

**Institut International des Assurances (IIA)**

BP 1575 YADUNDE/ CAMEROUN

Tel : (237) 220-71-52- fax : (237)220-71-51

E-mail: iia@syfed.cm.refer.org

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE EN VUE DE L'OBTENTION DU  
DIPLOME DE MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES  
( MSTA )**

**THEME**

**Quelles Ressources Humaines pour  
optimiser les performances d'une Société  
d'Assurances**

Présenté par :

**M. BECOIN Séka Gatien Eugène**

**5<sup>ème</sup> PROMOTION MSTA**

Supervisé par **M. SORO ZELE BEH**  
*Responsable du Service Technique*  
*avec la collaboration de*

**Mme C. KOUE BI**, *Responsable des  
Ressources Humaines*

# SOMMAIRE

Dédicace.....	I
Remerciements.....	II
Abréviations.....	III
Introduction générale.....	1
<b>1<sup>ère</sup> PARTIE : DESCRIPTION DE LA SOCIETE.....</b>	<b>2</b>
<b>CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA MATCA.....</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE II : ORGANISATION GENERALE DE LA MATCA.....</b>	<b>7</b>
<b>2<sup>ème</sup> PARTIE : QUELLES RESSOURCES HUMAINES POUR OPTIMISER LES PERFORMANCES D'UNE SOCIETE D'ASSURANCES ?.....</b>	<b>15</b>
<b>CHAPITRE I : LE RECRUTEMENT DU PERSONNEL.....</b>	<b>17</b>
<b>CHAPITRE II : LA RECHERCHE PAR LA SOCIETE D'ASSURANCES DE RESSOURCES HUMAINES OUTILLEES A TRAVERS DES ACTES INCITATIFS.....</b>	<b>26</b>
<b>CONCLUSION GENERALE.....</b>	<b>31</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>32</b>
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>34</b>

## **DEDICACE**

Ma dédicace va à mon père Mr SEKA ATSE Simplicie et ma mère AKOU MARIE MADELAINE pour m'avoir donné la vie et inculqué en moi la modestie qui rime avec le respect de soi, de l'autre  
Qualités essentielles et fondamentales qui fortifient l'homme tant dans son esprit que son corps.

# REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à :

- Mr. TETIALI FRUCTUEUX, coordonnateur général
- Mr. SORO ZELE BEH, responsable du service technique
- Mme C. KOUE BI, responsable des ressources humaines
- Mr. ABDUL KARIM, responsable financier
- Mr. CAMARA MOUSTAPHA, responsable du service juridique
- Mlle KISSY MARTHE, responsable du service sinistre
- Mr. COULIBALY LOSSENI, agent comptable
- Mr. SACO ADAMA
- Mr. DIARRA SEYDOU
- Les agents rédacteurs du sinistre et de la production

## ABREVIATIONS

**CIMA :Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances**

**IIA** : Institut Internationale des Assurances

**IRA** : Indemnisation Rapide de l'Assuré

**IDA** : Indemnisation Directe de l'Assuré

**CNPS** : Caisse Nationale de Prévoyance Sociale

**FMI** : Fonds Monétaire International

**BM** : Banque Mondiale

**RH** : Ressources Humaines

## INTRODUCTION GENERALE

La branche « RC automobile » malgré sa forte sinistralité au taux de 45,07% représente néanmoins 41,05% des émissions nettes des primes du marché ivoirien et reste la première branche d'assurance pratiquée par les sociétés dommages . (\*)

Le panorama très reluisant augure des lendemains prometteurs pour les sociétés d'assurances IARD pratiquant la branche automobile notamment la MATCA (Mutuelle d'Assurance des Taxis Compteurs d'Abidjan ) où nous avons effectué notre stage .

Mais contre toute attente, ladite société est en insuffisance de couverture. D'où sa mise sous administration provisoire par décision N°0011/D/CIMA/CRCA/PDT/2001 le 08 Novembre 2001 à Libreville confirmée par un arrêté ministériel du Ministère de l'Economie et des Finances N°304/MEF le 12 Novembre 2001.

Par ailleurs, dans l'exemple, qui nous est donné de constater, il semble que certains dirigeants de la société, ceux du conseil d'administration étaient mus par des desseins obscurs centrés sur le goût effréné du lucre .

D'où, toute l'importance des ressources humaines dans une société d'assurance qui vise à atteindre des objectifs spécifiques .

En outre, le classement des ressources humaines dans le monde a donné ce qui suit: (\*)

1 <sup>er</sup>	Etats-Unis	=	73,26%
2 <sup>e</sup>	Finlande	=	67,75%
3 <sup>e</sup>	Japon	=	66,94%
4 <sup>e</sup>	Suisse	=	66,38%
5 <sup>e</sup>	Canada	=	65,85%

Le décor tel que planté ne fait pas la part belle aux entreprises africaines .

Dans le cadre de notre rapport d'études et de stage, une première partie sera consacrée à la description de l'entreprise qui nous a reçu.

Et dans une seconde partie, nous traiterons du thème :

« Quelles ressources humaines pour optimiser les performances d'une société d'assurance ? »

\*Rapport d'activités du marché ivoirien de l'assurance, exercice 2000

\*Sources : « Gestion des ressources humaines et compétitivité de l'entreprise ; M.I.M.M ;1987, page 230

# **PREMIERE PARTIE**

## **DESCRIPTION DE LA SOCIETE**

---

Cette description se fera à travers une présentation de l'entreprise et son organisation générale

# CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA M.A.T.C.A

La présentation de la MATCA se fera à travers :

- l'historique de la société
- la forme juridique
- le fonds d'établissement
- l'activité de la société

## I. L'historique de la MATCA

A L'origine, le risque taxis compteur d'Abidjan était géré en pool par l'ASACI (Association des sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire). Cependant, les difficultés dans la gestion ont poussé l'ensemble des assureurs à organiser les transporteurs .

C'est ainsi que naquit la MATCA ( Mutuelle d'Assurance des Taxis Compteurs d'Abidjan) le 21 Juin 1989 qui se voyait désormais confier le monopole de transport public de voyageurs sur toute l'étendue du territoire de la Ville d'Abidjan.

La société est située à Abidjan-Plateau, Immeuble MATCA à l'angle du Boulevard Roume et de l'avenue du Dr Crozet. Plusieurs D.G se sont succédés à la tête de la société.

Par ailleurs, la bonne marche de la société à été quelque fois perturbée par des querelles intestines entre les membres du Conseil d'Administration, compromettant ainsi lourdement ses engagements envers ses sociétaires et bénéficiaires de contrats d'assurance.

Ce qui tout naturellement a débouché sur la mise de la mutuelle en administration provisoire le 08 Novembre 2001 à Libreville par décision N°0011/D/CIMA/CRCA/PDT/2001.

Depuis cette date, la société est dirigée par Mr Mady Mady, Administrateur Provisoire .

## II. Forme juridique de la MATCA

Entre les personnes physiques ou morales propriétaires exploitants ou gestionnaires de taxis compteurs de la ville d'Abidjan, il a été crée une société d'assurance mutuelle à cotisation variable régie par le code CIMA (Voir article 330 du code CIMA)

### III. Le fonds d'établissement

A sa création, la MATCA a bénéficié d'un emprunt de 150 millions de francs CFA contractés auprès de ASA-CI.

Mais désormais, ce fonds d'établissement est porté à 300 millions de francs CFA depuis l'entrée en vigueur du Code CIMA(article 330-2) .

### IV. L'activité de la MATCA

Son activité première est l'assurance des taxis compteurs d'Abidjan. Ainsi, l'obligation d'assurance s'applique à tout véhicule terrestre à moteur(VTM) ayant une autorisation administrative délivrée par la Ville d'Abidjan pour l'exercice de taxi compteur.

Ce faisant, la Mutuelle propose trois types de garantie à ses sociétaires :

- Les garanties obligatoires
- Les garanties facultatives
- Les autres garanties

#### a) Les garanties obligatoires

Ce sont toujours en assurance automobile

- La responsabilité civile

Cette garantie couvre la RC du sociétaire en cas de dommages causés au tiers(matériels ou corporels) .

La garantie est toujours illimitée pour le risque automobile.

- Le recours des tiers incendie

Cette autre garantie oblige la MATCA à indemniser ceux dont les biens ont péri dans un incendie du fait d'un taxi compteur assuré par ses soins non consécutif à un accident .

La garantie recours des tiers incendie est plafonnée à 500 millions de francs CFA.

b) Les garanties facultatives

Elles sont au nombre de deux comme précédemment :

- L'incendie et l'explosion

Cette garantie permet aux sociétaires de retrouver la situation qui était la sienne avant le sinistre.

La cotisation est calculée sur la valeur vénale du véhicule déclarée par le sociétaire au taux de 0,11% le mois, 0,33% le trimestre, 1,23% l'année.

- Les dommages au véhicule

Cette assurance garantit l'assuré contre les dommages subis par le véhicule assuré ainsi que les accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule à la suite :

- d'un choc contre un corps fixe ou mobile
- d'un renversement sans collision préalable
- d'une collision avec un autre véhicule

La cotisation est calculée sur la valeur neuve du véhicule au taux de 18,70% .

c) Les autres garanties

Trois au total :

- La défense

La garantie défense engage la MATCA à pourvoir à ses frais, à la défense du sociétaire devant les juridictions compétentes si ce dernier est poursuivi à la suite d'un sinistre couvert au titre de la garantie responsabilité civile.

- Le recours

La MATCA s'engage à réclamer à l'amiable la réparation des préjudices corporels .

ou matériels subis par l'assuré à l'occasion d'un accident dans lequel le véhicule assuré est impliqué et incombant

- à un tiers identifié responsable
- au conducteur fautif

- L'individuelle accident chauffeur

Cette énième garantie est propre à la mutuelle qui prend en compte les chauffeurs pour les préserver des risques de dommages corporels ou de décès ou d'invalidités permanentes survenus lors de tout accident ou de toute agression de leur vie privée ou professionnelle.

Telles sont les garanties :

- Capital décès = 1 000 000 FCFA
- Capital assuré en cas d'incapacité permanente totale = 1 000 000 FCFA
- Remboursement de frais médicaux = 200 000 FCFA

## CHAPITRE II : ORGANISATION GENERALE DE LA MATCA

A ce niveau, nous intéressent l'organisation structurelle et fonctionnelle .

### I L'organisation structurelle

Depuis sa mise sous administration provisoire, la MATCA comprend deux organes tel qu'il ressort de l'arrêté ministériel du Ministre de l'Economie et des Finances (arrêté n°304/MEF du 12 Novembre 2001).

#### 1) Le Conseil de surveillance

Le conseil comprend cinq ( 05 ) personnalités :

- le Directeur des assurances ou son représentant
- l'agent judiciaire du Trésor ou son représentant
- un représentant de l'agence nationale de la Banque Centrale
- un représentant du Ministre des Transports
- le Président de l'ASACI

Les premiers cités ont voix délibérative et les deux dernières voix consultative.

Le Conseil de Surveillance approuve les états financiers arrêté par l'administrateur provisoire ainsi que le rapport de gestion établi par le commissaire aux comptes.

#### 2) L'administration provisoire

Elle assume la gestion et l'administration courante de la société.

### II L'organisation fonctionnelle

L'organisation de la MATCA comprend outre l'administration provisoire, plusieurs services.

#### 1) L'administrateur provisoire

Le rôle assigné à l'administrateur provisoire par l'arrêté ministériel est la gestion de l'administration courante de la société .

A cet effet, l'administrateur provisoire reçoit délégation du conseil de surveillance.

Il veille à l'exécution des décisions prises par le Conseil de surveillance et les autorités de tutelle .

Il prépare le budget et veille à son exécution tant en recettes qu'en dépenses.

Il représente la société en justice et dans tous les actes de la vie civile.

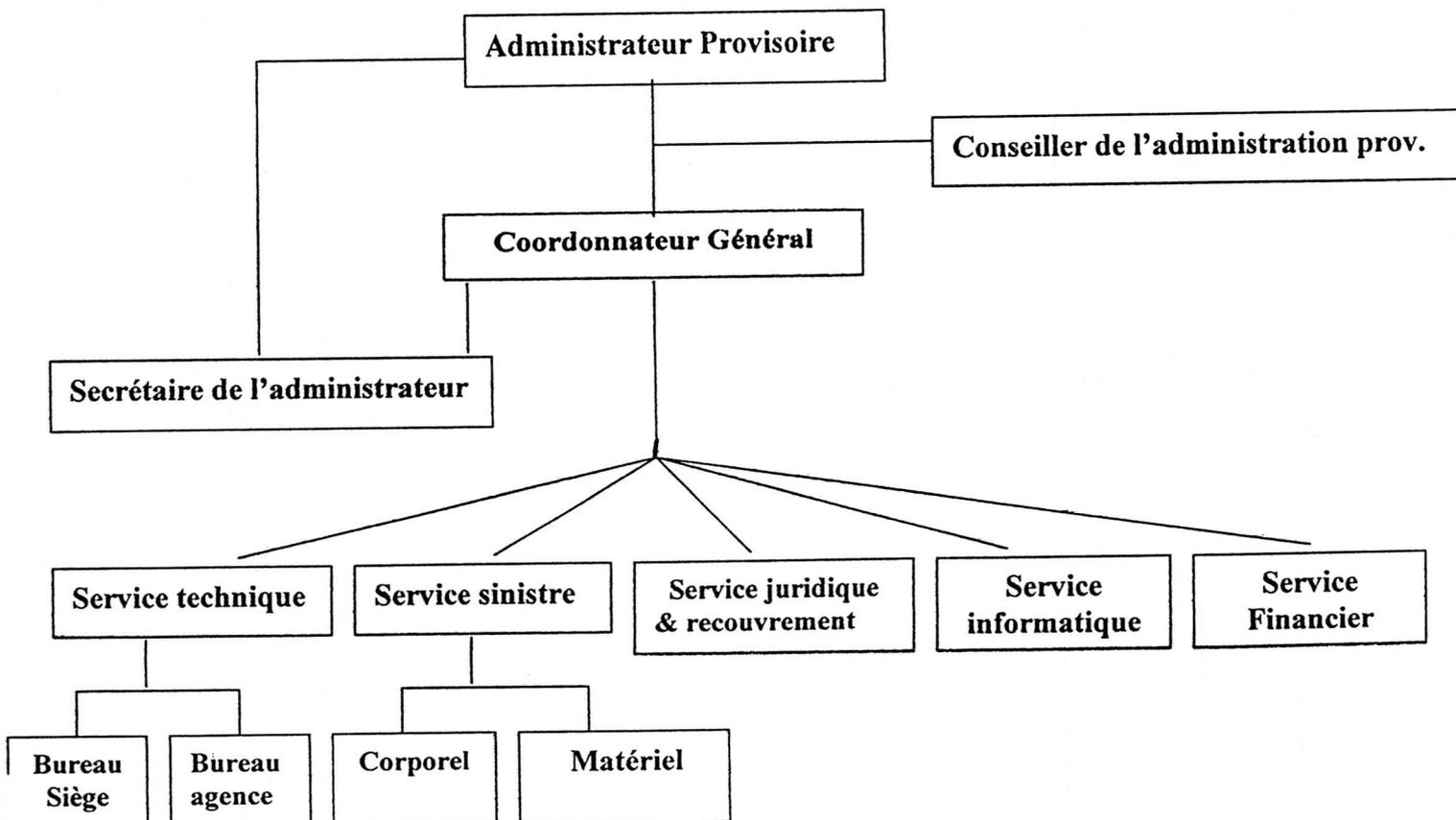
Il peut déléguer le pouvoir aux membres du personnel ( cadres ) .

C'est sans doute au titre de cette délégation de pouvoir que se trouve aux côtés de l'administrateur provisoire, un coordonnateur général auquel sont rattachés tous les services de la MATCA.

Par ailleurs, depuis qu'est intervenu le nouvel organigramme de la société, un poste de conseiller chargé de la rédaction du manuel de procédure a été créé. Il se trouve également aux côtés de l'administrateur provisoire .

Enfin, l'administrateur provisoire dispose d'un secrétariat en charge de la gestion des fournitures de bureau et de <sup>la</sup> dactylographie des courriers.

#### • ORGANIGRAMME GENERAL DE LA MATCA



## 2) les différents services

Ce sont :

- le Service financier
- le Service juridique et recouvrement
- le Service de la gestion des ressources humaines
- le Service technique
- le Service sinistre
- le Service informatique

### a. le Service financier

Le Service financier est tenu par Mr. Abdul Karim en charge de la gestion financière. Il est aidé dans sa tâche par un agent comptable et une secrétaire.

Ses principales attributions tournent autour de la tenue régulière de la comptabilité de la société conformément aux dispositions du code CIMA .

Il en est également de la constitution optimale des provisions techniques.

La société ne disposant pas d'un service de réassurance, il a été confié au responsable financier la rédaction des traités de réassurance. Mais, dans le cadre de la MATCA, seul le traité de réassurance en excédent de sinistre a été conclu vu la particularité de la mutuelle qui ne fait exclusivement que la branche automobile.

Entre autres occupations, le Service financier donne l'orientation de l'activité financière en matière d'investissement, des réalisations et le contrôle budgétaire.

Enfin, le Service financier procède à l'état de rapprochement des comptes entre ceux de la banque et ceux de l'entreprise pour voir leur conformité ou les écarts afin de déceler les irrégularités éventuelles .

### b. le Service juridique et recouvrement

Vu que toute entreprise d'assurance opère dans un cadre juridique et ses relations tant avec ses assurés, ses agents que ses autres partenaires peuvent générer des contentieux, depuis Avril 2001, la MATCA s'est dotée d'un service juridique pour gérer les litiges éventuels.

le Service juridique et recouvrement a été placé sous la responsabilité de Mr Camara Moustapha exerçant ses fonctions avec un collaborateur interne et des collaborateurs extérieurs (huissiers, avocats) .

Au titre du contentieux, le service représente et défend les intérêts de la société devant les tribunaux. Compétence a été également donnée au dit service de revoir les textes fondamentaux (statuts) régissant la vie de l'entreprise.

Par ailleurs, le service règle les contentieux du personnel et ceux de tous les autres services.

Au titre du recouvrement, le service gère désormais le patrimoine de la MATCA.

Ainsi donc, tous les locataires des propriétés immobilières de la société paient désormais leur loyer dans les locaux de ce service.

Par le passé, le recouvrement de créances de la MATCA posait problème par l'absence d'un organe propre chargé de la mise à jour des différents dossiers.

Depuis qu'existe cet organe les choses semblent s'améliorer. Mais il faut que soient comblés ses besoins en secrétaire et comptable pour une meilleure rentabilité du service.

#### c) le service de la gestion des ressources humaines

Ce service est placé sous la responsabilité de Madame C. KOUE BI et consiste en des mesures, politiques, procédures et ~~d'~~ activités (recrutement) impliquant des R.H et visant à *une* efficacité et performance optimales de la part des individus et de l'organisation.

Dans le cadre de la mutuelle, la politique de la gestion des R.H s'articule autour de plusieurs axes :

- La gestion administrative des ressources humaines qui touche aussi bien à la vie professionnelle que privée des agents (voir plus loin dans la seconde partie)
- La gestion des effectifs

Les mesures de redressement de la MATCA ont conduit celle-ci à dégraisser son effectif. Ainsi, de 51 travailleurs que comptait la société, on est passé à 27 .

Face à cette situation, nous sommes un peu amers de constater que le redressement d'une société aboutit toujours à une compression de l'effectif comme si cela était une panacée.

Selon nous, il faut bouter hors de l'entreprise tous les dirigeants qui n'auraient pas joué leur rôle .

- Le plan de formation 2002 ( voir à l'annexe )

Ses objectifs sont :

- Assurer la pérennité , le redressement de la MATCA .
- améliorer les compétences
- améliorer les satisfaction de l'individu

d) Le Service Technique de la MATCA

Ce service est placé sous le contrôle de Mr Soro Zélé Beh, aidé dans l'accomplissement de ses tâches par sept collaborateurs.

De manière générale, les principales missions de service sont la rédaction des contrats et l'évaluation des cotisations .

Voyons à présent les différentes opérations greffées à la rédaction :

- la souscription

Comme l'exige le code CIMA en son article 6 alinéa 2, dès qu'arrive un nouveau sociétaire, une fiche d'information lui est remise ( voir à l'annexe )

Aussi doit-il fournir des pièces telles que la Carte grise, la Carte de ville donnant l'autorisation de faire le taxi compteur, une pièce comportant l'identité du propriétaire du véhicule y compris les photocopies desdites pièces.

Le sociétaire marque son accord des conditions de garantie en signant la proposition d'assurance.

Mais, pour permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge, le sociétaire doit fournir des renseignements précis sur le véhicule ( art. 8, code CIMA ) .

Les données saisies à l'ordinateur permettent d'établir l'Attestation d'assurance et un imprimé des conditions particulières ( ICP ) qui est présenté à la caisse pour paiement de la cotisation.

- le renouvellement

Le dossier constitué à la souscription sert à renouveler l'attestation d'assurance qui se fait généralement par mois.

- l'incorporation

C'est l'opération par laquelle le sociétaire disposant d'une flotte, c'est à dire, 10 véhicules au moins, fait assurer un nouveau véhicule .

- la remise en vigueur

Elle est constatée sur un avenant de remise en vigueur signée par les deux parties.

- la suspension

Elle n'est valable que dans les cas de vol ou panne pourvu que la durée du contrat restant à courir soit égale à 22 jours au moins .

Pour ce faire, le sociétaire doit adresser une demande au chef de service sur un avenant de suspension signé par le sociétaire .

La suspension donne droit à une ristourne non remboursable mais qui est portée au crédit du sociétaire pour le prochain renouvellement du contrat.

- la résiliation

Le sociétaire dans ce cas là encore doit adresser une demande au chef de service à laquelle il joint son attestation d'assurance .

Et pour que la résiliation soit profitable, la période restante à courir à partir de la date de résiliation jusqu'à l'expiration du contrat doit être égale à 22 jours au moins.

- l'évaluation de la prime d'assurance MATCA

Une prime unique est appliquée à tous les sociétaires quel que soit le véhicule.

Les tarifs des cotisations applicables sont les suivants :

**TABLEAU DES COTISATIONS APPLICABLES**

R.C.	:	Responsabilité civile
D.R.	:	Défense et Recours
C.NETTE	:	Cotisation nette
IND. ACC	:	Individuelle Accident
C.P.	:	Coût de Police
D.E.	:	Droit d'Enregistrement
C. TTC	:	Cotisation Toutes Taxes Comprises

	ANNUELLE	TRIMESTRIELLE	BIMESTRIELLE	MENSUELLE
R.C.	337 816	88 677	59 129	29 584
D.R.	6 224	1 638	1 100	1 100
C. NETTE	344 040	90 315	60 229	30 684
IND. ACC.	14 973	3 750	2 500	1 250
C.P.	3 000	3 000	3 000	3 000
D.E.	52 492	14 075	9 531	5 066
<b>C. TTC.</b>	<b>414 505</b>	<b>111 140</b>	<b>75 260</b>	<b>40 000</b>

Dans le fonctionnement du service technique, il est à regretter que nulle part ne figure des affiches pour renseigner le sociétaire sur les cas de nouvelle souscription, de renouvellement, de suspension, de remise en vigueur, de résiliation.

Vivement que soient matérialisés sur une affiche les cas auxquels nous faisons allusion plus haut en sorte que sachent à quoi s'en tenir les sociétaires. Maintenant, si éventuellement des zones d'ombre persistent, celles-ci pourront être éclaircies par les agents rédacteurs.

e) Le Service Sinistre de la Matca

Le service est dirigé par Mlle Kissi Marthe épaulée dans sa tâche par trois agents rédacteurs et deux secrétaires. De commune manière, les attributions du service sont les suivant :

- l'enregistrement des déclarations d'accident
- l'analyse des dossiers et la réparation des dommages corporels ou matériels causés aux tiers par les sociétaires ou d'exercer un recours au profit du sociétaire.
- la gestion des sinistres

Pour qu'il y ait réparation, il faut l'existence d'un préjudice causé

- soit par la faute du sociétaire de la MATCA (préjudice causé aux tiers).
- soit par la faute du tiers (recours à exercer au profit du sociétaire).

Le rôle de ce service est d'une importance capitale pour la vie des sociétés d'assurances de sorte que le risque que toute société d'assurance s'engage à couvrir est le sinistre, il va de soi que la qualité du service sinistre est l'élément le plus attrayant pour le client et donc un moyen pour la société d'augmenter la taille du fichier client.

Par ailleurs, nous avons noté avec amertume le retard mis dans le règlement et le paiement de sinistres matériels alors que cela constitue le tout premier engagement de l'assureur.

La convention IRA inspirée par la convention IDA aurait pu constituer un début de solution si les assureurs ivoiriens respectaient les termes de leur engagement.

## **DEUXIEME PARTIE**

### **THEME**

**QUELLES RESSOURCES HUMAINES POUR OPTIMISER LES  
PERFORMANCES D'UNE SOCIETE D'ASSURANCE ?**

Ce thème nous oriente dans le sens où il existe des sociétés d'assurance pour lesquelles la notion de ressources humaines semble ne pas avoir d'acceptation particulière.

Ainsi, la gestion des ressources humaines étant entendue comme consistant en des mesures politiques, procédures et activités ( recrutement ) impliquant des ressources humaines et visant à une efficacité et performance optimales de la part des individus et de l'organisation , deux axes paraissent retenir notre attention et feront l'objet d'une analyse approfondie .

L'approche du thème se fera autour de deux idées fondamentales :

- Le recrutement d'un personnel adéquat par la société d'assurance
- La recherche par la société d'assurance de ressources humaines outillées à travers des actes spécifiques.

## CHAPITRE I : LE RECRUTEMENT DU PERSONNEL

Le recrutement du personnel est essentiellement une activité qui vise à pourvoir des postes offerts et vacants dans une organisation .

Il vise entre autres objectifs :

- d'élaborer des moyens techniques permettant de recruter des candidats compétents.
- d'identifier les personnes susceptibles d'occuper des emplois au meilleur coût possible.
- d'attirer des candidats à partir desquels seront sélectionnés les nouveaux employés.

Mais cela pose d'abord des préalables et un processus de recrutement. Après quoi, il s'agira ensuite d'analyser la formation et les compétences souhaitées .

### SECTION 1 Des préalables et du processus de recrutement

Tour à tour, nous analyserons les préalables au recrutement d'une part et le processus de recrutement lui-même d'autre part.

#### I / Des préalables au recrutement

Les uns après les autres, nous étudierons les éléments devant être pris en compte.

#### A/ La planification des ressources humaines

Avant tout projet de recrutement, il faut que soient établis les besoins en ressources humaines en tenant compte de l'investissement de l'organisation .

En clair, l'entreprise d'assurance qui veut procéder à un recrutement quelconque doit faire d'abord l'état des lieux.

Vient ensuite :

### **B/ L'analyse des emplois**

Dans cette phase, il s'agira pour l'entreprise de fournir les renseignements pour établir le profil des postes à combler . Cette autre étape est très capitale dans la mesure où tout ce travail préliminaire doit prendre appui sur des faits tangibles.

Les raisons qui sous-tendent le recrutement doivent au besoin être connues . Cette étape bouclée, il faudra faire :

### **C/ L'évaluation des emplois**

Evaluer les emplois consiste à fixer les qualifications requises pour chaque poste à pourvoir.

Les qualifications dont il est question doivent être aussi précises que détaillées de sorte que si l'entreprise a besoin d'un rédacteur sinistre, qu'un archiviste ne se présente pas .

Si tout ce qui précède a été bien ficelé par l'entreprise, cela lui permet de fixer la rémunération à proposer .

### **D/ La rémunération**

L'entreprise doit fixer la rémunération du poste à pourvoir sous la forme d'échelle salariale qui prenne en compte la catégorie professionnelle de l'employé.

Le point relatif aux préalables du recrutement ayant été évacué, analysons le processus de recrutement lui-même.

## **II. Le processus de recrutement**

Dans le processus de recrutement, deux axes retiendront notre attention, la procédure de recrutement proprement dite et l'identification des sources de main-d'œuvre .

## A/ La procédure de recrutement ( \* )

A défaut de donner l'éventail de toute la procédure, nous nous appesantirons sur quelques aspects afin de fixer les idées .

### 1/ La réception des demandes

Dès lors que l'entreprise d'assurance mentionne sans équivoque son intention de recruter du personnel , elle enjoint par la même occasion au candidat pour le poste vacant de lui adresser une demande d'emploi comportant certaines caractéristiques .

### 2/ Le formulaire de candidature

Généralement, chaque structure a ses propres formulaires qui peuvent demander au candidat à l'emploi des informations le concernant .

### 3/ L'interview

Il y a l'interview direct et indirect :

Dans l'interview direct, les candidats au poste sont soumis à des questions relatives à leurs qualifications et habilité à assumer les responsabilités inhérentes à l'emploi postulé .

Dans l'interview indirect, on développe la logique en laissant l'intéressé parler plutôt qu'à lui poser des questions – C'est dans l'interview indirect que les bons candidats se démarquent en mettant en évidence leur qualification.

A présent, intéressons-nous aux sources de main-d'œuvre .

## B/ Les sources de main- d'œuvre

En parlant de sources de main-d'œuvre , il y a lieu de distinguer les sources internes et les sources externes.

### 1/ Les sources internes

L'entreprise d'assurance peut trouver les ressources humaines dont elle a besoin au sein de sa propre structure .

Pour ce faire, il lui suffira d'emprunter les voies que sont les tableaux d'affichage, les circulaires, les bulletins d'information, les inventaires des dossiers pour demander à ceux de ses employés qui remplissent les qualifications requises de postuler au poste vacant .

### 2/ Les sources externes

Au cas où l'entreprise d'assurance n'arriverait pas au sein de sa boîte à trouver l'homme qu'il faut pour le poste offert, elle peut s'adresser à une agence de placement, recourir aux médias d'information (radio, télévision, journaux, revues), connaissances, anciens employés.

Dans le cas d'une société d'assurances, l'idéal est de s'adresser aux offices privés représentés par les cabinets spécialisés à même de les aiguiller vers les personnes idoines. L'examen du processus de recrutement et les sources de main-d'œuvre présentés, insistons sur la formation du candidat à l'emploi et les compétences qu'il doit faire valoir .

## SECTION 2 La formation et la compétence

Une entreprise quelle que soit sa dénomination, ne peut attendre les objectifs qu'elle s'est fixés qu'en s'entourant d'agents de maîtrise et des cadres ayant reçu de bonnes formations .

La compétence étant consubstantielle à la formation.

### I/ La formation

Lors d'un processus de recrutement, le responsable des ressources humaines doit s'attarder sur le profil du candidat à l'emploi.

Pour mieux nous faire comprendre, nous centrerons notre développement autour de deux idées :

### A/ La formation initiale

C'est le niveau des acquis en terme de scolarité générale ou professionnelle dans un domaine spécifique par un salarié avant son entrée définitive dans la vie professionnelle .

Mais, déjà, nous estimons que l'assurance, une science au carrefour de plusieurs autres, des connaissances en droit et en économie doivent être requises des candidats .

Concernant l'établissement des contrats, cela suppose la maîtrise des dispositions du code CIMA afin de savoir quelles garanties et exclusions s'attachent à des polices .

Par ailleurs, l'industrie de l'assurance étant caractérisée par l'inversion du cycle de production , c'est-à-dire la connaissance du prix de vente sans en connaître le coût de revient, il faut des personnes qui aient des connaissances en statistiques, calcul de probabilité pour fixer de manière optimale les cotisations ou primes à payer par le souscripteur ainsi que la connaissance de principes régissent les provisions techniques que doit constituer l'assureur.

Pour corroborer nos propos, nous citerons l'article 329, alinéa 2 qui pose les candidats au poste de directeur général doivent être munis « soit d'un diplôme de l'enseignement supérieur d'orientation économique ou juridique avec une expérience de cinq ans dans des fonctions de direction d'une entreprise à caractère financier ... »

Jetons notre regard du côté de la formation professionnelle pour savoir ce qu'elle recouvre.

### B/ La formation professionnelle

Elle désigne la formation prise dans un établissement scolaire ou dans une organisation ou encore dans les deux en même temps, permettant ainsi à une personne d'acquérir des connaissances théoriques et pratiques liées à son domaine spécifique et qui lui sont nécessaires pour exercer avec compétence son métier ou la profession qu'elle a choisie.

Dans le cadre de la zone franc, il est notoirement connu que la meilleure formation qui soit en assurance est celle dispensée à l'Institut International des Assurances de Yaoundé(I.I.A)

En effet, la nécessité s'est fait sentir d'harmoniser les législations nationales en matière d'assurance.

D'où la naissance en 1972 de l'I.I.A. auquel ont été assignées des missions précises :

-former et perfectionner les cadres de tous les niveaux et de toutes les spécialisations pour les entreprises d'assurance et les autorités de contrôle .

-promouvoir la recherche en matière d'assurance

-apporter une assistance technique aux entreprises et organismes d'assurance sous forme de missions, de consultations et d'études particulières ( \* ).

En marge de l'I.I.A., existe au niveau local des structures telles que les Grandes Ecoles et l'Institut National Polytechnique Houphouet-Boigny de Yamoussoukro qui forment les professionnels d'assurance .

Pour clore ce pan de notre travail, nous pensons que les responsables des ressources humaines des différentes sociétés d'assurance ont tout intérêt à être très pointilleuses sur le recrutement des cadres devant opérer dans leurs structures.

Une formation universitaire doublée d'une formation professionnelle comme celle de l'I.I.A. est à souhaiter .

Dans l'optique de pérenniser les acquis déjà existants par le recrutement des personnes bien formées, la société doit attendre d'elles des compétences avérées .

## **II La compétence**

La compétence signifie pour la société d'assurance avoir un personnel ayant des aptitudes assez précises dans les techniques d'assurances est une éthique qui ne prête pas à discussion .

### **A / Les domaines concernés**

#### **1) Le service technique**

Le service technique d'une entreprise d'assurance en charge de la rédaction des contrats constitue en quelque sorte le premier service en contact avec le public.

C'est dire qu'elle doit faire montre d'un grand talent dans la manière de rédiger un contrat et faire en sorte que tous les desiderata du client soient pris en compte.

(\*) Source Code CIMA

Les agents rédacteurs doivent être capables d'expliquer les clauses du contrat au client et les exclusions afférentes pour que dès cet instant, s'instaure un climat de confiance entre les parties contractantes .

(\*) Source Code CIMA

Au siège du service technique de la MATCA où nous avons passé le plus clair de notre temps, sur trois agents rédacteurs, seule une personne a été formée aux techniques de l'assurance.

## 2) Le service sinistre

C'est un service très sollicité dans les entreprises d'assurance dans la mesure où toutes les procédures d'indemnisation , chaque fois qu'il y va de la responsabilité de l'assureur sont portées devant lui. Ce qui pose l'importance pour l'entreprise de compter sur la maestria de ses agents devant savoir quel sinistre régler et payer en considération de procédures longues et compliquées parfois .

Cet aspect du problème que nous venons de relever sur la technicité des agents travaillant au service sinistre est très capital .

Un service sinistre en effet mal géré par le règlement à tort de sinistres aura pour impact d'entraîner la société dans l'abîme.

Par ailleurs, nous notons que le travail abattu par le personnel du service sinistre de la MATCA risque à terme de ne plus répondre à l'attente des sociétaires et bénéficiaires de contrat d'assurance vu le nombre réduit en capital humain face au nombre sans cesse croissant de dossiers à régler .

Le renforcement donc du personnel s'avère nécessaire .

## 3) Le service juridique

Une entreprise d'assurance opérant dans un cadre juridique des relations conflictuelles peuvent naître . A défaut d'un règlement à l'amiable, certaines trouvent leur dénouement par la voie judiciaire .

C'est pourquoi un service juridique au sein d'une société tenue par un responsable rompu aux techniques de procédures est plus que nécessaire dans l'optique de représenter et défendre dignement les intérêts de l'entreprise devant les tribunaux.

A la mutuelle, la maîtrise par le responsable de service des règles procédurales visant à recouvrer les nombreuses créances en souffrance a donné des résultats impressionnants.

En moins d'un an d'activité, les dossiers conduits avec diligence ont permis de renflouer les caisses de la société à hauteur d'une centaine de millions(1).

#### 4) Le service comptable

Le paiement par les sociétaires de leurs cotisations se faisant en espèces pour la plupart d'entre eux, la comptabilité collecte quotidiennement des sommes faramineuses.

Leur gestion devant être confiée à des agents comptables connaissant et comprenant les règles comptables régissant les assurances.

Les notions élémentaires telles que les provisions techniques doivent être connues des agents comptables car constituant l'engagement premier de l'assureur.

A la MATCA, la comptabilité est tenue par deux agents dont un fait office désormais de responsable financier.

La compétence suppose entre données fondamentales que le professionnel d'assurance déploie des qualités.

#### **B/ La mise en exergue par le professionnel d'assurance de certaines qualités.**

Les qualités dont nous parlons doivent être aussi bien internes qu'externes.

##### 1) Les qualités internes

Dans l'imagerie populaire, l'assureur passe pour être un voleur. Ce qui pose le problème de l'éthique.

Cela revient à dire que les candidats à un poste doivent être soumis à une véritable enquête de moralité. En d'autres termes, le professionnel d'assurance doit être probe et ne poser des actes que ceux rentrant exclusivement dans ses attributions. Il doit éviter le faux, la subordination du travail qui lui a été confié à une contrepartie de quelque nature que ce soit.

En clair, il doit avoir un sens assez aigu et élevé de la conscience professionnelle . Les agents doivent être à leur lieu de travail et ne pas s'absenter exagérément .

A ces propos, nous pensons que l'instauration d'une « pointeuse » dans les locaux de la MATCA s'avère nécessaire pour contrôler les allées et venues des agents.

## 2) Les qualités externes

L'agent d'assurance doit constamment avoir une fière allure de manière à véhiculer un sentiment de confiance.

La bonne foi étant présumée dans les relations d'affaire, c'est par rapport à l'impression que va laisser paraître l'agent qu'il sera jugé. Des fois, l'agent d'assurance omet que les actes même posés dans sa vie civile peuvent déteindre sur la réputation de sa société dans un sens comme dans l'autre.

Toutes choses pour dire qu'à l'occasion de l'exercice de notre profession ou en dehors d'elle, notre attitude vis à vis des autres doit être empreinte de bon sens .

Enfin, la tenue vestimentaire doit être correcte de sorte que se dégage là où se trouve un agent d'assurance, une certaine respectabilité. Ne dit-on pas que l'habit fait le moine ?

Recruter un personnel bien formé et compétent est une chose. Par contre, pour préserver et maintenir cet acquis, la société d'assurance se doit de poser des actes incitatifs.

26

## CHAPITRE II : LA RECHERCHE PAR LA SOCIETE D'ASSURANCE DE RESSOURCES HUMAINES OUTILLEES A TRAVERS DES ACTES INCITATIFS

Les dirigeants des sociétés d'entreprise dans l'optique d'accroître la rentabilité de leur entreprise doivent mettre un point d'honneur sur le capital humain,

A travers :

- l'intéressement du personnel
- l'établissement d'un plan de formation

### Section 1/ L'intéressement du personnel

Intéresser le personnel signifie poser des actes en sa faveur

Ce sont essentiellement :

- les avantages sociaux
- les avantages financiers

#### A/ Les avantages sociaux

Trois points vont retenir notre attention.

##### 1/ **La protection de la personne du salarié**

L'employé doit bénéficier d'une couverture médicale élargie à l'ensemble de sa famille. Ce qui va se traduire tout naturellement par la souscription d'une assurance groupe maladie de l'employeur. En outre, une assurance Vie et invalidité doit attirer l'attention de l'employeur en considération du fait qu'à l'occasion du travail, le salarié peut être victime d'un accident mettant sa vie en péril.

A la mutuelle , un contrat groupe maladie intégrant les membres du personnel et leur famille a été souscrit par l'entreprise. Sa gestion est confiée à MANAGED CARE INTERNATIONAL.

Les cadres sont couverts à 100% et les autres agents 80% pour leurs actes médicaux.

## 2/ La protection de la retraite

Tout travailleur devant arrêter un jour ses activités pour cause de limite d'âge, le bon sens indique que l'employeur doit l'aider à couler ses vieux jours paisiblement. Pour ce faire , il devra ponctionner une partie de son salaire pour la reverser à la CNPS y compris sa propre contribution majoritaire d'ailleurs.

## 3/ La protection et le maintien du revenu

Quand surviennent les congés fériés et parentaux, le salarié a droit au paiement intégral de son revenu.

A la MATCA, nous avons relevé une particularité ; il s'agit de l'assistance aux événements familiaux heureux et malheureux. L'initiative est salubre qui développe le sentiment d'appartenance à un groupe.

Toutefois, au lieu de cotisations ponctuelles souvent difficiles à recouvrer, nous suggérons à l'entreprise ; la création d'un fonds de solidarité, sorte de caisse d'entraide pour venir en aide aux travailleurs en cas d'événements familiaux.

Les ressources étant constituées par les cotisations des travailleurs et la contribution de l'entreprise.

## B/ Les avantages financiers

Les points ci-après feront l'objet d'étude

### 1/ La rémunération

Plus qu'un avantage, la rémunération est un droit. Dans sa théorie de l'homme économique, l'individu est motivé par le salaire selon E. TAYLOR. Aussi, la politique salariale en vigueur dans l'entreprise doit être à visage humain et ne tenir compte exclusivement que de la

catégorie professionnelle du travailleur. Nos indiscrétions nous ont permis de savoir qu'existent des salaires à double vitesse pour la même catégorie professionnelle de salariés.

Vivement que l'administration provisoire réajuste le niveau des salaires.

La théorie de MASLOW ayant procédé à une hiérarchisation des besoins, l'argent y tient une place centrale.

**THEORIE DE MASLOW**

- besoins de réalisation
- besoins d'estime
- besoins sociaux
- besoins de sécurité
- besoins physiologiques

**2/ L'aide et le prêt scolaire**

L'aide scolaire est une contribution forfaitaire de l'employeur aux frais scolaires du salarié pour chaque enfant à charge. La dotation est de 25.000f par enfant à la mutuelle.

Le prêt scolaire à l'inverse est une sollicitation du travailleur à l'employeur pour lui demander une somme d'argent remboursable au titre de frais scolaires

**3/ La participation du salarié aux bénéfices de l'entreprise**

Dans le cas d'une société anonyme par exemple, l'entreprise peut décider d'ouvrir son capital aux salariés en leur faisant prendre des titres mobiliers à moindre coût. Ainsi l'employé outre l'aspect financier sentira que l'entreprise où il déploie quotidiennement ses activités est une propriété commune en sorte qu'il se doit de travailler avec abnégation pour préserver ses intérêts. En dehors même du lucre, l'employeur doit instaurer une gestion participative des employés en les conviant aux grandes décisions engageant la survie de la société.

Après avoir intéressé le personnel par une série d'actes, il faut que l'entreprise veille à sa formation.

## **Section 2/ L'établissement d'un plan de formation (\*)**

Le plan de formation à mettre en place par l'entreprise doit selon nous comporter

- une formation continue
- une formation promotionnelle

### **A/ La formation continue**

C'est un processus qui consiste à exposer de façon systématique, l'employé à une série d'événements, d'expérience, de documents permettant à ce dernier d'apprendre.

L'entreprise peut ainsi désigner un cadre de haut niveau pour former ses collaborateurs. Elle peut par ailleurs faire participer certains des salariés aux séminaires et conférences sur les techniques d'assurance et nouvelles techniques de l'information et de communication (NTIC) en perpétuelle mutation. Pendant notre stage, nous avons été témoin de la participation des agents de la comptabilité, de la production et du sinistre à deux séminaires portant l'un sur « les nouvelles conditions générales de l'assurance automobile » et l'autre sur « la constitution des provisions techniques et mathématiques. »

### **B/ La formation promotionnelle**

Encore connue sous le vocable de développement des ressources humaines, c'est la formation consistant à préparer l'employé à occuper un poste hiérarchiquement plus élevé que celui qu'il occupe actuellement.

L'initiative fonds de développement pour la formation professionnelle (FDFP) œuvre à cela parce que les contributions des sociétés audit fonds visent à former leurs agents. L'entreprise par le biais de son service de la gestion des ressources humaines doit communiquer avec les salariés afin qu'ils sachent que la possibilité leur est offerte de compléter leur formation et permettre ainsi à la direction de repérer les employés les plus qualifiés pour une promotion. Une telle formation dans les différentes structures de la place visera à accroître l'estime de soi de chaque employé. Enfin, elle permettra aux travailleurs de ne plus s'enfermer dans une seule carrière dépendant d'une seule entreprise mais de se reprogrammer et se reformer pendant toute une vie(\*).

(\*) La réforme du droit du travail en Afrique francophone. Actes du séminaire par le BIT et la BM 30 juin, 3 juillet 1997 sous la direction de Corinne VARGHA, Philip ENGLISH.

Toujours dans ce même ordre d'idées , nous pensons que les dirigeants d'entreprise doivent instaurer un système de rotation de leurs agents pour qu'ils acquièrent diverses habilités dans différents postes de l'organisation.

## CONCLUSION

Au terme de notre travail, nous pensons que l'Etat ivoirien a eu raison très tôt d'organiser les propriétaires de taxis-compteurs en mutuelle afin qu'ils gèrent au mieux leur structure.

L'expérience aurait réussi sur toute la ligne si certains dirigeants et membres du Conseil d'administration avaient pleinement joué leur rôle.

Comment pouvons-nous comprendre la légèreté avec laquelle le conseil d'administration d'alors faisait et défaisait les dirigeants généraux ?

Le dernier en date n'ayant passé qu'environ deux mois à la tête de la société.

Cela nous amène à dire qu'il se pose un véritable problème de compréhension des règles élémentaires qui gouvernent l'assurance par certains dirigeants qui ne sont même pas des professionnels d'assurance.

C'est le lieu d'interpeller la Commission Régionale de contrôle des assurances de manière à requérir des dirigeants et même de certains membres du conseil d'administration qu'ils sachent ce que c'est l'industrie de l'assurance de sorte que les uns éduquent les autres .

Nous suggérons in fine que dans le prochain conseil d'administration siègent côte à côte un représentant de la direction des assurances, de l'association des sociétés d'assurances de Côte d'Ivoire et ceux des transporteurs.

Cette composition hétérogène aura pour effet d'aboutir à la prise de décisions éclairées.

## TABLE DES MATIERES

	Pages
INTRODUCTION GENERALE .....	1
<b><u>PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DE LA SOCIETE</u></b> .....	<b>2</b>
<u>CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA MATCA</u> .....	3
I- historique de la MATCA .....	3
II- Forme juridique de la MATCA.....	3
III- Le fonds d'établissement .....	4
IV- L'activité de la MATCA.....	4
a- Les garanties obligatoires .....	4
b- Les garanties facultatives .....	5
c- Les autres garanties.....	5
<u>CHAPITRE II : ORGANISATION GENERALE DE LA MATCA</u> .....	7
I- L'organisation structurelle.....	7
1- Le conseil de surveillance .....	7
2- L'administration provisoire.....	7
II- L'organisation fonctionnelle .....	7
1- L'administration provisoire.....	7
2- Les différents services .....	9
a- Le service financier.....	9
b- Le service juridique et recouvrement .....	9
c- Le service de la gestion des ressources humaines .....	10
d- Le service technique .....	11
e- Le service sinistre .....	14

**DEUXIEME PARTIE : QUELLES RESSOURCES HUMAINES POUR  
OPTIMISER LES PERFORMANCES D'UNE SOCIETE  
D'ASSURANCE.....15**

<b><u>CHAPITRE I</u> : LE RECRUTEMENT DU PERSONNEL.....</b>	<b>17</b>
Section I : Des préalables et du processus de recrutement.....	17
I- Des préalables au recrutement.....	17
A- La planification des ressources humaines .....	17
B- L'analyse des emplois.....	18
C- L'évaluation des emplois .....	18
D- La rémunération .....	18
II- Le processus de recrutement.....	18
A- La procédure de recrutement .....	19
1- La réception des demandes .....	19
2- Le formulaire de candidature .....	19
3- L'interview.....	19
B- Les sources de main d'œuvre .....	19
1- Les sources internes .....	20
2- Les sources externes .....	20
Section II : La formation et la compétence.....	20
I- La formation.....	20
A- La formation initiale.....	21
B- La formation professionnelle .....	21
II- La compétence.....	22
A- Les domaines concernés.....	22
1- Le service technique .....	22
2- Le service sinistre .....	23
3- Le service juridique.....	23
4- Le service comptable .....	24

B- La mise en exergue par le professionnel d'assurance de certaines qualités ..	24
1- Les qualités internes.....	24
2- Les qualités externes .....	25

CHAPITRE II : LA RECHERCHE PAR LA SOCIETE D'ASSURANCE DE  
RESSOURCES HUMAINES OUTILLEES A TRAVERS DES  
ACTES INCITATIFS.....26

Section I : L'intéressement du personnel .....	26
A- Les avantages sociaux .....	26
1- La protection de la personne du salarié .....	26
2- La protection de la retraite .....	27
3- La protection et le maintien du revenu .....	27
B- Les avantages financiers.....	27
1- La rémunération.....	27
2- L'aide et le prêt scolaire .....	28
3- La participation du salarié aux bénéfices de l'entreprise .....	28
Section II : L'établissement d'un plan de formation .....	29
A- La formation continue .....	29
B- La formation promotionnelle .....	29

## ANNEXES

- 1) Fiche d'information
- 2) Proposition d'assurance
- 3) Imprimé des conditions particulières
- 4) Attestation d'assurance
- 5) Plan de formation 2002 en vigueur à la MATCA
- 6) Calendrier des séminaires
- 7) Décision de la CIMA sous la mise de la MATCA en administration provisoire
- 8) Arrêté ministériel portant attribution de l'administrateur provisoire

ANNEXES

NUCLEAIRES

causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.

Les dommages atteignant les immeubles, choses ou animaux loués ou confiés au conducteur à n'importe quel titre.

Les dommages causés aux marchandises et objets transportés, sauf en ce qui concerne la détérioration des vêtements des personnes transportées, lorsque celle-ci est l'accessoire d'un accident corporel (Article 206 du Code CIMA).

L'Assureur ne répond pas des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré. La charge de la preuve du caractère intentionnel de la faute, appartient à l'assureur (Article 11 du Code CIMA).

Les sinistres occasionnés par les tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, typhons, ouragans, tornades, cyclones ou tout autre cataclysme ou phénomène météorologique.

Les amendes, les condamnations pénales prononcées à l'encontre du conducteur ou du civilement responsable.

Les dommages causés et/ou subis par le véhicule confié aux professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle qui sont tenus de s'assurer pour leur responsabilité.

**VEHICULE CONFIE AUX GARAGISTES**

**LES AMENDES**

**FORCE DE LA NATURE**

**MARCHANDISES ET OBJETS TRANSPORTES**

**IMMEUBLES CHOSSES OU ANIMAUX LOUES OU CONFIES**

**FAIT INTENTIONNEL**

**NUCLEAIRES**

**ANNEXES**

**VEHICULE CONFIE AUX GARAGISTES**

**LES AMENDES**

**FORCE DE LA NATURE**

**MARCHANDISES ET OBJETS TRANSPORTES**

**IMMEUBLES CHOSSES OU ANIMAUX LOUES OU CONFIES**

**FAIT INTENTIONNEL**

**NUCLEAIRES**

**ANNEXES**

**VEHICULE CONFIE AUX GARAGISTES**

**LES AMENDES**

**FORCE DE LA NATURE**

**FICHE D'INFORMATION**

- I - Garanties Proposées
- II - Prix
- III - Exclusions

**I - GARANTIES PROPOSEES**

A - Dommages causés aux tiers « garantie obligatoire »

Risque A - Responsabilité Civile

Risque B - Recours des Tiers Incendie

B - Dommages causés au véhicule assuré « garantie facultative »

Risque C - Dommages du véhicule assuré

Risque D - Incendie et Explosions

C - Autres Garanties

Risques G et H - Recours Défense

Risque I - Individuelle-Accidents-Chauffeur

**II - PRIX**

Les cotisations ne tiennent pas compte de l'âge du véhicule.

GARANTIES	MONTANT TTC			
	PERIODE D'ASSURANCE	1 mois	2 mois	3 mois
<input type="checkbox"/> Responsabilité Civile				
<input type="checkbox"/> Recours - Défense				
<input type="checkbox"/> Individuelle - Chauffeur				
<input type="checkbox"/> Dommages au véhicule				
<input type="checkbox"/> Incendie	Valeur neuve			
	Valeur			

40.000

75.260

111.140

**- INDIVIDUELLE-ACCIDENTS-CHAUFFEUR**  
ont exclus les accidents :

Causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré.  
Survvenus lorsque l'Assuré n'a pas l'âge requis ou ne possède pas les certificats, en état de validité, exigés par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule.  
Subis par l'Assuré qui, par la suite d'ivresse, d'usage de stupéfiants, d'aliénation mentale, de maladie ou d'épilepsie, a causé ou provoqué le sinistre.  
En outre, est exclue l'incapacité temporaire.

Siège Sociale : Angle Bld Roume Av. Dr CROZET  
 04 B.P. 2084 Abidjan 04 (Côte d'Ivoire)  
 Tél. : 20.32.34.84 / 20.32.38.70  
 Société d'Assurance à forme Mutuelle  
 à cotisations variables  
 Entreprise régie par le code des Assurances

**MATCA**  
**MUTUELLE D'ASSURANCES DES TAXIS COMPTEURS D'ABIDJAN**

## PROPOSITION D'ASSURANCE

NOM \_\_\_\_\_ AGE \_\_\_\_\_  
 PRENOMS \_\_\_\_\_ TELEPHONE \_\_\_\_\_  
 B.P. \_\_\_\_\_ LIMITEUR DE VITESSE \_\_\_\_\_  
 ZONE GEOGRAPHIQUE \_\_\_\_\_  
 PROFESSION \_\_\_\_\_

VEHICULE - USAGE TAXI COMPTEUR						- NOMBRE DE PLACES AUTORISEES :	
CARROSSERIE	MARQUE ET TYPE	ENERGIE	NUMERO DU CHASSIS	NUMERO D'IMMATRICULATION	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR	
		PUISSANCE				NEUVE	VENALE

- N° ANTENNE : .....  
 - DATE DE LA DERNIERE VISITE TECHNIQUE : .....  
 - NOM DU DERNIER ASSUREUR : .....  
 - PERIODE D'ASSURANCE : .....  
 - POLICE (S) : .....  
 - N° SOCIETAIRE : ..... N° GESTIONNAIRE : .....

RISQUES ET MONTANTS GARANTIS		COTISATION	MAJORATION	FRANCHISE	TOTAL
RESPONSABILITE CIVILE	ILLIMITEE				
RECOURS TIERS INCENDIE	500.000.000				
RECOURS - DEFENSE					
DOMMAGES AU VEHICULE					
INCENDIE					
INDIVIDUELLE CHAUFFEUR					

COTISATION NETTE PROVISIONNELLE      AUTO

AUTRES GARANTIES

COUT DE LA POLICE

TAXES

COTISATION T.T.C.


**Automobile**

**Conditions Particulières**

MEF/DGCP/DA 574 DU 28 AOUT 2000

<b>CODE BUREAU</b>	<b>PIÈCE N°</b>	<b>N° POLICE</b>	<b>AVENANT N°</b>	<b>N° SOCIETAIRE</b>	<b>MONNAIE : 01 Franc CFA</b>
000	308159	A20010086	15	9749	
RENOUVELLEMENT					<b>PROFESSION :</b>
<b>SOCIETAIRE</b>					<b>CODE REDACTEUR</b>
<b>NOM :</b> KONE NA FERIMA					
<b>ADRESSE EXACTE :</b> 02 BP 532 ABIDJAN 02					<b>Tél. :</b> 259377
					TA

**VEHICULE**

	USAGE TAXI-COMPTEUR ( CATEGORIE 4 )		
N° ANTENNE	18619	IMMATRICULATION	299CZ01
N° CHASSIS	8003022626	PUISSANCE	7 CV
MARQUE	TOYOTA	MISE EN CIRCULATION	1987
TYPE	CE80	ANNEE CONSTRUCTION	
GENRE	VOIT. PARTIC.	NOMBRE DE PLACES	5
VALEUR NEUVE		NOMBRE DE PASSAGERS	4
VALEUR DECLAREE			

CONDITIONS PARTICULIERES - SUITE ( AU VERSO )

DESIGNATION DES GARANTIES	MONTANTS GARANTIS	FRANCHISE	COTISATION
RESPONSABILITE CIVILE	ILLIMITEE		29 584
RECOURS TIERS INCENDIE	50.000.000		
RECOURS-DEFENSE	GARANTIE	NEANT	1 100
INDIVIDUELLE CHAUFFEUR	GARANTIE	NEANT	1 250

**CLAUSE APPLICABLE :**

La garantie est limitée à la ville d'ABIDJAN

DATE EFFET : 08/07/2002  
 HEURE : 00H00  
 DATE EXPIRATION : 07/08/2002  
 A 24H00  
 DUREE : 31 JOURS

SANS TACITE RECONDUCTION

**DECOMPTE DE COTISATION**

<b>COTISATION DE BASE AUTO</b>	30.684
<b>COTISATION NETTE AUTO</b>	30.684
<b>AUTRES GARANTIES</b>	1.250
<b>COUT DE POLICE</b>	3.000
<b>DROIT D'ENREGIST.</b>	5.066
<b>COTISATION TOTALE</b>	40.000

Le sociétaire reconnaît avoir reçu un exemplaire des statuts et des Conditions générales d'assurance et certifie que les déclarations qui ont servi de base à l'établissement de la présente police sont sincères et véritables et qu'elles sont acceptées par lui comme base du présent contrat. En cas de déclarations inexactes il sera fait application des dispositions du code CIMA.

LE 05/07/2002 A 10H29

Le Sociétaire

MATCA  
 04 B. P. 2084 ABIDJAN 04  
 32-34-84

PARTIE A DETACHER  
SUIVANT LES POINTILLES

NIANGSOUSSA, nom et adresse :  
04 BP 440 ABIDJAN 04



MUTUELLE D'ASSURANCES  
DES TAXIS COMPTEURS D'ABIDJAN

Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège Social : Angle Bld ROUME et Av. du Dr. CROZET  
Tél. : (225) 20 32 34 84 / 20 32 38 70  
Fax : (225) 20 22 77 35

A20010223  
/2002 29/10/2002  
BOHO A MINUIT  
TOYOTA

N° 172212990

A DETACHER

Profession (1) A20010223  
Numéro de la Police  
Valable du 29/10/2002 au 29/10/2002  
BOHO A MINUIT  
VEHICULES TAXIS - COMPTEURS  
Genre TOYOTA  
Marque  
N° Immatriculation ou N° de Moteur

N° 172212990

Remorque (2) Semi-remorque (2) Appareil Terrestre (2)  
Type \_\_\_\_\_ Marque \_\_\_\_\_  
N° Immatriculation \_\_\_\_\_

N° 172212990

ATTESTATION D'ASSURANCE  
AUTOMOBILE  
CERTIFICATE OF INSURANCE  
Conformément à l'article 213 du Code CIMA, elle  
ne constitue qu'une présomption d'assurance.  
Pursuant to the provisions of section 213 of the CIMA  
Code, this certificate constitutes only an assumption of  
the existence of insurance cover.

Cachet et signature de l'Assureur  
Stamp and signature of insurer



N° 172212990

D 30 - 1100613 - Imprimé en France

PLAN DE FORMATION : EXERCICE 2001/2002

N° D'ORDRE	TYPE DE FORMATION	CABINETS DE FORMATION	NBRE DE PERSON.	COUT ESTIMATIF	CATEGORIE PROFESSIONNEL.
1	PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES INFORMATIQUES	STRATEGIE & MANAGEMENT CONSULTANTS	01	750 000	
2	TECHNIQUES D'ACCUEIL CLIENTELE	MANAGEMENT ET CONSEIL EN RESSOURCES HUMAINES.	14	1 000 000	
3	FORMATION CAISSIERE	FORMATEC	05	500 000	
4	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	FORMAPLUS SARL	01	2 600 000	
5	COMMUNICATION INTERNE	CEDEX AFRIQUE INTERNATIONAL	20	900 000	
6	TECHNIQUES ADMINISTRATIVES ET BUREAUTIQUE	PRAGMA FORMATION	06	1 000 000	
7	GESTION BUDGETAIRE	CEDEX AFRIQUE INTERNATIONAL	05	350 000	
8	GESTION DE LA TRESORERIE	CEDEX AFRIQUE INTERNATIONAL	05	650 000	
9	COMMUNIQUER POUR MIEUX DIRIGER	M. C. 2000	08	3 500 000	
10	TECHNIQUES DE COMMANDEMENT	N. F. P. CONSULTANT	01	1 000 000	

TOTAL

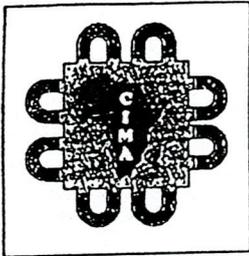
12 250 000 FCFA

**PHYBE ORGANISATION : CALENDRIER SEMINAIRES ASSURANCE 2002**

THEMES	DATES	OBSERVATIONS
Le règlement du Sinistre Auto	29 ; 30 ; 31 janvier 2002	
L'assurance des pertes d'exploitation	26 ; 27 ; 28 février 2002	
L'assurance R.C. Produit, quelle importance ?	26 ; 27 ; 28 mars 2002	
Comprendre les métiers associés au transport	23 ; 24 ; 25 avril 2002	
L'assurance contre le bris des glaces	28 ; 29 ; 30 mai 2002	
L'assurance contre le vol : les moyens de protection	25 ; 26 ; 27 juin 2002	
Comprendre les nouvelles conditions générales de l'assurance automobile	16 ; 17 ; 18 juillet 2002	
La constitution des provisions techniques et des provisions mathématiques	23 ; 24 ; 25 juillet 2002	
Comprendre l'assurance maladie	20 ; 21 ; 22 août 2002	
La comptabilité de la réassurance	27 ; 28 ; 29 ; 30 août 2002	
L'assurance contre le bris de machines	24 ; 25 ; 26 septembre 2002	
Comprendre l'assurance des risques de construction	15 ; 16 ; 17 octobre 2002	
La détermination de la marge de solvabilité	29 ; 30 ; 31 octobre 2002	
Techniques d'assurance dommages	19 ; 20 ; 21 novembre 2002	
L'assurance contre le dégât des eaux	25 ; 26 ; 27 novembre 2002	
L'analyse des risques en incendie et bris de machines	17 ; 18 ; 19 décembre 2002	

**PHYBE ORGANISATION EST AGREE PAR LE FDFP.**

**PHYBE ORGANISATION : Téléphone : 20 21 54 13**  
**E-Mail : [phybeorg@globeaccess.net](mailto:phybeorg@globeaccess.net)**



## CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

Le Secrétariat Général

B.P. 2750 - LIBREVILLE  
REPUBLIQUE GABONAISE  
TEL. : (241) 73 41 91  
FAX : (241) 73 42 88  
TELEX 5533 GO  
E-mail : cima@internetgabon.com

### COMMISSION REGIONALE DE CONTROLE DES ASSURANCES (CRCA)

Libreville, le 08 NOV 2001

Monsieur MADY MADY  
Expert Comptable diplômé  
S/C Direction des Assurances  
04 BP 327 Fax (225) 20 21 46 09  
**ABIDJAN 04**  
(République de Côte d'Ivoire)

- 00 23 5

N° \_\_\_\_\_/CIMA/PDT/CRCA/2001

Objet : Administration provisoire  
de la MATCA.

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous informer que la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA), réunie en sa XXV<sup>ème</sup> session ordinaire les 22, 23, 24 et 25 octobre 2001 à ABIDJAN (République de Côte d'Ivoire), a décidé de vous nommer administrateur provisoire de la société « Mutuelle d'Assurance des Taxis Compteurs d'Abidjan » (MATCA).

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

P.O du Président de la CRCA  
Le Secrétaire Général,

NONYU MOUTASSIE Erard



Arrête N°.....304/MEF 12 NOV. 2001  
portant attributions de l'Administrateur Provisoire,  
composition et fonctionnement du conseil de  
surveillance de la MATCA.

**Le Ministre de l'Economie et des Finances**

- VU Le traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans les Etats Africains signé à Yaoundé le 10 Juillet 1992
- VU La loi n° 93-662 du 9 Août 1993 autorisant le Président de la République à ratifier le traité susvisé ;
- VU Le décret n° 93-664 DU 9 Août 1993 portant ratification du traité susvisé ;
- VU Le décret n°93-664 du 9 Août 1993 portant publication du traité susvisé ;
- VU Le décret n°2001-042 du 24 janvier 2001 portant nomination des membres du Gouvernement ;
- Vu le décret n° 2001-210 du 04 mai 2001 portant attributions du Ministère de l'Economie et des Finances ;
- VU La décision N° 0011/CIMA/CRCA/PDT/2001 portant suspension des organes dirigeants de la MATCA et nomination d'un administrateur provisoire à la MATCA.

Sur proposition du Directeur Général de la Comptabilité Publique et du Trésor.

**A R R E T E**

**Article 1<sup>er</sup>** : l'Administrateur provisoire est responsable de la gestion et de l'Administration courante de la société.

Il reçoit à cet effet délégation du conseil de surveillance.

Il veille à l'exécution des décisions prises par le conseil de surveillance et les autorités de tutelle.

Il prépare le budget et veille à son exécution tant en recettes qu'en dépenses.

Il représente la société en justice et dans tous les autres actes de la vie civile.

Il peut déléguer ce pouvoir aux membres du personnel cadre.