

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES
YAOUNDE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

1,25
3

4,25

REGARDS SUR LE DEPARTEMENT
Administratif et Financier
De La Star Nationale

RAPPORT DE STAGE

Présenté par :

Mr. ADAM NALLOUNISALEH

Stagiaire

Sous La Direction
de Mr. KIGAN DIL
MADJIO - CHEF
De Departement
Administratif et
Financier (STAR)

Cycle Supérieur

9^e Promotion 1988 - 1990

REMERCIEMENTS

Nul ne peut se suffir à soi même. Et l'occasion est très indiquée d'adresser à l'attention de tous ceux qui de loin ou de près ont contribué à ce que je fasse mon Stage à la STAR Nationale et aussi de rédiger le Rapport.

A ce point précis, je tiens à remercier :

- La DIRECTION de l'Institut International des Assurances IIA pour avoir adressé une lettre de demande de Stage aux Responsables du Service du Contrôle des assurances de mon pays le TCHAD.

- Les Responsables du Service du Contrôle des Assurances qui ont voulu m'introduire auprès de la STAR NATIONALE.

- La DIRECTION GENERALE de la STAR pour leur accord en vue d'un Stage. A ce titre je tiens à remercier particulièrement le Directeur Général Monsieur KADADI NDAGMAISSOU NDUSON et le Chef de Département Production Monsieur ALI DJAYA qui a accepté de me guider en attendant la désignation de mon responsable de Stage. Mes remerciements vont également à l'endroit de tout le personnel de la STAR , qui par leur accueil et leur disponibilité, m'a rendu le Stage agréable.

Je tiens aussi à remercier vivement mon responsable de Stage Monsieur KINGADIL MADJIO qui, sans lui, rien ne serait achevé.

Enfin, je remercie sincèrement Monsieur ALLADOUM M'BAIDÛBE KEIBA qui a dactylographié mon Rapport de Stage.

PLAN DU TRAVAIL

INTRODUCTION

I°/ - PRESENTATION DE LA STAR NATIONALE

1, 1 HISTORIQUE

1, 2 STATUTS DE LA STAR NATIONALE

II°/ - ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

2, 1 SERVICE DU PERSONNEL & DU MATERIEL

2, 2 SERVICE AGENCES ET RECOUUREMENTS

2, 3 SERVICE COMPTABLE ET FINANCIER

CONCLUSION

INTRODUCTION

Dans le Cadre de la formation biannuelle à l'Institut international des Assurances de YAOUNDE (Cycle Supérieur), tous les Etudiants ayant obtenu la moyenne pour passer en deuxième année sont astreints à un Stage de trois mois. A la fin du Stage, ces mêmes Etudiants sont tenus de rédiger un Rapport. C'est à cela que nous allons nous atteler avec un thème bien précis qu'est "REGARDS sur le DEPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER".

Notre choix sur ce département, nous paraît important et justifié car pour toute Société, les ressources financières et les ressources humaines occupent une place très importante parmi les moyens de production.

Notre travail portera sans aller au delà des directives du Stage, sur les aspects les plus significatifs du Stage et devra comporter la description du travail, les difficultés rencontrées, les problèmes posés et les solutions avancées(1) Mais comme on ne peut pas parler d'un organe sans évoquer le corps qui le porte, on abordera dans un premier temps la présentation de la STAR NATIONALE.

Ainsi le travail se présentera comme suit :

- Une première partie concernera la présentation de la STAR NATIONALE;
- Une deuxième partie concernera l'Organisation administrative et financière.

Et le tout sera bouclé par des Suggestions.

1) Point V 2^e Paragraphe des directives du Stage.

I - PRESENTATION DE LA SOCIETE

Pour mieux comprendre, mieux apprécier ce qui va consister l'objet du Rapport, nous avons jugé utile de présenter la Société elle même.

1. 1 HISTORIQUE

Jusqu'en 1977, le marché Tchadien d'Assurance était dominé à 100 % par les Sociétés étrangères. De ce fait la fuite des Capitaux était chose certaine. Cette Situation cumulée aux résultats des autres Secteurs qui souffraient de la détérioration des termes de l'échange empirait plus la Situation économique du pays. Dès les années 70, l'idée d'une Création des Sociétés de droit National se fait naître. Dans ces mêmes années, la CNUCED (1), grâce à la Commission des invisibles à GENEVE, a pris des recommandations et résolutions invitant les Etats du Tiers Monde à créer des Sociétés de droit National. De même l'adhésion du Tchad à la CICA (2) dont l'un des objectifs est identique à cette idée a beaucoup contribué à la Création de la STAR NATIONALE. Mais concrètement, c'était vers 1974 que le Service du contrôle des assurances a déposé un Rapport demandant aux pouvoirs publics de créer une Société de droit National. Le push Militaire de 1975 a retardé un peu le processus. Ainsi après toutes études menées par trois parties qui sont le service du contrôle des Assurances, la C I C A et la CNUCED, la STAR NATIONALE a été Créée le 30/6/77 par Ordonnance n° 10/PCSM/SGG. Cependant la STAR NATIONALE a ouvert réellement ses portes le 01/01/78. La Création de la STAR s'est faite grâce aux rachats des portefeuilles et aussi par la fusion de certaines Sociétés. Les rachats ont été possibles grâce à un Capital qui a vu la participation de l'Etat Tchadien, de quelques Sociétés et Banques de la place et aussi de certains particuliers. Lors de la Création de la STAR, l'option monopolistique a été écartée.

(1) Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement.

2) Conférence Internationale des contrôles d'Assurances.

Mais des conditions un peu rigoureuses ont été exigées aux Sociétés étrangères qui ont refusé la fusion ou le rachat. Ces Conditions sont :

- Cession légale de 15% des primes éraises.
- Transformation en Société de droit National d'ici cinq ans à compter de la date de la Création de la Star.

Une seule Compagnie parmi la dizaine des Compagnies étrangères qui exploitaient le marché Tchadien a voulu garder son autonomie. Donc elle a commencé à céder 15% de ses primes et s'est engagée à se transformer en Société de droit National d'ici cinq ans. Il s'agit de la Préservatrice. Malheureusement les événements du 12/02/79 et du 20/03/80 n'ont pas laissé courir ce délai. La Préservatrice a fermé ses portes. Elle a rouvert ses portes en 1988 sous la dénomination PRESERVATRICE FONCIERE ASSURANCE (P. F. A). Et selon les renseignements obtenus auprès du service du contrôle des Assurances, le délai de cinq ans pour que la P.F.A. se transforme en Société de droit National va commencer à courir à partir de 1988.

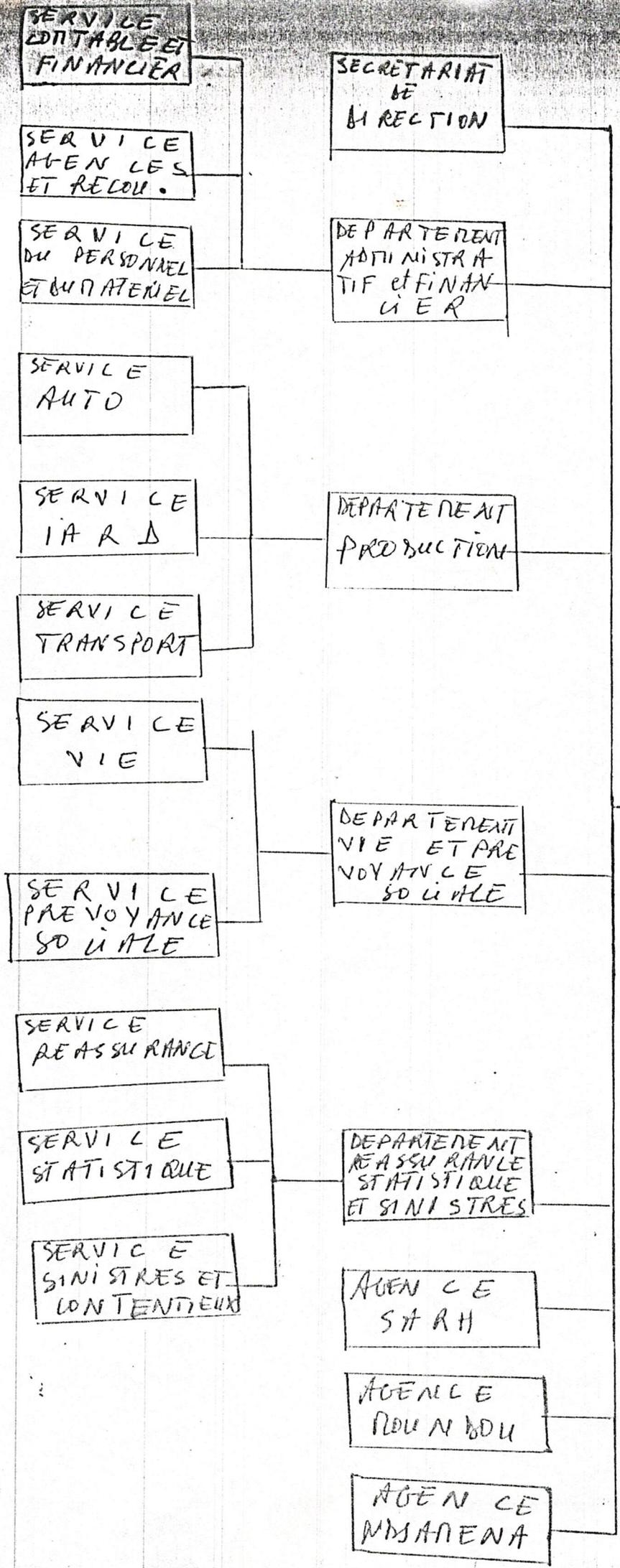
1.2 - STATUTS DE LA SOCIETE

La STAR NATIONALE, Société Tchadienne d'Assurances et de Réassurances est une Société anonyme d'économie mixte. Elle est régie par les TEXTES légaux en vigueur au Tchad à savoir l'Ordonnance n° 9/PCSM/SGG portant Organisation de l'Industrie des Assurances en République du Tchad et par l'Ordonnance N° 10/PCSM/SGG portant Création d'une Société Nationale d'Assurances et de Réassurances en République du Tchad. Il est placé sous le contrôle du Ministère des Finances et de l'Informatique.

Dans les Statuts, la STAR NATIONALE a pour objet d'effectuer :

- Les opérations d'Assurances et de Réassurances de toutes Natures.
- La gerance ou la représentation des autres Sociétés ayant le même objet.
- La participation pour la Création des Sociétés et achat des titres

Le Siège de la Société est à N'DJAMENA.



ORGANIGRAMME DE LA STATION NATIONALE

Un Conseil d'Administration composé de neuf membres pris parmi les Actionnaires nommés par l'Assemblée Générale Administre la Société.
Cette Administration s'effectue ici concrètement par une délégation des pouvoirs à la DIRECTION GÉNÉRALE

1. 3 - ORGANIGRAMME

L'Organigramme est la représentation graphique de la structure d'une entreprise. Comme on peut le remarquer dans le Schéma, il permet de présenter à la fois les personnes et les Services. Il indique en même temps les relations d'autorité et les relations hiérarchiques.

Ici nous ne porterons pas des remarques sur le département Administratif et financier car étant le moyau même du Rapport, il sera analysé dans la deuxième partie.

Quant au reste de l'Organigramme, il y a tout d'abord le département production qui n'a rien de commun avec la signification qu'on lui attribue dans les entreprises industrielles. Ici, il s'agit de concevoir et de mettre au point des produits immatériels. Ce département sera aussi chargé de concevoir les Tarifs à moins que la Société se trouve dans une Situation qui l'oblige à utiliser des Tarifs déjà mis au point par les pouvoirs publics ou par les autres pays et Sociétés. La production en assurance est un domaine très important. Elle peut généralement englober à la fois la pure production et la Commercialisation.

Or dans le cas d'espèce, le département Production n'englobe que les assurances Automobile, I A R D (1) et maritime et Transports excluant les assurances des personnes qui font l'objet d'un département dit département Vie et Prévoyance Sociale. Ainsi la Production en assurance des personnes est l'affaire de ce dernier. Nous pensons que pour une personne extérieure à la Société, le Département production s'occupe de tous les produits.

Il serait souhaitable de mettre en place un organe de production qui se chargera de la conception, de la mise au point et de la promotion de tous les produits. Et à cet organe seront rattachés plusieurs Services représentant les différentes branches. Ainsi d'aucuns penseront que le Chef de cet Organe serait débordé. Mais on pourrait remédier en l'assistant par un Adjoint.

(1) INCENDIE - ACCIDENTS - RISQUES DIVERS.

Sous le département Réassurances, STATISTIQUES et SINISTRES apparait le Service STATISTIQUE, SINISTRE et CONTENTIEUX. Au sein de ce Service, on instruit les dossiers Sinistres autos afin de dire si la Société doit payer les indemnités ou non. Par ailleurs les Service I A R D, MARITIME et TRANSPORTS, Vie et PREVOYANCE SOCIALE règlent eux mêmes les Sinistres concernant ces branches. Il serait mieux de créer un département Sinistres et contentieux qui s'occupera de tous les Sinistres. La Réassurance du fait de son caractère international peut être rattachée à la Direction Générale. Le Service STATISTIQUES et ARCHIVES est un élément très important pour la Réassurance que pour les Sinistres et contentieux. Ainsi selon le choix du Conseil d'Administration, on pourrait le rattacher à l'un ou l'autre des départements.

II - ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Selon l'organigramme de la STAR NATIONALE, les aspects administratifs et financiers se retrouvent au sein du département administratif et financier. Ce dernier s'occupe du matériel, du personnel, de la Comptabilité et de la finance. Il est subdivisé en trois Services :

- Service du personnel et du matériel;
- Service des agences et recouvrements;
- Service comptable et financier.

2. 1 SERVICE DU PERSONNEL ET DU MATERIEL

C'est le service chargé du Personnel et du Matériel.

2. 1. 1 LE MATERIEL

Il s'agit ici de l'acquisition, l'entretien, la réparation et la gestion du matériel. Le matériel s'entend d'une manière générale comme l'ensemble des mobiliers, matériels et les matières et fournitures consommées.

2. 1. 1. 1. L'ACQUISITION

Après que la Direction Générale ait donné son accord pour l'acquisition de tel ou tel matériel, il appartient au Service du Personnel et matériel de chercher un fournisseur. La négociation se fait entre le fournisseur et le Chef du dit Service. Parfois ce dernier peut être remplacé par une autre personne s'il s'agit d'un achat important. Le règlement c'est à dire le paiement du matériel acheté peut s'effectuer au moment de la réception ou quelques jours après la réception.

2. 1. 1. 2 -ENTRETIEN ET REPARATION

La STAR NATIONALE fait généralement recours aux tiers pour l'entretien et la réparation de tous genres. C'est le Service du personnel et du matériel qui est chargé de solliciter les Services de ces tiers. Entre l'entretien et la réparation, il est recommandé de mettre un accent particulier sur l'entretien. En ce sens que s'il y a un bon entretien, il y aura peu de réparation.

2. 1. 1. 3 - GESTION DU MATERIEL

Le matériel est utilisé en fonction des commandes des services, des départements ou de la Direction Générale adressées au Service du Personnel et du matériel. Etant donné que le volume global du matériel est prévu au début de l'exercice, une gestion rationnelle et judicieuse s'impose. Entre autre, au niveau même du Service chargé de gérer le matériel, une comptabilité matière s'avère nécessaire pour permettre d'avoir une idée sur les Stocks à tout moment et aussi pour faciliter les travaux d'inventaire.

2. 1. 2 - LE PERSONNEL

Le personnel comprend l'ensemble de tous les employés toutes Catégories confondues de la Société. Ces employés sont liés à la Société par un Contrat de travail. Ce dernier est un Contrat par lequel une personne s'engage à travailler pour une autre, pendant une durée déterminée ou sans détermination de durée, moyennant une rémunération en argent fixé par unité de temps soit d'après le travail accompli.

Outre Cette liaison juridique universelle, l'employé et/ou l'employeur sont tenus au respect et à l'observation des Conventions Collectives, du Statut du personnel de la STAR Nationale et du règlement intérieur de la même Société. Mais comment devient-on employé de la STAR ? quelles sont les possibilités de formation, de promotion. Quelle est la politique salariale de la STAR?

2. 1. 2. 1 - EMBAUCHE

En règle générale, l'embauche n'a pour but essentiel que de répondre à un besoin réel en personnel exprimé par la Société. Admise comme telle, La STAR NATIONALE lance un appel d'offre du travail en indiquant le profil du Candidat. Une fois les demandes réunies, on fait passer un test. A la suite du test, on retiendra le nombre des personnes voulues. Un dossier du Candidat retenu est constitué et consigné au niveau du Service du Personnel et du matériel. Le Candidat retenu n'est vraiment employé qu'après la période d'Essai. Nous n'avons pas eu l'occasion de voir au fond les critères de recrutement. Mais notre souhait est que le principe d'égalité des Citoyens soit rigoureusement observé. Par là nous ne voulons pas que des éléments subjectifs servent de critères de recrutement. Il faudrait offrir à tous et à toutes les mêmes chances et les mêmes possibilités. Et que le meilleur passe. L'embauche doit être faite avec minutie et objectivité. Ceci est très important car on peut affirmer sans démonstration que l'embauche a une influence sur le licenciement.

2.1.2.2 - CESSATION DU TRAVAIL

Elle peut intervenir suite à une décision unilatérale de l'employeur de rompre le Contrat du travail (licenciement). Elle peut également intervenir soit à une démission de l'employé soit que l'employé ait atteint l'âge de la retraite.

Excepté le cas de la retraite, les deux autres cas de cessation de travail donnent toujours droit à un temps de préavis. En outre, des droits et indemnités sont versés au personnel dans les trois cas de cessation de travail. La cessation du travail, si elle doit intervenir, qu'elle se fasse dans les normes légales ou conventionnelles. Autrement dit, des litiges naîtront. Par ailleurs il n'est pas à souhaiter qu'une Société brille comme leader de licenciement ou qu'un employé brille comme un Eterneldémissionnaire.

2.2.2.3 INFORMATION - FORMATION

2.1.2.3.1 INFORMATION

Toute décision, toute action s'effectue sur la base d'informations réelles ou imaginées. Et toute information, quelle que soit sa teneur aura forcément une influence sur le comportement humain du personnel. Il est donc nécessaire d'avoir une très bonne politique en matière d'information. La bonne politique consistera à ne pas frustrer le personnel par une information quelconque. Il faudrait aussi chercher à vouloir que l'information soit bien accueillie par le personnel. Ainsi toute décision avant qu'elle soit publiée, doit être préparée en fonction des aspirations, du goût ou des besoins du personnel. De ce fait, outre l'information descendante c'est à dire celle qui émane de la hiérarchie supérieure et circule vers le bas de l'Echelle hiérarchique, il faudrait aussi permettre l'information ascendante. Il s'agit de l'informations qui émane de la hiérarchie subalterne et monte vers la hiérarchie supérieure. Ce circuit d'information est très nécessaire car elle permet de savoir les pensées et les comportements réels de la base.

2. 2 3. 2 - FORMATION

Dans la plupart des cas, tout employé nouvellement recruté n'est jamais opérationnel car il se trouve en face des méthodes spécifiques du travail d'une Société donnée. On doit l'encadrer. Et même le personnel ancien a besoin de formation (recyclage, perfectionnement).

On ne doit pas rester sur l'acquis. Le monde d'aujourd'hui évolue très rapidement et le personnel qui constitue un des moyens de production le plus important de l'entreprise devrait aussi être sur la même longueur d'onde. Ainsi chaque entreprise devrait avoir une politique de formation qui peut être soit légale (décision des pouvoirs publics) soit conventionnelle (accord entre la Société et les Syndicats ou les Comités d'entreprise). La STAR NATIONALE, dès sa Création, a mis parmi ses priorités la formation du personnel. Ainsi plusieurs employés ont été formés ou recyclés au Congo, au Cameroun en Tunisie, en France ou au Tchad. Ces projets et programmes de formation doivent tenir compte des capacités du personnel, des besoins exprimés par les individus et surtout des exigences de l'environnement global. Il est souhaitable que cette politique soit constante et évolutive avec des programmes précis. En ce sens la formation doit être orientée c'est à dire liée à un but de façon à permettre d'évaluer les résultats du personnel formé.

2. 1. 2. 4 - APRECIATION - PROMOTION - MUTATION

2.1.2.4.1 - L'Appréciation

Pour mieux gérer le personnel, le Chef du service doit savoir ce que vaut chaque employé. Mais il est souvent recommandé que l'appréciation se fonde sur des critères objectifs tels que l'assiduité, la performance, l'efficacité le rendement, la qualité du travail, le degré sociométrique et même parfois des tests théoriques. Avec ça on pourra récompenser chacun au juste possible.

2.1.2.4.2 - Promotion

La promotion est généralement l'appel à d'autres fonctions plus importantes. Le souci de tout employé est de faire des promotions. De ce fait, toute entreprise qui ne permet pas des promotions provoque des comportements agressifs chez le personnel. L'absence des promotions entraîne aussi des gaspillages des valeurs humaines. Ainsi nous recommandons au Service du personnel ou même à la Direction Générale de permettre des promotions au sein de la STAR NATIONALE.

2. 1. 2. 4. 3. LA MUTATION

La mutation est un changement de poste ou de lieu de travail. Elle n'est généralement pas une promotion. Les mutations sont fréquentes dans certaines Société. Le service du personnel, en décidant d'une mutation, doit tout

mettre en oeuvre pour qu'elle ne soit pas ressentie comme une punition. Il faudrait que l'employé comprenne qu'on l'a muté en estimant qu'il serait efficace ailleurs. Entre autre, il faudrait que le service du personnel évite aussi la mutation débarras. Dans la mesure où on ne trouve pas un poste auquel l'employé pourra s'exprimer, il faudra procéder purement et simplement au licenciement. L'entreprise n'est pas un lieu de bienfaisance. Et tout salaire même minime doit être juste, justifié et mérité.

2.1.2.5 - LA REMUNERATION DU PERSONNEL

Le Salaire est ce que perçoit l'employé après une période de travail. Il peut être horaire ou mensuel.

Le personnel de la STAR NATIONALE est divisé en neuf Catégories. Les Catégories 1, 2, 3, et 4 concernent les agents subalternes. Les agents de maîtrise se retrouvent dans les Catégories 5 et 6. Les Catégories 7, 8, et 9 sont réservés aux Cadres et assimilés. Au sein de chaque Catégorie, on retrouve quatre échelons. Les employés nommés par Arrêté Ministeriel ou Décret pris en Conseil des Ministres sont hors Catégorie.

Ainsi pour telle Catégorie, tel Echelon correspond un Salaire de base bien défini. A ce Salaire de base s'ajoutent les heures supplémentaires. Les primes et les indemnités. Tout ceci donne le Salaire brut. A ce dernier, on opère des déductions légales ou conventionnelles pour obtenir le net à payer à l'employé. Mais pratiquement la paye débute par l'Etablissement de trois Etats de Salaires qui sont :

- Un état de salaires du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint et du Contrôleur financier.

- Un état de Salaires du personnel payé au virement

- et un état de Salaires du personnel payé par billetage.

Tout état de salaire se présente comme suit :

.... / ...

LA STAR NATIONALE

B. P. 914

- N'DJAMENA -

//- ETAT DE SALAIRE MOIS

NOM ET PRENOMS	SALAIRE DE BASE	HEURE SUPPL	INDEMNITE	COTISATION RETRAITE	IRPP	F I R	CAISSE DE SOLIDARITE	EFFORT DE GUERRE	PRIME D'ASSURANCE	REMBOURS. FRAIS MEDI- CAUX	ACCOMPTE	NET A PAYER	SIGNATURE,
TOTAL :													

- Arrêté le présent Etat à la somme de FRs CFA/-

Fait à N'DJAMENA, le 19.....

Pour la Société,

Le Directeur Général

Après que les Etats aient été visés, on établit les bulletins de paye. Un exemplaire du bulletin de paye signé et par l'employé et par l'employeur est remis à l'employé. Après la paye, tous les états de salaires sont remis à la Comptabilité pour enregistrement.

Le Salaire, outre la signification très évidente à savoir l'argent perçu après une période de travail, révèle d'autres significations. Pour l'entreprise, c'est un coût - le coût d'acquisition de la main d'oeuvre. C'est aussi un stimulant - D'un point de vue macroéconomique, c'est un débouché pour l'entreprise. Et pour l'employé, le Salaire est son pouvoir d'achat c'est aussi le moyen qui permet à l'employé de se situer socialement. Pour concilier toutes ces significations, il appartient à la Société d'avoir une très bonne politique Salariale. C'est ainsi que sera bouclé le Service du personnel et du matériel. Cependant quelques remarques et suggestions concernant ce Service s'avèrent indispensables. Nous avons remarqué que le Service du Personnel et du matériel fonctionne grâce au concours des agents du Service Comptable et financier. Cet état de fait peut mettre ces agents dans l'embarras du choix s'ils reçoivent à la fois des travaux de ces deux Chefs de Services. A cela, nous proposons qu'il soit mis à la disposition du Service du Personnel et du matériel deux agents de maîtrise.

2. 2. SERVICE DES AGENCES ET DES RECOUVREMENTS

Accordant des comptes et disposant des agences, la STAR suit les agences et réalise ses recouvrements grâce au Service cité ci-dessus.

2. 2. 1 Les agences

Ce sont les bureaux des intermédiaires dépendant de la Compagnie. Les personnes morales ou physiques placées à la tête de ces agences sont appelés agents généraux. ce sont des producteurs de la Société. Les producteurs sont soit salariés soit remunerés sur commissions. Dans le cas de la STAR Nationale, on a :

- Les producteurs salariés au nombre de trois.
- Les Assureurs Conseils Tchadiens.

2. 2. 1. 1. Les producteurs Salariés

Ils sont au nombre de trois. Ce sont les agences de SARH, MOUNDOU et N'DJAMENA. Tout le personnel de ces trois agences est composé des employés salariés de la STAR. Les agences sont autorisées à vendre les produits de la STAR, d'encaisser les primes. A cet effet, elles disposent des services production, comptabilité et caisse. Les deux agences SARH et MOUNDOU disposent aussi d'un Service Sinistres bien que très peu étoffé puisque les agences ne sont autorisées à régler que les Sinistres ne dépassant pas cent mille francs CFA (100.000). De même pour payer les Salaires, les frais d'entretien, de réparation, des loyers et déplacements, ces deux agences sont autorisées à puiser sur les encaissements de primes. Ainsi hors mis le règlement des petits Sinistres et de ces charges, les agences de SARH et de MOUNDOU sont tenues de transférer tous les encaissements le plus vite possible au Siège. L'agence de N'DJAMENA, du fait qu'elle est très proche du Siège, ne dispose pas de service Sinistre. Elle n'est pas autorisée aussi à engager des dépenses.

Dépendant directement du Siège, les Agences sont tenues d'envoyer au Siège toutes les pièces afférentes à leurs activités. Ce sont généralement les contrats d'assurance, les Bordereaux des émissions, des encaissements, des Sinistres payés, des annulations et impayés, les Journaux des dépenses, banque et Caisse. Au niveau du Siège, le service agences et des recouvrements enregistre

toutes les opérations effectuées par les agences dans le journal Général. Pour différencier les opérations de celles du Siège, dans l'intitulé il est précisé suivant telle opération telle Agence. Au Siège comme dans les agences, il n'est pas tenu un compte courant agent ni un compte courant Compagnie. Sur plan comptable, tout est considéré comme une et une seule Compagnie. C'est une méthode très simpliste que nous approuvons dans la mesure où il s'agit des agents salariés qui ne sont pas rémunérés sur commissions.

2.2.1.2 Les Assureurs conseils Tchadiens, il s'agit là d'un agent mandataire de la STAR suite à un traité de nomination qui définit les droits et obligations de l'agent Général. Ce dernier est un producteur non Salarié. Il est rémunéré sur commission. L'agent a pour mission de s'occuper des branches suivantes :

- complémentaire accidents de travail
- Individuelle
- Responsabilités civiles en général
- Incendie et explosions
- Vol
- Assurances maritimes et assurances transports
- Bris de machines
- Tous-risques chantiers
- Automobiles (Tiers et tous-risques)

et éventuellement les autres branches exploités par la Société après avis favorable du Directeur Général.

Ainsi, après les souscriptions des contrats, l'agent général envoie au Siège les documents suivants :

- Bordereaux des émissions des primes
- Journal des encaissements
- Bordereau des annulations
- Bordereau des impayés
- Bordereau des ristournes des primes
- Double des Copies des Contrats
- Journal des Opérations diverses
- Compte courant Compagnie.

- Le même bordereau des impayés est établi aussi au niveau de la production. Pour cette dernière, le bordereau sert pour deux buts essentiels qui sont :
- envoi au Client d'une lettre en vue du renouvellement de sa police avant la date d'expiration.
 - Contrôle afin d'éviter de renouveler une police qui expire alors que la probable ancienne police n'a pas été réglée.

Celui établi au niveau du Service agences et recouvrements sert à réclamer les primes impayées.

Ainsi, compte tenu du délai de crédit accordé au client, délai souvent stipulé dans la police, le service chargé de recouvrement des primes adresse une lettre invitant le client débiteur à venir s'acquitter de sa dette. Et c'est à ce niveau que s'arrêtent les attributions du service des recouvrements. En théorie, les mesures qui sont recommandées généralement et successivement sont :

- Un avis d'échéance;
- Une mise en demeure;
- Suspension de la garantie;
- Résiliation.

Les trois derniers points ne sont jamais appliqués à la STAR. Il est fait seulement des poursuites au moment où déjà les Contrats sont éteints suite à l'expiration après constat du non paiement. Cette pratique ne pourra en aucun cas réduire le montant des impayés. Compte tenu du rôle important qu'occupent les primes au sein d'une Compagnie, il est urgemment indispensable qu'il soit mis sur place une politique qui permette de réduire le volume des impayés. A cet effet il serait utile de n'accorder des Crédits qu'à des Clients certains à priori. En outre, étant donné que des délais Crédit Client sont accordés, nous suggérons, qu'à partir de ces délais, après l'avis d'échéance, que la mise en demeure, la suspension des garanties et la résiliation suivent. Pour mieux remplir ces tâches le service du recouvrement devrait être aussi aménagé tant en personnel qu'en matériel.

III - SERVICE COMPTABLE ET FINANCIER

Relevant directement du Département Administratif et Financier,, ce service a pour mission de s'occuper de la Comptabilité et de la finance. Mais au fond, ce n'est qu'un service Comptable. A cet effet, notre regard se limite seulement qu'à l'organisation Comptable de la STAR NATIONALE.

3.1 LA COMPTABILITE -

La comptabilité est une technique d'enregistrement ou une technique de saisie des Opérations effectuées par l'entreprise au cours d'une période. Elle permet de dégager les résultats, d'analyser ces résultats et aussi de projeter des résultats.

G. Simonet la définit comme une technique dont l'objectif est, à partir d'une Situation initiale dressée de l'entreprise, d'enregistrer en unités monétaires les mouvements modifiant cette situation afin d'établir une Situation finale. Cependant, l'organisation comptable varie d'une Société à une autre. Voyons maintenant comment est-elle organisée à la STAR NATIONALE:

3.1.1 JOURNAUX AUXILIAIRES : Il existe plusieurs Journaux auxiliaires au sein de la comptabilité. On peut citer par exemple le journal auxiliaire fournisseurs, Journal auxiliaires Sinistres payés, etc..... Au total, il y a douze journaux auxiliaires. Sur chaque journal auxiliaire sont consignées les opérations lui concernant. Ces opérations sont arrêtées par mois. Dans le journal auxiliaire Caisse sorties par exemple sont enregistrés tous les paiements à partir de la Caisse tout en mentionnant leur contrepartie. Les opérations concernant un mois sont regroupées en une opération mensuelle et transférée au journal général. L'usage des journaux auxiliaires n'est pas une méthode universelle. Mais elle se retrouve un peu partout dans les Sociétés d'assurances. En soit même, cette technique qui nécessite plusieurs cahiers et encore leur transfert dans le Journal général est une tâche pénible qui demande minutie et patience. Malgré cela nous pensons qu'il est très utile pour permettre d'avoir des renseignements bien précis et de façon rapide sur chaque groupe de Compte ou sur chaque compte.

EXEMPLE • JOURNAL/AUXILIAIRE SINISTRES PAYES...

	DEBIT	C R E D I T		
		CAISSE	BIAT	BTCD
	6.020	5.910	5.930	5.950
03-08 Règlement Sinistre MS 062/84	160.000			160.000
10-08 Règlement Sinistre MS 040/84	30.000	30.000		
15-08 Règlement Sinistre MS 103/84	140.000		140.000	
20-08 Règlement Sinistre MS 050/84	50.000	50.000		
25-08 Règlement Sinistre MS 111/84	200.000		200.000	
-				
-				
-				
-				
-----	= 580.000	80.000	340.000	160.000
	=====	=====	=====	=====
--				

3.1.2 - JOURNAL GENERAL

C'est un document obligatoire pour tout commerçant en vertu des dispositions légales. Il doit être tenu chronologiquement sans blanc ni rature, être coté et paraphé par un juge. Il doit être conservé pendant dix ans après la date de la dernière opération. Il permet de contrôler l'égalité de la partie double. A la fin de chaque page du journal, le débit et le crédit sont égaux. Commencant parfois par le Bilan d'ouverture, il s'en suit tous les reports des Journaux auxiliaires. Comme précisé plus ^{haut}, c'est le total des opérations du mois d'un journal auxiliaire qu'on transfère dans le journal général. Dans ce dernier apparaissent tous les comptes utilisés par la Société.

.... / ...

EXEMPLE : Inscription au Journal Général des Sinistres payés
du mois d'Août 1984.

31 - 08 - 84		
6020	Prestations et frais payés	580.000
5910	Virement interne Caisse	80.000
5930	Virement interne BIAT	340.000
	Virement interne BTCD	160.000
	Suivant JA Sinistres payés	

Ainsi la comptabilisation réelle des opérations de la Société se fait dans le Journal général. Mais pour des raisons de commodité, on ne passe pas les écritures quotidiennement mais mensuellement. C'est le Système du transfert des Journaux auxiliaires au journal général ou Système centralisateur. Son avantage est qu'il regroupe tous les journaux auxiliaires et tous les comptes. Il permet l'établissement des grands livres et balances mensuels.

3.1.3 LE GRAND LIVRE

Il est composé d'une centaine de feuillets mobiles. Chaque feuillet représente un compte. Au début de l'exercice, le solde de tout compte mentionné au Bilan d'ouverture est reporté dans un feuillet. Ensuite suivent tous les soldes des autres mois. Le grand livre présente dans un feuillet, les opérations d'un compte bien défini sans contrepartie. Ce qui justifie le grand nombre des feuillets composant le grand livre. Avec le grand livre il est possible d'établir chaque mois la balance. Mais avant d'aborder la balance - voilà un exemple d'un feuillet du grand livre.

.../...

GRAND LIVRE

STAR NATIONALE

Exercice : 1988

Compte N° : 2162

Intitulé : Agencement Installation

Date	LIBELLES	Débit	Crédit	Solde
01- 01- 88	Suivant Bilan ouverture	10.840.575		10.840.575
31- 10- 88	Suivant BTCD Sorties	166.905		11.007.480
30- 11- 88	Suivant Caisse Sorties	109.400		11.116.880

3.1.4

LA BALANCE

Elle est composée de cinq colonnes représentant les numéros de comptes, les libellés, les Soldes du mois précédent, les mouvements du mois et les soldes à nouveau. Ces trois dernières colonnes sont subdivisées en deux colonnes chacune. Ce qui fait au total huit (8) colonnes. Le nombre des lignes varie en fonctions du nombre des comptes. Tous les comptes de la classe 1 à la Classe 8 s' y retrouvent. Le débit et le crédit sont égaux. Une différence d'un franc cache sans nul doute une erreur. C'est en ce sens que l'on dit que le balance est un instrument de contrôle. Mais il y a deux balances généralement - la balance avant inventaire et la balance après inventaire.

3.1.4.1 LA BALANCE AVANT INVENTAIRE

Elle reçoit l'inscription de tous les Soldes du mois précédent des mouvements du mois et des soldes à nouveau de tous les comptes sans tenir compte des éléments tels que :

- Les amortissements en fin d'exercice;
- Les provisions techniques en fin d'exercice;
- L'inventaire extracomptable ;
- L'imputation à l'exercice des comptes de régularisation d'actif ou de passif et le virement des comptes de gestion et des résultats.

2.1.4.2. - LA BALANCE après inventaire: c'est en tenant compte des éléments cités ci-dessus et en les y incorporant qu'on établit la balance après inventaire généralement au 31 - 12 - Cette balance permet la confection des comptes annuels à savoir le bilan le compte d'exploitation générale, le compte des pertes et profits et le compte résultat en instance d'affectation. Voilà décrit de manière simplifiée, le travail comptable de la STAR NATIONALE. Nous n'avons pu trouver aucune de faille à évoquer. Mais notre critique portera surtout sur l'organisation du travail plus précisément la répartition des tâches. A cela l'on peut dire que l'inscription des journaux auxiliaires dans le journal général, l'établissement des grands livres et balances avant inventaire mensuels peuvent être confiés aux agents du Service comptable et financier et supervisé par le Chef du Service. C'est une tâche qui à notre avis peut être exécutée par ceux là. Le département administratif et financier est un poste de conception. Et il n'est ni dans l'intérêt de la Société ni dans l'intérêt du ^{Chef} département de s'occuper du Journal général des grands livres et balances avant inventaire mensuels. A la limite il peut jeter un coup d'oeil comptable vigilant sur le travail du Chef de Service et de ses Agents. Il est souhaitable de laisser le Chef de département s'occuper des fonctions de conception, de décision et de contrôle.

- CONCLUSION

Dans le département administratif et financier se trouvent les Services Comptable et financier, personnel et du matériel, Agences et recouvrements des primes. C'est un département de grande importance.

Après avoir fait le tour de cette cellule, voici quelques Suggestions :

- Pour le personnel et le matériel, une gestion rationnelle et judicieuse s'impose. Formation, encadrement et promotion sont nécessaires pour le personnel. Pour le matériel, un meilleur entretien et une gestion des Stocks s'avèrent indispensables. Il faudrait que le Service de matériel et du personnel soit pourvu en personnel.
- Quant aux agences et aux recouvrements des primes, le Service ayant la charge doit être bien aménagé tant en personnel qu'en matériel. Concernant les recouvrements, il faudrait que les attributions du dit service dépassent la limite des simple réclamations des primes. Pour les agences, il y a nécessité d'effectuer périodiquement des contrôles.
- Concernant le Service Comptable et financier, il serait utile que tout le Travail Comptable soit exécuté par les agents et le Chef du dit service afin de libérer le Chef de département de certaines tâches d'exécution.