assurable de l'importance de l'assurance.

L'intermédiaire doit être un homme suffisamment apte pour comprendre les contours de différentes garanties et de les expliquer aux clients pour obtenir leur engagement. Il ne doit pas être un simple entremetteur ou exécutant.

Les qualités suivantes sont requises pour l'intermédiaire :

- * Il doit être un professionnel plein d'expériences et compétent.
- * Il doit remplir les conditions d'honorabilité, de capacité juridique et aussi de solvabilité.

L'intermédiaire défini par l'article 501 du code CIMA doit être un courtier, un agent général ou un producteur salarié.

Il importe de préciser le statut juridique du courtier et de l'agent général pour comprendre le rôle respectif de chacun.

Le courtier d'Assurances mandataire de l'Assuré à la qualité de commerçant agissant pour son propre compte aux termes de l'article 531 du code CIMA; tandis que l'agent général traite des affaires pour le compte des compagnies d'Assurances dont il est le mandataire.

Le rôle du courtier dans le réseau de distribution de l'assurance est très nécessaire parce qu'il est plus proche de l'assurable.

Le courtier étant un professionnel qui sait identifier les risques, les gère et les place auprès des marchés d'assurances. Cette compétence est nécessaire lors de la distribution car le courtier doit connaître parfaitement le produit à vendre, comprendre le besoin de l'assurable et faire preuve de créativité; ce qui renforcera la confiance des mandats.

Le rôle de conseiller du courtier est très important car il intervient lors du choix des formules de garanties et des risques couverts, de la rédaction des contrats ou de la défense des intérêts de l'assuré. Il doit aider son client à obtenir les garanties les plus complètes et les mieux adaptées à définir plus largement l'objet du contrat.

Etant rémunéré à la commission, le courtier s'attelle à la vulgarisation des assurances non obligatoires. Le courtier est un facteur de progrès de l'assurance à cause de sa connaissance du marché et de son aptitude à traduire techniquement les besoins du public. Il est un élément moteur du réseau de distribution des Assurances.

C/ CONCLUSION

Le besoin de l'assurance dans les marchés Africains est indéniable. La CICA-RE a mis sur pied des produits qui répondent aux réalités culturelles et socio-économiques de nos milieux. Mais compte tenu de la faible culture d'assurances dont sont victimes nos populations, il faudrait que nos sociétés songent à créer un réseau de distribution digne de ce nom.

La présence des intermédiaires sur le marché tel que celui du TCHAD où les mentalités sont peu réceptives à l'Assurance, constitue un élément déterminant pour la promotion et la vulgarisation de l'industrie des Assurances. Toutefois un grand effort de communication reste à faire de la part des assureurs pour créer une véritable culture d'Assurances à nos populations.