



**CONFÉRENCE INTERAFRICAINNE DES
MARCHÉS D'ASSURANCE**

(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(IIA)

BP 1575 YAOUNDÉ – Tél : (+237) 222 20 71 52 – FAX : (+237) 222 20 71 51

E-mail: ia@cameroun.com

Site web: <http://www.iicameroun.com>

Yaoundé/Cameroun



RAPPORT DE STAGE

**POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME DE MAÎTRISE EN
SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)**

(Cycle II – 12^{ème} promotion 2014 – 2016)

THEME:

**LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION D'UN
CONTRAT D'ASSURANCE VIE : CAS DU
CONTRAT NSIA ETUDES A LA NSIA VIE
ASSURANCE CONGO**

Présenté et soutenu par :

YOKA – OSSI Micha Jaime Michecil

Sous la direction de :

MBANGA Pierre Jean Blarde

Chargé de la Réassurance à

NSIA Assurance et NSIA Vie

IIA, Novembre 2016



DEDICACE

Je dédie ce travail à ma famille, qui n'a jamais cessé de croire en moi, quelles que soient les difficultés rencontrées :

- Mon père **YOKA-OSSI Michel** et à ma mère **OKOMBI Cécile** à qui je dédie tout le fruit de mon travail, car ils ne m'ont jamais abandonné, ils ont toujours cru en moi, ils m'ont toujours assisté, fortifié, encouragé, depuis mes premiers pas jusqu'à aujourd'hui, je vous aime et j'espère que vous êtes fier de moi.

- A mes frères **YOKA-OSSI Michel, SAMBA Sley, YOKA-OSSI Isaac, OKOMBI Léopold** et mes sœurs **YOKA NDZAN Nadège, YOKA-OSSI Candide Marelle**, dont les soutiens, les conseils m'ont permis de réaliser les désirs de mon cœur, et d'être heureux aujourd'hui.

- Au reste de ma famille du côté maternel et paternel qui m'ont soutenu de quelques manières que soient. Je les remercie.

REMERCIEMENTS

Ce travail a été réalisé avec la grâce que Dieu a fait dans ma vie en mettant sur mon chemin des personnes qui ont concouru à sa réalisation, c'est ainsi que je leur témoigne toute ma reconnaissance.

Mes remerciements vont à l'endroit de :

- ❖ M. Alfred YAMEOGO, Directeur Général de NSIA Assurances et de NSIA Vie Assurances, qui nous a donné la chance de réaliser mon stage au sein des deux filiales ;
- ❖ M. Sébastien BRAILLON, Directeur Général Adjoint de NSIA Vie Assurances qui m'a donné la chance de participer activement à toutes les tâches de NSIA Vie Assurance et à suivre continuellement mon évolution ;
- ❖ M. Jean Pierre Blarde MBANGA, qui malgré ses diverses occupations, a été toujours disposé du temps pour me suivre et m'orienter ;
- ❖ M. Brice MALONGA, Producteur des contrats Groupes NSIA Vie, pour m'avoir accepté dans le service, et m'avoir permis de participer à toutes les tâches liées au service de NSIA Vie ;
- ❖ Tout le personnel du Groupe NSIA Assurances Congo, pour l'accueil qu'ils m'ont réservé, et m'ont permis de me sentir comme faisant partie de la grande famille NSIA Congo ;
- ❖ M. Roger Jean – Raoul DOSSOU-YOVO Directeur Général de l'IIA ;
- ❖ M. Dembo DANFAKHA Directeur des Etudes ;
- ❖ M. GADA MAGA GALI Directeur Administratif et Financier ;
- ❖ A l'ensemble du personnel et des enseignants ;

- ❖ Tous les anciens étudiants de l'Institut International des Assurances, en particulier à M. **Armelin MPASSI MAKITA** et **Pierre Jean Blarde MBANGA** pour leur assistance morale et technique.

- ❖ Tous les collègues étudiants de la **12^{ème} promotion MST-A** et **22^{ème} promotion DESS-A** de l'Institut pour les moments inoubliables passés en leur compagnie durant toute la formation.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

BIA : Bulletin Individuel d'Adhésion

CAREC : Contrat d'Assurance Retraite Complémentaire

CRCA : Commission Régionale de Contrôle des Assurances

CIMA : Conférence Internationale des Marchés d'Assurances

CC : Commissaires Aux Comptes

DGA : Directeur Général Adjoint

DNA : Direction Nationale des Assurances

IARD : Incendie Accidents et Risques Divers

IFC : Indemnités Fin de Carrière

PIB : Produit Intérieur Brut

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Simulation Commerciale de Prime Individuelle – NSIA ETUDES-	31
Tableau 2 : Evolution du chiffre d'affaires global de 2010 à 2015	34
Tableau 3 : Evolution du chiffre d'affaires du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015	35
Tableau 4 : Contribution du chiffre d'affaires NSIA ETUDES dans le chiffre d'affaires total de 2010 à 2015.....	35
Tableau 5 : Evolution des sinistres du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015.....	36
Tableau 6 : Evolution de la sinistralité du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015.....	36

RESUME

Le système éducatif de l'enseignement supérieur au Congo, dépend essentiellement de deux Ministères : le Ministère de l'enseignement supérieur et le Ministère de l'enseignement technique et professionnel pour les admis du baccalauréat général et technique. Ces deux Ministères ont la charge d'assurer, les études supérieures aux nouveaux lauréats, par l'octroi des bourses d'études aux plus méritants. Mais hélas, nous constatons que les bourses octroyées, ne permettent pas souvent de couvrir tout le cursus universitaire, où ne sont pas attribuées à l'ensemble des méritants.

Cette situation devrait être une opportunité pour les compagnies vie d'assurances, en proposant le produit répondant à ce besoin qui n'est que le contrat d'assurance études.

C'est ainsi que le thème de notre rapport de stage parle de : **la souscription et de la gestion d'un contrat d'assurance vie : cas de NSIA ETUDES à la NSIA Vie Assurance Congo.**

Le contrat NSIA ETUDES est un contrat d'assurance vie, qui a pour objectif de financer la scolarité des bénéficiaires désignés au contrat lors de la souscription, par le versement annuel d'une rente en contrepartie du paiement des cotisations prévues pendant toute la durée du contrat.

Pour souscrire à tout contrat, il faut tout d'abord comprendre son système de fonctionnement : les droits et obligations de chaque partie pendant la période d'adhésion (souscription en assurance) et la période de la vie du contrat (sa gestion).

Mais, hélas nous remarquons, que ce soit du côté de l'assuré ou de l'assureur, il y a des difficultés qui entravent soit la souscription du contrat, soit sa gestion

Ce rapport de stage a pour objectif de permettre aux différentes parties au contrat d'assurance, et NSIA ETUDES en particulier, de comprendre son mode de fonctionnement, c'est-à-dire de la procédure de souscription jusqu'à celle de la gestion dudit contrat en mettant un accent particulier sur les obligations de chacune des parties.

ABSTRACT

The higher education' system in the Congo depend on two ministries: the Ministry of Higher Education and the Ministry of Technical and Vocation Education for the general and technical baccalaureate recipients. Both Ministries are responsible to ensure higher education to new recipients by awarding scholarships to the most deserving. But alas, we note that the amount of scholarships awarded, cannot cover all the university degree, or are not assigned to all deserving candidates.

This should be an opportunity for life insurance companies to offer a product to meet this need, which is simply study insurance policy. Hence the theme of the current report: underwriting and managing a life insurance policy: case of NSIA STUDIES at NISA Life Insurance Congo.

NSIA STUDY contract is a life insurance policy which aims to finance the schooling of designated beneficiaries in the contract during the subscription by the annual payment of a pension in return for payment of established contributions during all the duration of the contract.

To subscribe to any contract, we must first understand its operating system: the rights and obligations of each party during the membership period (insurance underwriting) and during the period of life of the contract (its management).

But alas, we notice that either on the side of the insured or on the side of the insurer, there are difficulties hindering the subscription of the contract or its management. This internship report aims to enable the various parties to the insurance contract, and particularly NSIA Study to understand its mode of operation, meaning the procedure for subscription until the management of such a contract with a particular emphasis laid on the obligations of each party.

SOMMAIRE

DEDICACE	I
REMERCIEMENTS	II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	IV
LISTE DES TABLEAUX	V
RESUME	VI
ABSTRACT	VII
SOMMAIRE	VIII
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : L'ENVIRONNEMENT DU STAGE	3
CHAPITRE I : LA PRESENTATION DE NSIA ASSURANCE ET DE NSIA VIE CONGO	4
Section I : la composition de NSIA VIE Assurance	4
Section II : les tâches exécutées pendant le Stage	8
CHAPITRE II : LES CONTRATS D'ASSURANCE VIE CHEZ NSIA VIE ASSURANCE	13
Section I : L'assurance vie et ses caractéristiques	13
Section II : les produits d'assurance vie chez NSIA Vie	15
DEUXIEME PARTIE : LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE VIE : CAS DE NSIA ETUDES A LA NSIA VIE ASSURANCE CONGO.	23
CHAPITRE I : LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION DU CONTRAT D'ASSURANCE NSIA ETUDES	24
Section I : La Souscription du Contrat NSIA Etudes	24
Section II : La Gestion du Contrat NSIA Etudes	30

	ix
CHAPITRE II : L'ANALYSE DU CONTRAT NSIA ETUDES	34
Section I : l'Analyse Statistique du Contrat NSIA ETUDES	34
Section II : la Pratique du contrat NSIA Etudes	37
CONCLUSION	44
BIBLIOGRAPHIE	45
ANNEXE	46
TABLE DE MATIERES	49

INTRODUCTION

Devant l'évolution démographique et la croissance économique dans certains secteurs que connaît l'Afrique, plusieurs observateurs, chercheurs, statisticiens, et analystes économiques et démographes sont optimistes pour dire que l'Afrique sera l'un des continents les plus peuplés. Mais ces deux facteurs s'accompagneront de plusieurs mutations sur le plan économique, culturel, sociologique, éducatif, etc.

Pour faire face à ces mutations, chaque chef de famille est invité à penser déjà à l'avenir de sa famille après lui, car la mort ne choisit ni l'année, ni le jour, ni l'heure. Cette attitude de prévoyance doit être inculquée dans nos mentalités.

Aujourd'hui avec l'évolution des comportements, on constate que le système de solidarité intergénérationnelle traditionnelle qui montre ses limites, chaque chef de famille se préoccupe de plus en plus de sa propre famille.

Ainsi pour garantir un avenir meilleur à sa famille, ses enfants, les assureurs vie ont réfléchi sur certains produits plus adaptés à la solde tous arrimant avec la notion de sécurité, de prévoyance et de changement de mentalité. N'oublions pas aussi que l'assurance vie à travers sa finalité qui n'est autre que l'épargne et la prévoyance qui permet d'améliorer les conditions de vie.

C'est pourquoi notre étude s'est focalisée sur l'un des produits qu'est l'assurance études. Le meilleur héritage qu'un père de famille puisse laisser à ses enfants est une possibilité d'assurer leur avenir, surtout que personne n'est à l'abri des accidents de la vie, et leurs conséquences sont parfois lourdes pour les proches.

Une assurance rente éducation est une forme de prévoyance qui permet de protéger ses enfants en cas de décès ou d'invalidité prolongée afin qu'ils puissent continuer leurs études.

Le contrat NSIA ETUDES permet d'apporter la solution à cette situation. Mais la grande question est de savoir pour un assuré : Comment se déroule le processus de Souscription et de Gestion du contrat d'assurance vie ? Cas de NSIA Congo

Avec un taux de pénétration de 1% l'assurance vie en Afrique, est confrontée à plusieurs situations qui freinent son développement dont nous pouvons citer le plus importante qu'est l'ignorance des consommateurs des produits d'assurance, mais que nous pouvons

aussi relativisée par l'absence d'information ou de communication de la part des assureurs. Tout commence par la souscription du contrat jusqu'à sa gestion qui est la phase d'exécution des obligations par chaque partie.

C'est la raison pour laquelle notre thème se focalise essentiellement sur la souscription et la gestion d'un contrat d'assurance vie : cas du contrat NSIA ETUDES à la NSIA Vie Assurance Congo.

Première Partie : L'Environnement du Stage

Dans cette première partie de notre rapport de stage, il s'agira pour nous, de parler tout d'abord dans un premier chapitre (I) de la présentation de l'entreprise, puis dans le second chapitre (II) du contrat d'assurance vie.

CHAPITRE I : LA PRESENTATION DE NSIA ASSURANCE ET DE NSIA VIE CONGO

NSIA Congo est une filiale du Groupe NSIA qui a débuté ses activités en 1995, en Côte d'Ivoire, par la création d'une compagnie d'assurance dommages. Des 1996, NSIA réalise ses premières acquisitions en rachetant les filiales vie et non vie des Assurances Générales de France (AGF), en Côte d'Ivoire (AGCI vie et AGCI non vie). S'ensuivra une progression organique et externe du groupe qui va se développer et se présenter comme un leader incontesté du marché de l'Assurance en Afrique.

Détenant en son sein une importante banque, il est aujourd'hui présent dans douze (12) Etats de l'Afrique Centrale et de l'Ouest que sont : la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Benin, le Gabon, le Sénégal, le Congo, le Togo, le Mali, la Guinée Bissau et le Nigeria. Le groupe compte en dehors de la holding, dix-neuf (19) compagnies d'assurances, deux Banques, une (1) société de gestion d'intermédiation et une société de technologie.

NSIA ASSURANCE s'est installée au Congo en 2004 sous l'agrément n° 002/MEFB/DNA/DU 04/02/2004. Elle est une société d'assurance et de réassurance avec un capital de 2,5 milliards de FCFA. Quant à la filiale NSIA VIE, elle commence ses activités en 2006 sur Arrêté ministériel n° 6485/MEFB/CAB du 25/08/2006 et l'année suivante, elle mit sur le marché ses premiers produits d'assurance retraite complémentaire.

De nos jours, les deux filiales font partie intégrante de la sphère économique du Congo.

Section I : la composition de NSIA VIE Assurance

NSIA VIE ASSURANCE est une entreprise encore fragile, c'est ainsi que dans le cadre de sa gestion, elle est soumise à un Directeur Général qui est assisté dans ses tâches par un Directeur Général Adjoint.

1- La Direction Générale

NSIA Congo est une société dirigée par un Directeur Général nommé par le Conseil d'Administration et est révocable par le même conseil à tout moment. Il est chargé de s'occuper du fonctionnement des deux structures et est chargé d'appliquer les décisions du conseil, mais surtout de diriger et développer l'entreprise dans les conditions les plus optimales possibles.

A cette Direction Générale, on retrouve des Départements qui lui sont directement rattachés, l'audit et contrôle de gestion et le Département Informatique.

Le conseil d'Administration de NSIA Congo se réunit trois fois dans l'année en avril pour l'arrêt des comptes, en juillet pour statuer sur les états financiers et ensuite en septembre pour le budget de l'année suivante.

La Direction Générale a pour mission de définir, piloter et de coordonner toutes les activités de l'entreprise. Elle représente le conseil et a le pouvoir de prendre toutes les décisions liées à sa gestion, mais elle s'occupe aussi du programme de réassurance.

Pour un suivi correct du fonctionnement des activités de l'entreprise, la Direction Générale a mis en place un cadre de concertation en instituant les organes ci-après :

Un comité de direction restreint : il se réunit tous les lundis pour faire le point des activités de la semaine et des perspectives d'évolution du chiffre d'affaires. Ce comité est composé du Directeur Général, du Directeur Technique, du Directeur Financier et Comptable ;

Un comité de direction : il est convoqué et présidé par le Directeur Général deux fois par mois pour statuer sur toutes les questions intéressant la bonne marche de la société et le fonctionnement des services. Il réunit tous les directeurs, les chefs de département et les services rattachés à la direction générale.

Un comité de direction élargi : il est convoqué dans les mêmes conditions que le comité de direction sans périodicité fixe. Il réunit tous les membres de direction et tous les chefs de services.

2- Le Directeur Général Adjoint (DGA)

Il assiste le Directeur Général dans ses tâches qui ne sont autres que le respect des objectifs fixés par le Conseil d'Administration. Il aide le Directeur Général dans la définition de la politique de fonctionnement de la société. Le DGA organise avec la collaboration des chefs de services les contacts et le suivi des grands clients. Il occupe ce poste depuis 2012, dans l'objectif de booster le volet commercial de NSIA Vie, en mettant en place des stratégies pour booster la clientèle et son réseau commercial qui est la principale force de vente.

3- *L'Assistante du DGA*

Elle occupe une place importante dans la vie professionnelle d'un directeur. Elle assure la gestion du planning de son chef et procède à des triages par importance des informations mises à sa disposition pour sélectionner les actions prioritaires.

Ses principales tâches sont :

- la réception et l'enregistrement du courrier arrivé ;
- l'enregistrement et l'expédition des courriers à transmettre ;
- le classement des dossiers ;
- la préparation et l'organisation des réunions du DGA ;
- la saisie des rapports et des correspondances de la direction générale.

4- *Département Commercial*

<< L'assurance vie ne s'achète pas, elle se vend >>. ¹Le réseau commercial représente la force de vente la plus importante en matière de souscription de l'assurance vie. Composé d'une équipe de conseillers, dirigée par le responsable de ce réseau, il représente le chiffre d'affaires de la compagnie, car il est le centre de la réflexion concernant le processus de souscription des contrats vie.

Ce département s'occupe uniquement de la vente. Cette équipe commerciale est constituée de deux inspections. A la tête de chaque inspection se trouve un inspecteur. Celui-ci est avant tout un commercial, dont la preuve d'une production exceptionnelle a été démontrée. Il a sous sa direction des chefs d'équipe qu'il suit, forme et élabore le plan d'action commerciale, traite et suit la production brute des inspections et établit les rapports hebdo-mensuels de la production.

Ce département est composé des :

- **inspecteurs** : ce sont avant tout des commerciaux qui ont fait preuve d'un bon rendement et d'une volonté à l'accomplissement des objectifs fixés. Ils suivent et forment les chefs d'équipes, élaborent les plans d'action commerciales, traitent et suivent la production. En sus de leurs commissions propres, ils perçoivent un taux de commission sur chaque contrat à la souscription duquel ils ont joué un rôle déterminant. Ils bénéficient également d'une indemnité d'encouragement versée par NSIA Vie Congo. Un inspecteur a sous son contrôle trois équipes dirigées chacune par un chef d'équipe.

¹ Cours de Marketing En Assurance Vie IIA Promotion 2014 – 2016 MST-A

- **chefs d'équipes** : ce sont les conseillers qui présentent des qualités de meneurs d'homme, des leaders. Un chef d'équipe contrôle dix conseillers qu'il forme, conseille, oriente et encourage.
- **conseillers** : ils constituent la force de vente de NSIA Vie Congo, ils peuvent être appelés vendeurs représentants professionnels de l'assurance vie, venus de la Holding en Côte d'Ivoire, mais ils remplissent les autres critères requis pour être des vendeurs représentants professionnels. L'ensemble de leur travail est centralisé au niveau du département commercial. Ce travail est traité et présenté sous forme de tableaux par le responsable de vente :

- Tableau de production hebdomadaire ;
- Bordereau de transmission des bulletins individuels d'adhésion.

5- *Direction Technique*

La direction technique constitue le centre de toutes les procédures liées à la souscription de contrat vie, elle s'occupe de la tarification des contrats, de l'émission des notes de souscription. Elle fonctionne sous la direction du Directeur Technique qui peut être assisté par la Holding depuis Abidjan. Cette direction supervise les rédacteurs de production vie et les rédacteurs sinistres.

- **Les rédacteurs de production vie**

Ce département est l'un des services importants de l'assurance vie, car c'est ici que les contrats sont montés et son activité se résume en sept points :

- Vérification de la saisie des propositions ;
- Etude des propositions ;
- Vérification de l'assurabilité du risque ;
- Faire des corrections pour les risques mal évalués ;
- S'assurer que la première prime est payée;
- Emission des polices ;
- Transmission des polices établies aux conseillers pour distribution aux assurés ;

Ce département est composé des producteurs vie, des producteurs banque assurances, des producteurs groupe, des producteurs chargés de recouvrement des primes et donc de la suivie des impayées (notamment les lettres de mise en demeure)

- **Les rédacteurs des sinistres**

C'est l'obligation principale de l'assureur, le paiement du capital ou de la rente garantis lors de la souscription du contrat. Ce service est composé des rédacteurs sinistres qui s'occupent de régler toutes les demandes de sinistres et prestations qu'ils reçoivent.

6- *Le Médecin Conseil*

Lorsque le montant des capitaux assurés en cas de décès est important et que le risque présente des inquiétudes constatées au niveau du formulaire de proposition d'assurance, le potentiel assuré est orienté vers le médecin conseil de la compagnie pour une visite médicale afin d'apprécier si oui ou non, le contrat sera souscrit avec une surprime, ou ajournée ou refusé.

Section II : les tâches exécutées pendant le Stage

L'essentiel de notre parcours de stage s'est déroulé au niveau du service de l'assurance vie où nous avons eu à effectuer plusieurs tâches que le service exerce dans son fonctionnement.

A- Les tâches effectuées

Nous avons exécuté les tâches suivantes :

1- *La saisie des BIA*

Les BIA sont des bulletins individuels d'adhésion, permettent à l'assureur d'être informé du risque qu'il prend en charge pour une meilleure tarification compte tenu des informations qu'ils contiennent. Cette tâche consiste à la saisie des BIA que nous recevons lors de la souscription du contrat. Cette réception de BIA provient des divers partenaires :

- les conseillers ;
- les banques (pour la banque assurance) ;
- des chefs d'entreprise qui souscrivent des CAREC « Convention d'Assurance Retraite Complémentaire » ;
- et ceux de la souscription directe au niveau du service vie.

2- La réception des assurés et des prospects

Elle consiste à la réception des assurés pour divers problèmes liés au fonctionnement du contrat, mais également la réception des prospects pour des informations sur les produits vie mises à leur disposition ou encore les modalités d'adapter des contrats par rapport à leurs besoins.

3- La réception des conseillers

Elle concerne surtout le suivi par les conseillers des différents contrats dont ils sont les apporteurs et de porter également à leur connaissance les nouvelles recommandations de la Direction Générale concernant les mesures de souscription.

4- Le suivi des impayés

Elle s'effectue à travers un fichier électronique que nous recevons du département informatique et qui permet d'observer tous les contrats groupes ou individuels dont les primes n'ont pas été payées.

5- Le traitement des sinistres

Il s'effectue tout d'abord (en premier lieu) par un courrier décrivant la nature du sinistre et le dossier à fournir que nous recevons de l'assuré pour la déclaration de son sinistre.

Après la réception de tous les éléments du dossier, la société dispose de :

- de deux mois pour procéder au versement de la valeur de rachat total ;
- de vingt un jours pour procéder au versement de la valeur de rachat partiel ;
- de quinze jours pour procéder au versement du capital échu ;
- d'un mois pour procéder au versement du capital garanti en cas de décès de l'assuré.

6- La mise en place du système qualité recommandé par l'entreprise mère

Cette qualité concerne le mode de suivi, de gestion et de règlement des sinistres et prestations institué par l'entreprise mère en conformité avec les dispositions du code CIMA. Cette vérification de la qualité s'exécute à travers des indicateurs qui permettent d'observer le temps mis pour le règlement des sinistres et prestations atteint par l'entreprise, la qualité du service rendu, la qualité de la réception accordée et le traitement des demandes ou toutes autres questions. Au niveau du département vie on n'a qu'un seul indicateur : le rapport du nombre de sinistres réglés dans les délais sur le nombre total de sinistres réglés.

C'est dans cet environnement que nous avons été reçu et avons eu la possibilité de confronter les connaissances acquises à l'IIA à la pratique. Des tâches nous ont aussi été véritablement confiées et nous avons participé pleinement au fonctionnement de la compagnie.

B- Insertion au sein de quelques services

Au niveau de la direction, en plus de mes activités techniques, j'ai eu à passer quelques heures pour avoir une idée des interactions entre la technique et les autres services en vue d'une vision globale du fonctionnement de l'entreprise.

1- Direction Financière et Comptable

Dans cette direction, nous avons passé quelques heures dans le service de l'audit et du contrôle de gestion, des moyens généraux et le département commercial.

➤ Service d'Audit et le Contrôle de Gestion

Ce service qui est plus préventif que répressif est chargé de l'amélioration des performances, à la sauvegarde du patrimoine de la société et à l'application correcte, des exigences réglementaires et des recommandations des organes de contrôle (DNA, CRCA, CMA.....) Faire des reportings mensuels afin de transmettre les informations au niveau de la holding afin d'aboutir au résultat net sur :

- le chiffre d'affaires ;
- les placements ;
- les moyens généraux ;
- le suivi budgétaire ;
- rédaction des rapports d'activités pour le Conseil d'Administration ;
- des états CIMA annuels ;
- la production de rapports pour la DNA et la CIMA sur le respect de la réglementation ;
- vérification du suivi des arrêtés journaliers instruit par la holding, etc.

En général veiller au respect des procédures par chaque département et service, de l'ensemble des intervenants au résultat de l'entreprise.

➤ **Les Moyens Généraux**

C'est un service rattaché à la Direction Financière et Comptable, il s'occupe de fournir les moyens aux autres services : les biens et services appropriés pour leur bon fonctionnement.

Il incarne l'essentiel des besoins en fournitures de l'entreprise pour son fonctionnement, car ne faisant pas partie du cœur de métier de l'entreprise. Ce service a plusieurs activités. Il y a cependant des activités qui lui sont les plus essentielles : la gestion des voyages, le règlement des fournisseurs (car la société dispose au total de 75 fournisseurs) et annexes, la gestion des achats et stocks. Le service est également soumis au contrôle du département de l'Audit et Contrôle de Gestion qui est chargé de suivre toutes les activités effectuées par le service des moyens généraux et de donner accord à toutes procédures d'achats ou de sortie de fonds.

Ce département utilise le logiciel Excel comme outil de fonctionnement et de suivi de ses activités. Dans la procédure de demande au niveau des moyens généraux, il y a deux documents de base : la demande d'achat et le bon de sortie des fournitures.

Le bon de sortie des fournitures : ce bon a pour rôle de permettre aux différents services qui émettent leurs besoins d'entrer en possession des biens et services demandés, cela concerne la sortie des stocks disponibles.

Le bon d'achat : permet d'effectuer des achats lorsque les stocks disponibles sont au niveau du signal d'alarme.

Le bon de sortie est rempli par l'intéressé et signé, puis le besoin est confirmé par le chef de service par une signature également. Il est ensuite transmis au niveau du service des moyens généraux, qui dispose d'un délai de 48 h pour effectuer la livraison auprès du service concerné.

➤ **Département commercial :**

Les quelques heures que nous avons passées au niveau de ce département nous ont permis d'assister à une réunion qui se déroule chaque vendredi entre les inspecteurs et les chefs d'équipe. Elle a pour objectif de faire un point sur les activités de la semaine (le nombre de contrats souscrits, les difficultés rencontrées, etc.) afin de trouver des solutions. Cela consiste à rappeler au chef d'équipe des notions importantes du genre que nous sommes tous solidaires comme une famille et que nous avons tous les mêmes difficultés sur le terrain, que nous devons croire en nous et surtout à notre produit et à la compagnie.

Chapitre II : LES CONTRATS D'ASSURANCE VIE CHEZ NSIA VIE ASSURANCE

Section I : L'assurance vie et ses caractéristiques

A- L'assurance vie :

Il existe deux grandes catégories d'assurance qui se distinguent par l'objet même de l'assurance à savoir les biens de l'individu ou sa personne physique.

Ainsi on distingue :

- **Les assurances dommages** : elles ont pour but de garantir les biens de l'individu et les dommages qu'il pourrait causer à autrui.
- **Les assurances de personnes** : elles ont pour but de garantir l'intégrité physique, de l'individu et les conséquences d'un décès prématuré ou d'une vieillesse prolongée.

De cette distinction, résulte que l'assurance vie fait partie de la deuxième catégorie à savoir des assurances de personnes.

Le contrat d'assurance vie bien qu'étant régi par le Code CIMA, n'en donne pas de manière explicite une définition précise (article 300, alinéa 1^{er}).

Le contrat d'assurance vie : le contrat d'assurance vie est un comme un contrat par lequel, en échange d'une prime, l'assureur s'engage à verser au bénéficiaire désigné des sommes en cas de décès de la personne assurée ou de la survie de la personne assurée à une époque déterminée.

L'assurance vie peut être un scénario aléatoire de flux financiers où :

- une partie s'engage à verser à l'autre des sommes prédéfinies selon un échéancier connu à l'avance.

- L'autre partie fait fructifier les sommes versées par la première et s'engage dans le temps à verser à cette dernière des capitaux de montants prédéfinis à condition qu'une personne désignée soit en vie ou décédée.

B- Les caractéristiques de l'assurance vie

Il y a deux principes qui régissent le domaine des assurances :

- **Le Principe Indemnitaire** : cela signifie que le montant de la prestation due par l'assureur ne doit pas être supérieur au montant réel du sinistre car l'assurance n'est pas une source d'enrichissement sans cause.
- **Le Principe Forfaitaire** : cela signifie que le montant dû par l'assureur au titre du sinistre est fixé librement dès la souscription du contrat.

L'assurance vie est régie par le second principe, car on estime que la vie humaine n'a pas de prix. Suite à ce principe forfaitaire, l'assurance vie est gouvernée par plusieurs règles qui lui sont propres et distinctes des assurances de dommages. Parmi lesquelles, nous pouvons citer :

- **L'Absence de sous-assurance ou de sur assurance** : la sous-assurance comme son nom le précise, est le fait d'assurer un objet en dessous de sa valeur exacte et la sur assurance est le fait d'assurer un bien au-delà de sa valeur exacte.
- **L'Absence de notion de cumul** : les prestations dues au contrat de personnes peuvent se cumuler avec une indemnité liée à la responsabilité d'un tiers. Ainsi l'assureur ne pourra jamais refuser de verser la prestation prévue au contrat sous prétexte qu'un autre contrat prévoit cela.
- **L'Absence de recours de l'assureur contre le tiers responsable du dommage** : l'assureur après le paiement de l'indemnité due à l'assuré dans le cadre de l'assurance vie ne peut se substituer à l'assuré pour récupérer les sommes déboursées. Car l'assurance vie n'étant pas un contrat régi par le principe indemnitaire plutôt celui dont les sommes fixées librement dès la souscription.
- **Le Caractère non obligatoire du paiement des primes** : en assurance vie, l'assureur n'a pas un moyen pour obliger l'assuré au paiement des primes. L'assuré est libre de payer sa prime.
- **La Technique de gestion de l'assurance vie et de capitalisation** : les primes versées en assurance vie sont capitalisées par un taux d'intérêt en tenant compte de

la survie ou du décès de l'assuré. Cette méthode de gestion des primes en assurance vie s'oppose à celle de la répartition en IARD ou des caisses de retraite.

Toutefois, il faut cependant relativiser cette différence qui n'est pas totale dans la mesure où la gestion des opérations d'assurance vie comportant le risque de décès intègre une part de mutualisation du risque (Cas du contrat Temporaire décès).²

Section II : les produits d'assurance vie chez NSIA Vie

Le public ne ressent pas toujours indispensable la souscription d'un contrat d'assurance vie. Par conséquent les assureurs vie ont conçu des méthodes de commercialisation originales pour attirer le grand public vers les produits d'assurance vie. Ainsi la commercialisation des produits vie se fait principalement sous deux formes selon que la clientèle est constituée de particuliers ou de personnes morales. Cela a même conduit à une classification des produits vie en deux grandes branches à savoir la branche individuelle (dite également la grande branche ou contrats individuels) et la branche collective (dite également l'assurance collective ou la branche groupe).

La grande branche : Elle regroupe des contrats qui ont été souscrits à titre individuel par des particuliers. Ce sont des contrats sur mesure avec libre fixation des capitaux ;

La branche collective : Elle regroupe des contrats qui ont été souscrits par des personnes physiques ou morales, des associations, des syndicats au profit des membres d'un groupe donné³. Ce sont des contrats étudiés en fonction des besoins du groupe. C'est ainsi que nous allons présenter dans la deuxième section les produits d'assurance de NSIA Vie Congo.

Les produits d'assurance proposés par NSIA Vie sont commercialement classés en deux classes (entre les deux branches ci-dessus).

A- Les produits à garantie individuel

L'offre de produit de NSIA Vie Individuel, permet d'observer deux types de produit avec des garanties qui peuvent être mixtes ou simples.

- 1- Les produits à garantie mixte ;

² Séminaire Conjoint FANAF/ IIA Bamako, du 26 au 30 Novembre 2007 P 5/6

³ Séminaire Conjoint FANAF/ IIA Bamako, du 26 au 30 Novembre 2007 P8

2- Les produits à garantie décès.

1- Les produits à garantie mixte

Les produits à garanti mixte sont ceux qui possèdent à la fois la garantie vie et la garantie décès.

- **NSIA Pension**

Elle a pour objet le versement d'une rente sur une prime déterminée à la souscription du contrat et augmentée des participations bénéficiaires en vue d'assurer une retraite complémentaire. Elle offre trois types d'options de souscription par rapport au minimum des capitaux à savoir :

- NSIA pension renfort : 50.000 FCFA minimum ;
- NSIA pension sécurité : 300.000 FCFA minimum ;
- NSIA pension confort : 1.000.000 FCFA minimum.

Ces différentes options ont été conçues en tenant compte des besoins de chaque assuré et surtout de la capacité financière de chacun. En cas de décès de l'assuré avant la fin des périodes prévues pour le paiement des cotisations, l'assureur garantit au bénéficiaire désigné le paiement de 75% de la rente mensuelle souscrite pendant une durée de douze (12) mois, quelle que soit la durée de la rente, le mois suivant, c'est-à-dire le 13^{ème} mois, le paiement de la dernière rente et le versement de l'épargne constituée (Capital) à la date du décès de l'assuré.

- **NSIA Retraite**

C'est un contrat individuel qui a pour objet la constitution d'une épargne en vue de s'assurer une retraite complémentaire.

Ce contrat possède deux types de garanties à savoir :

- Si l'assuré est vivant au terme du contrat, on lui verse un capital augmenté des participations aux bénéfices si la compagnie réalise les bénéfices.
- En cas de décès, il est verse aux bénéficiaires désignés un capital égal à la l'épargne constituée.
- Le capital principal est égal aux cotisations, nettes de frais de gestion sur cotisation et de frais d'acquisition, capitalisées au taux d'intérêt annuel minimum garanti de 3,5% d'après l'article 338 du

code CIMA. Le capital ainsi constitué fait l'objet d'un prélèvement pour frais sur épargne gérée.

Les frais accessoires s'élèvent à 1000 FCFA pendant toute la durée du contrat, alors que les frais d'opération sur cotisation représentent 45% de la prime commerciale, la première année, 8% de la 2^{ème} à la 10^{ème} année et 3% à partir de la 11^{ème} année jusqu'à la fin du contrat.

Le capital décès garanti est plafonné à dix cotisations annuelles ne dépassant pas un total de 10.000.000 FCFA.

- **NSIA Etudes**

C'est un contrat qui est destiné à verser une rente au bénéficiaire désigné au contrat sur une période déterminée dès la souscription lui permettant d'assurer sa scolarisation.

En cas de décès de l'assuré avant la fin de période de paiement des cotisations, le contrat garantit le paiement immédiat de cette rente au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) jusqu'à la fin du contrat.

En cas de décès ou d'invalidité permanente et totale de l'assuré(e) avant le terme de la période de cotisation, la rente périodique souscrite est payable au bénéficiaire dès la date de survenance de l'évènement jusqu'au terme de la période de service prévue en cas de vie.

La première rente payable à la date du décès est calculée au prorata de la période comprise entre la date du décès et le prochain anniversaire du contrat.

Le montant de la rente est fixé par le souscripteur, il ne peut être inférieur à cent mille (100.000) franc CFA.

L'assuré a le choix de la périodicité de sa rente qui peut être annuelle, semestrielle ou mensuelle et payable d'avance.

- **NSIA Libre Retraite**

Comme son nom l'indique également, c'est un contrat de libre versement, dépendant de la volonté de l'assuré, dont la première prime ne peut être inférieure à 500.000 FCFA.

C'est un contrat de pure capitalisation, en cas de décès de l'assuré seul le(s) bénéficiaire(s) désigné(s) perçoit (vent) le capital garanti.

A noter que ces contrats étant des contrats de pure capitalisation, font de l'assurance vie un potentiel concurrent pour les banques avec un taux d'intérêt de 3,5%.

2- Les produits à garantie décès

Il faut que ce soit des produits qui n'ont que la garantie décès ou invalidité totale et permanente de l'assuré.

- **NSIA Emprunteur**

C'est un contrat qui a pour objet, de garantir les institutions financières contre les risques auxquels elles peuvent être exposées concernant les prêts qu'elles accordent à leur clientèle.

Il s'agit notamment des risques liés à l'invalidité totale et permanente au décès de leurs débiteurs, en leur remboursant intégralement leur dette.

Le remboursement intégral de la dette ne concerne que l'encours normal du prêt, ce, conformément au tableau d'amortissement.

- **NSIA Prévoyance Décès Individuel**

C'est un contrat qui a pour objet le paiement d'un capital garanti en cas de décès quelle qu'en soit la cause ou en cas d'invalidité absolue et définitive de l'assuré avant le terme du contrat.

La garantie de complémentaire décès accidentel est optionnelle et accessoire à la garantie de base décès toutes causes.

Elle garantit le paiement d'un capital supplémentaire au capital garanti décès toutes causes en cas de décès consécutif à un accident.

La garantie complémentaire Invalidité Permanente ou Totale est optionnelle et accessoire à la garantie de base décès toutes causes, elle garantit le paiement d'un capital réductible en fonction du barème de référence, en cas d'invalidité permanente partielle ou totale de l'assuré consécutive à un accident.

La garantie complémentaire Frais Funéraires en cas de décès est optionnelle et accessoire à la garantie de base décès toutes causes, elle a

pour objet le paiement d'une indemnité funéraire en cas de décès d'un membre de la famille nucléaire de l'assuré principal.

Cette garantie cesse :

- Pour les enfants, au décès de l'assuré principal et au plus tard à leur vingt et unième (21^{ème}) anniversaire ou au vingt cinquième (25^{ème}) anniversaire s'ils justifient de poursuivre de leurs études.
- Pour le conjoint, au décès de l'assuré principal ;
- Pour tous les assurés, au plus tard le 31 Décembre de l'année au cours de laquelle l'assuré principal atteint son soixante cinquième (65^{ème}) anniversaire.

B- Les produits à garantie groupes

Le code CIMA en son article 95 définit la notion de contrat collectif ou contrat groupe.

- **CAREC : « Convention d'assurance retraite complémentaire »**

La convention d'assurance retraite complémentaire a pour objet de garantir en capitalisation, la constitution et le service d'un capital à l'adhérent.

Les droits sont exprimés sous la forme d'un capital libéré à servir au départ à la retraite, en cas de rupture du lien contractuel qui unit l'adhérent à son employeur, en cas d'invalidité absolue et définitive ou en cas de décès de l'adhérent.

L'adhésion à la convention est facultative ou obligatoire aux membres du souscripteur âgés de moins de cinquante-cinq (55) ans au moment de l'adhésion.

Le capital garanti est versé sous forme de paiement unique ou sous forme de rente.

- **IFC : « Indemnités Fin de Carrière »**

Toutes les entreprises sont ténues de verser à leurs salariés qui partent à la retraite, une indemnité minimum de départ à la retraite. Il s'agit d'une obligation légale qui résulte soit du code de travail, soit des conventions collectives. Elle peut être renforcée par un accord interne à l'entreprise.

C'est ainsi que la présente convention « Indemnités Fin de Carrière » est souscrite par la contractante en faveur de son personnel.

Elle a pour but la constitution d'un fonds destiné à couvrir les engagements de la contractante en cas de départ à la retraite d'un membre de son personnel pour toutes causes définies dans la convention.

- **NSIA Emprunteur Groupe**

La convention d'assurance collective emprunteur est souscrite par le souscripteur (les institutions financières ...) en faveur de son personnel bénéficiaire de prêt ou des clients bénéficiaires du prêt.

Elle a pour but le paiement de l'encours du prêt, dans la limite des montants indiqués au tableau d'amortissement, en cas de décès qu'elle qu'en soit la cause ou d'invalidité absolue et définitive de l'adhérent.

C'est une convention d'assurance qui est souscrite par la contractante en faveur de ses membres.

Elle a pour objet le paiement:

- d'un capital en cas de décès qu'elle qu'en soit la cause (maladie ou accident).
- si la cause en cas d'Invalidité Permanente Partielle ou Totale de l'adhérent ;
- suite d'accident ;
- d'un capital Frais funéraires en cas de décès de l'adhérent ou d'un membre de sa famille nucléaire.

- **Prévoyance Décès Groupe**

La convention d'assurance groupe prévoyance est souscrite par la contractante en faveur de ses membres.

Elle a pour objet le paiement :

- d'un capital en cas de décès qu'elle qu'en soit la cause.
Si le décès est de nature accidentelle, il est payé en plus du capital décès toutes causes, un capital supplémentaire défini aux conditions particulières ;
- d'un capital en cas d'Invalidité Permanente Partielle ou Totale de l'adhérent par suite d'accident ;
- d'un capital Frais Funéraires en cas de décès de l'adhérent ou d'un membre de sa famille.

La convention couvre l'adhérent et les membres de sa famille appartenant aux catégories définies aux conditions particulières.

La garantie des risques couverts pour chaque adhérent prend effet, après instruction et acceptation du bulletin d'adhésion.

Tout bulletin accepté est marqué du sceau « RISQUE ACCEPTE ».

L'admission à la convention doit être donnée par chaque membre, par un consentement écrit et répondre à un questionnaire médical.

Les garanties portent sur une durée d'un (1) an renouvelable.

L'ensemble des garanties, objet de la convention, prend fin le dernier jour du délai de grâce de quarante (40) jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée constituant une mise en demeure, si la prime due en vertu de la présente convention n'est pas payée à cette date.

Pour les adhérents, elles prennent fin :

- au décès de l'adhérent ;
- en cas d'Invalidité Absolue et Définitive médicalement constatée de l'adhérent ;
- dès que s'interrompt le lien qui unit l'adhérent à la contractante, soit par démission, licenciement ou retraite ;
- le 31 Décembre de l'année au cours de laquelle l'adhérent atteint son soixante (60^{ème}) anniversaire.

La garantie Frais Funéraires cesse :

- pour les enfants, au décès de l'adhérent et au plus tard à leur vingt et unième (21^{ème}) anniversaire ou au vingt cinquième (25^{ème}) s'ils justifient de la poursuite de leurs études ;
- pour le conjoint, au décès de l'adhérent ;
- pour tous les assurés, dès que s'interrompt le lien qui unit l'adhérent à la contractante.

Deuxième Partie : La Souscription et la Gestion d'un Contrat D'assurance vie : cas de NSIA Etudes à la NSIA Vie Assurance Congo.

Dans cette partie, il est question dans le **Chapitre I** de décrire les règles de souscription et de gestion du contrat d'assurance NSIA ETUDES, et au **Chapitre (II)** de procéder à quelques analyses statistiques de ce contrat.

Chapitre I : LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION DU CONTRAT D'ASSURANCE NSIA ETUDES

Dans ce chapitre, il s'agit de comprendre comment fonctionne un contrat NSIA ETUDES, c'est-à-dire décrire le processus de souscription, et de gestion dudit contrat.

Section I : La Souscription du Contrat NSIA Etudes

De façon générale, la souscription d'un contrat d'assurance vie est assortie de conditions spécifiques, qui concernent tant le souscripteur, l'assuré que l'assureur. Ce qui nous amène à définir quelques termes clés :

➤ **Assureur**

L'assureur sera toujours ⁴une personne morale. Seules les sociétés anonymes et les sociétés d'assurance mutuelle peuvent présenter des opérations d'assurance vie à condition d'avoir obtenu un agrément. Elle est donc la personne morale qui s'engage en contrepartie des primes payées par l'assuré au versement du capital ou de la rente conclus lors de la souscription.

➤ **Souscripteur**

Il s'agit de la personne qui signe la police et paie la prime. Dans le cas de l'assurance, le souscripteur est une personne physique ou morale.

➤ **Assuré**

C'est la personne physique dont le décès ou la survie déclenche le paiement du capital ou de la rente prévue au contrat.

➤ **Bénéficiaire**

C'est la personne physique ou morale à qui le capital ou la rente souscrite à la souscription sera versée.

En règle générale, le souscripteur n'est autre que l'assuré.

Ces différents intervenants dans l'opération d'assurance ont des droits et des obligations à respecter.

• **L'assuré**

- de payer la prime ou cotisation aux époques convenues ;
- de répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel

⁴ Cours Assurance de Personnes IIA 2014 – 201 6 MST-A

l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge ;

- de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration. L'assuré doit, par lettre recommandée ou contresignée, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance. En cas de lettre contresignée, un récépissé servant de preuve doit être délivré à l'assuré ;
- de donner avis à l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat, de tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur. Ce délai ne peut être inférieur à cinq jours ouvrés.

Les délais ci-dessus, peuvent être prolongés d'un commun accord entre les parties contractantes.

Les dispositions mentionnées aux tirets 1, 3 et 4 ci-dessus ne sont pas applicables aux assurances sur la vie.

- **L'assureur**

Lors de la réalisation du risque ou à l'échéance du contrat, l'assureur doit exécuter dans le délai convenu la prestation déterminée par le contrat et ne peut être tenu au-delà.

L'assureur ne couvre pas les sinistres survenus après expiration ou suspension du contrat.

NSIA étant une compagnie opérant dans la zone CIMA, ne déroge pas aux conditions de souscriptions évoquées ci-dessus.

C'est ainsi que NSIA Vie Congo, met à la disposition du souscripteur ses conditions générales qui constituent son cadre juridique, ses Conditions Particulières et la Proposition d'assurance, qui traduisent ses aspects personnels à l'intérieur de ce cadre.

Toutes ces informations constituent le fondement même des engagements de chaque partie au contrat. Elles permettent à l'assuré de savoir l'essentiel de son contrat sur :

- **Les garanties**

Le contrat individuel d'assurance NSIA-ETUDES vous garantit :

- le paiement d'une rente annuelle destinée à assurer la scolarité du bénéficiaire(s) désigné(s) au contrat au terme de la période de cotisation ;
- en cas de décès de l'assuré avant ce terme, le contrat garantit le paiement immédiat de cette rente au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) jusqu'à la fin du contrat.

- **La rente garantie à terme**

Si l'assuré(e) est vivant au terme du contrat, NSIA-ETUDES garantit au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) le versement de la rente annuelle sur la durée de service souscrite.

En cas de décès ou d'invalidité permanente ou totale de l'assuré(e) avant le terme de la période de cotisation, la rente périodique souscrite est payée au bénéficiaire de la date de survenance de l'évènement jusqu'au terme de la période de service prévue en cas de vie.

La première rente payable à la date du décès est calculée au prorata de la période comprise entre la date du décès et le prochain anniversaire du contrat.

Après deux années effectives de cotisation, il est attribué annuellement une participation aux bénéfices techniques et financiers de NSIA Vie.

- **La rente de base annuelle**

La rente de base est fixée librement par le contractant. Le minimum annuel requis est de FCFA 100.000.

La prime est déterminée à la souscription en fonction de l'âge de l'assuré(e), de la rente souscrite et de la durée de service. Elle peut éventuellement faire l'objet d'une majoration après analyse du questionnaire médical rempli par l'assuré(e) à la souscription.

Le souscripteur peut procéder à toute modification entraînant un changement de la prime périodique mais uniquement aux dates d'anniversaires du contrat.

Les paiements par chèque ou espèces doivent être effectués exclusivement à la caisse de NSIA Vie contre remise d'un reçu. NSIA Vie décline toute responsabilité en cas de non reversement de primes à un agent commercial ou à un tiers.

- **La renonciation**

Le souscripteur peut renoncer au contrat dans le délai de 30 jours suivant le paiement de la première cotisation par lettre recommandée avec avis de réception ou tout autre moyen faisant foi de la réception (code CIMA : article 65 alinéa 1^{er}). Il lui sera remboursé les cotisations versées déduction faite des frais de dossier dans un délai de (30) jours à compter de la réception du courrier par NSIA Vie.

- **Rachat/ Avance**

Après deux années complètes de cotisations, le contrat peut être résilié contre le versement d'une valeur de rachat égale au capital acquis diminué d'une pénalité de 5% si la résiliation intervient avant les dix premières années d'assurance.

Après deux années complètes d'assurance, le contractant peut également obtenir **une avance d'au plus de 85% du capital acquis**. L'avance est remboursable au taux fixé par NSIA Vie. Ce contrat ne prévoit pas de rachat partiel.

- **Les pièces à fournir**

Au terme du contrat :

- une demande de liquidation du capital ;
- les Conditions Générales et Particulières du contrat (à défaut une déclaration de perte) ;
- une pièce d'identité ou un extrait d'acte de naissance des bénéficiaires ;
- le certificat d'administration légale si les bénéficiaires sont mineurs ;

En cas de décès toutes causes :

- le formulaire de déclaration de sinistre fourni par NSIA Vie et dûment rempli ;
- les Conditions Générales et Particulières du contrat (à défaut une déclaration de perte) ;

- une pièce d'état civil de l'assuré avec éventuellement la mention du décès ;
- le certificat de genre et de mort et si nécessaire un rapport médical détaillé établi par le médecin ayant constaté le décès ;
- le rapport de police ou de gendarmerie si le décès est consécutif à un accident ;
- l'acte de notoriété pour la désignation des ayants droit ;
- les actes de naissance des bénéficiaires ;
- les certificats d'administration légale des bénéficiaires mineurs.

- **L'information due à l'assuré**

Les Conditions Générales et Particulières sont expédiées au contractant dans le délai de 30 jours suivant le paiement de la première cotisation.

Chaque année, des notes d'information sont adressées au contractant faisant état des cotisations payées, du capital acquis et des participations aux bénéfices servies. L'assureur doit également insérer au début de la proposition d'assurance ou de la police un encadré dont le contenu est limitativement fixé à l'article 65-1 du code des assurances.

- **Les exclusions**

Tous les risques de décès sont garantis à l'exclusion de ceux énoncés ci-après :

- suicide conscient et volontaire de l'assuré(e), avant deux années d'assurance (code CIMA : article 66) ;
- décès du fait volontaire des bénéficiaires d'assurance (code CIMA : article 78 alinéa 1^{er}) ;
- conséquences de la participation de l'assuré(e) à une émeute, une rixe ou un acte criminel ;
- risque de guerre

Les accidents occasionnés ou étant la conséquence d'un fait de Guerre Etrangère et /ou Guerre Civile.

On entend par Guerre Civile, l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même Etat. Sont notamment assimilés à la Guerre Civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'Etat, les conséquences d'une loi martiale, de

fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la compagnie de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces faits de Guerre Civile.

On entend par Guerre Etrangère, la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme Guerre Etrangère : une invasion, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

En cas de Guerre Etrangère, les garanties du présent contrat n'auront effet que dans les conditions qui seront déterminées par chaque Etat membre après la cessation des hostilités (code CIMA : article 94).

- Risque de Navigation Aérienne
Le risque de mort résultant d'un accident de la navigation aérienne n'est couvert que si l'assuré avait pris place dans un appareil muni d'un certificat valable de navigabilité et conduit par un pilote possédant un brevet valable pour l'appareil utilisé et une licence non périmée, le pilote pouvant être l'assuré lui-même.
- Si l'assuré y participe en tant que concurrent, les sinistres résultant des matches, des paris, courses, concours, défis, acrobaties aériennes, records, tentatives de records, essais préparatoires et essais de réception sont exclus de la garantie ainsi que les sauts en parachutes qui ne sont pas justifiés par une situation critique de l'appareil.

Lorsque le décès survient suite à une des causes énoncées ci-dessus, NSIA VIE ASSURANCE verse au contractant ou en cas de décès de l'assuré, au bénéficiaire, une somme égale à la provision mathématique du contrat (code CIMA : article 67).

Section II : La Gestion du Contrat NSIA Etudes

Dans cette section, il s'agit de parler de la vie du contrat c'est-à-dire de sa gestion.

Conformément à l'article 13 nouveau, la prise d'effet du contrat est subordonnée au paiement intégral de la prime par le souscripteur. La gestion proprement dite commence au paiement de la prime.

La gestion du contrat d'assurance NSIA Etudes, consiste en un suivi de l'évolution des différents paramètres du contrat : les Informations à l'égard de l'assuré, les contrats qui sont impayés (ceux dont les cotisations n'ont pas été payées), le traitement des demandes de rachat total ou d'avance les contrats échus ou arrivant à terme, qui entraînent le règlement par l'assureur de sa prestation due.

1- Les informations à l'égard de l'assuré

D'après les dispositions du code CIMA a son article 75 alinéa 1^{er} : pour les contrats souscrits et aussi longtemps qu'ils donnent lieu à paiement de primes, NSIA Vie communique chaque année au contractant les montants respectifs de :

- la valeur de rachat,
- la valeur de réduction,
- des capitaux garantis et
- de la prime du contrat.

Ces montants ne peuvent tenir compte de participations bénéficiaires qui ne seraient pas attribuées à titre définitif (code CIMA : article 75 alinéa 2).

L'assureur doit préciser en termes précis et clairs dans cette communication ce que signifient les opérations de rachat et de réduction et quelles sont leurs conséquences légales et contractuelles (code CIMA : article 75 alinéa 3).

C'est ainsi qu'au moment de la cotation, la simulation nous permet d'observer les informations relatives au contrat.

Tableau 1 : Simulation Commerciale de Prime Individuelle – NSIA ETUDES-

SIMULATION COMMERCIALE DE PRIME INDIVIDUELLE - NSIA ETUDES			
Nom	BAKOUMA	Prénom	CELIAME
Date Naissance	10/12/2988	Lieu Naissance	Pointe- Noire
Profession	INFORMATICIEN	Employeur	OCI
Adresse		Téléphone	06 667 08 55

Conditions de couverture	
Date d'effet couverture	21/07/2016
Montant de la rente	150000
Périodicité de versement de la rente	ANNUELLE
Durée de service de la rente (années)	5
Date fin de contrat	21/07/2035

Condition paiement prime	
Date premier paiement	21/07/2016
Durée paiement prime(années)	14
Périodicité prime	MENSUELLE
Date première rente	21/07/2031

Evaluation de la prime commerciale			Evolution du compte constitutif de la rente		
libellé	Périodicité	Montant	Année	PM	Valeur de Rachat
Prime Totale (Hors accessoires)	MENSUELLE	4350	1	13 167	0
Prime survie		4076	2	55 912	53 116
Primes décès		274	3	100 322	95 306
Accessoires de prime		1000	4	146 487	139 163
Primes totale TTC		5350	5	194 445	184 723
			6	244 250	232 037
			7	295 956	281 158
			8	349 687	332 203
			9	405 548	385 270
			10	463 675	463 675

2- Les contrats impayés

Les contrats d'assurance vie proposés par les compagnies d'assurance de la Zone CIMA sont en général des contrats à long terme, qui nécessitent de la part des assurés le paiement durant toute la durée du contrat du montant de la prime afférent. C'est ainsi que NSIA Vie, conformément aux dispositions de l'article 73 du code CIMA dispose que :

L'assureur n'a pas d'action pour exiger le paiement des primes afférentes aux contrats d'assurance vie ou de capitalisation.

Cette procédure conformément au code des assurances consiste pour le producteur vie à observer pour tous les contrats dont la prime ou la fraction de prime n'est pas payée dans les dix (10) jours de son échéance, d'adresser au contractant une lettre recommandée, par laquelle il l'informe qu'à l'expiration d'un délai de quarante (40) jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement entraîne soit la résiliation du contrat en cas d'inexistence ou d'insuffisance de la valeur de rachat, soit la réduction du contrat.

L'envoi de la lettre recommandée par NSIA Vie rend la prime portable dans tous les cas. C'est une lettre de mise en demeure de l'assuré.

3- *Les contrats arrivant à terme*

Cela consiste pour le rédacteur de sinistre de suivre tous les contrats de NSIA

Etudes :

- dont la date d'échéance est comprise dans le mois afin d'anticiper les déclarations des assurés ;
- mais également de contacter les assurés desdits contrats sur le dossier à fournir ;
- pour les contrats donnant lieu au versement de la rente dont l'assuré perçoit déjà la prestation de l'assureur, de préparer le dossier qui comprend : la fiche technique de règlement, le montant de la rente, le nom de l'assuré, la quantième rente à servir sur le total à servir (par exemple 5/12), le mode de paiement de la rente en espèce ou par chèque.

4- *Le traitement des demandes de rachat ou avance et des sinistres, concernant les contrats NSIA Etudes*

Le traitement de rachat ou d'avance est un processus qui consiste pour le rédacteur de sinistre à vérifier le compte financier de l'ensemble des contrats NSIA Etudes pour lesquels l'assuré fait une demande de rachat que nous recevons pour traitement. Car d'après les dispositions de l'article 74 alinéa 4 du code CIMA : pour les assurances sur la vie et de capitalisation, l'assureur ne peut refuser la réduction ou le rachat lorsque 15% des primes ou cotisations prévus au contrat ont été versées. En toute cause, le droit à rachat ou à réduction est acquis lorsqu'au moins deux (2) primes annuelles ont été payées.

Toutefois, ce contrat ne prévoit pas de rachat partiel.

Pour le traitement des sinistres, n'oublions pas que, la contrepartie de la cotisation payée par l'assuré est le paiement par l'assureur de sa prestation liée au

contrat d'assurance. Ce sont là les deux obligations principales découlant du contrat d'assurance.

Ainsi ce processus de règlement des sinistres se réalise tout d'abord avec un courrier que la compagnie reçoit de l'assuré qui précise l'échéance de son contrat, et demande le début du paiement de sa rente échue au terme du contrat, soit le versement de sa valeur de rachat en cas de résiliation de son contrat avant son terme.

Ce dossier comprend toutes les pièces justificatives liées aux types de prestation à verser.

Pour l'amélioration de leur service après-vente, et pour une facilitation du suivi de toutes les demandes de prestation, il a été instauré au niveau de NSIA Vie un registre tant physique qu'électronique.

En réalité, cette tenue a pour objectif de faciliter le contrôle de toutes les opérations effectuées par ce service. Elle favorise le bon déroulement du contrôle sur place effectué dans les compagnies d'assurance tant par la Direction Nationale des Assurances (DNA) que de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA), de suivre également le temps mis pour le règlement d'une demande de rachat ou de prestation afin de pouvoir mettre fin à la crise de confiance qui règne entre les assurés et les compagnies d'assurances pour la non observation des engagements de chaque partie. Car d'après les dispositions de l'article 74 du code CIMA alinéa 4, l'assureur doit, à la demande du contractant, verser à celui-ci la valeur de rachat du contrat dans un délai qui ne peut excéder deux (2) mois.

L'alinéa 5 du même article précise que : lorsque les pièces prévues au contrat ont été transmises à l'assureur, celui-ci dispose, à compter de la réception de ces pièces, d'un délai de quinze (15) jours pour procéder au versement du capital échu (la rente dans le cas d'un contrat étude).

L'alinéa 6 du même article précise : en cas de décès, l'assureur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception des pièces prévues au contrat pour procéder au versement du capital garanti (la rente dans le cas d'un contrat étude).

5- Le règlement de la prestation due

Après l'instruction de tous les dossiers, le service de comptabilité procède à l'émission du chèque pour le règlement des assurés.

Chapitre II : L'ANALYSE DU CONTRAT NSIA ETUDES

Section I : l'Analyse Statistique du Contrat NSIA ETUDES

Cette analyse a pour but d'observer l'évolution des états CIMA DE NSIA ETUDES.

A- Evolution du Chiffre d'Affaires

Tableau 2 : Evolution du chiffre d'affaires global de 2010 à 2015

Evolution du chiffre d'affaires global de 2010 à 2015												
EXERCICE	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	
PRIMES EMISES												
INDIVIDUEL	506 451 744,00	- 39,31	307 344 510	80,71	555 389 995	- 15,78	467 728 668	39,40	651 998 964	35,10	880 824 696	
GROUPE	1 009 955 802,00	3,98	1 050 198 722	- 23,92	799 011 710	- 39,72	481 606 946	31,97	635 581 558	12,18	712 988 478	
BANCASSURANCE							46 192 385	831,59	430 324 391	19,73	515 233 767	
TOTAL PAR BRANCHES	1 516 407 546	-35	1 357 543 232	57	1 354 401 705	-56	995 527 999	903	1 717 904 913	67	2 109 046 941	

Source : Etat CIMA de NSIA VIE

On constate qu'au cours de la période 2010 à 2011, le chiffre d'affaire en individuel a connu une baisse de 39,31%, cette baisse a été également constatée au cours de la période 2012 à 2013 pour un pourcentage de 15,78%, mais la période précédente donc 2011 à 2012, il y a une forte augmentation du chiffre d'affaire de 80,71% et pour le reste des périodes de 2013 à 2014, et de 2014 à 2015, on remarque une croissance du chiffre d'affaire qui a demeuré constante sur le temps.

Pour la branche groupe, on constate une faible augmentation de 3,98% pour la première période de 2010 à 2011, avant de connaître une baisse de 23,92% du chiffre d'affaire pour la période de 2011 à 2012, cette baisse se poursuit jusqu'à la période qui succède à hauteur de 39,72%, pour la période 2013 à 2014. On constate une augmentation de 31,97% avant de chuter pour la dernière période à 12,18%.

Pour la bancassurance, on constate que pour les trois premières périodes d'observation, la compagnie n'a pas réalisé des entrées de primes, mais pour les deux dernières années d'observation, on a constaté que pour la période 2013 à 2014 une augmentation exceptionnelle du chiffre d'affaire à hauteur de 831,59% avant que cette

courbe chute considérablement à 67% pour la dernière période. La période 2013 à 2014 était la phase de croissance du produit après sa première année, cette croissance c'est stabilisée au cours de la période 2014 à 2015 qui est la phase de stabilisation (d'évolution normale du produit).

Tableau 3 : Evolution du chiffre d'affaires du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015

Evolution du chiffre d'affaires du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015												
EXERCICE	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	
PRIMES EMISES	106 000 000,00	- 26,83	77 562 730	97,91	153 506 747	- 27,46	111 355 788	36,31	151 787 520	48,04	224 705 789	

Source : Etat CIMA NSIA Vie

Au cours de la période 2010 à 2011, le chiffre d'affaire a connu une baisse de 26,83%, avant d'augmenter forte de 97,91% pour la période 2011 à 2012. Pour la période 2012 à 2013, on observe un pourcentage à la baisse de 27,46%. Pour les deux dernières années c'est-à-dire de 2013 à 2014 et de 2014 à 2015, on a constaté des croissances du chiffre d'affaire à hauteur de 36,31% et de 48,04% pour ces années d'observation.

Tableau 4 : Contribution du chiffre d'affaires NSIA ETUDES dans le chiffre d'affaires total de 2010 à 2015

Contribution du chiffre d'affaires de NSIA ETUDES dans le chiffre d'affaires total de 2010 à 2015												
EXERCICE	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Montant	Contribution										
PRIMES EMISES NSIA ETUDES	106 000 000	20,93	77 562 730	25,24	153 506 747	27,64	111 355 788	23,81	151 787 520	23	224 705 789	26
PRIMES EMISES TOTALES	506 451 744		307 344 510		555 389 995		467 728 668		651 998 964		880 824 696	

Source : Etat CIMA de NSIA Vie

Pour la première année 2010, elle a participé à hauteur de 20,93% dans le chiffre d'affaire total, pour la seconde année 2011, le produit a participé avec une légère augmentation à hauteur de 25,24%, pour la troisième année, cette augmentation s'améliore pour atteindre 27,64% en 2012. Pour les trois dernières années on constate que au niveau de l'année d'observation 2013, elle a connu une baisse qui a ramené sa participation à

hauteur de 23,81% du chiffre d'affaire total, pour l'avant dernière année, elle a encore chuté pour atteindre 23% et enfin la dernière année elle a amélioré sa participation pour atteindre 26% de participation. A la lecture générale du tableau nous pouvons constater que le chiffre d'affaires du produit NSIA ETUDES à participer à hauteur d'une moyenne générale de 24,44%

B- Evolution des Sinistres et Prestations

Tableau 5 : Evolution des sinistres du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015

Evolution de la sinistralité du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015												
EXERCICE	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	Evolution	Montant	
SINISTRES	1 102 500	- 100			100 000	1 300	1 400 000	64	2 300 000	- 8	2 126 284	

Source : Etat CIMA de NSIA VIE

A la lecture du tableau nous pouvons constater qu'au cours de la première période d'observation de 2010 à 2011, le montant des sinistres n'a pas connu une évolution, cela est dû par à la non réalisation de sinistres au cours de l'année 2011. Au cours de la deuxième période d'observation de 2011 à 2012, il n'y a pas d'évolution à remarquer. Pour la période 2012 à 2013, il y a eu une croissance exponentielle de 1300% du niveau des montants de sinistres versés, pour la période 2013 à 2014 la croissance a chuté de 64% et pour la dernière année d'observation, elle a baissé de 8%.

Tableau 6 : Evolution de la sinistralité du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015

Evolution de la sinistralité du produit NSIA ETUDES de 2010 à 2015						
EXERCICE	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SINISTRES	1 102 500		100 000	1 400 000	2 300 000	2 126 284
PRIMES EMISES	106 000 000	77 562 730	153 506 747	111 355 788	151 787 520	224 705 789
S/P	1,04	0,00	0,07	1,26	1,52	0,95

Source : Etat CIMA de NSIA Vie

Nous pouvons observer que pour l'année 2010, ce taux est de 1,04% qui est largement acceptable pour la compagnie. Il est nulle pour la deuxième année 2011, 0,07% pour l'année 2012 et a connu une augmentation toujours acceptable en 2013. Cette augmentation s'améliore en 2014 pour atteindre 1,52% et baisse au cours de la dernière année à 0,95%.

En général pour l'ensemble de ces années d'observation on a pu remarquer que ce taux n'inquiète pas la direction de l'entreprise car il est raisonnable.

Section II : la Pratique du contrat NSIA Etudes

A- Le constat et les difficultés rencontrées

Lors de notre passage dans l'entreprise, nous avons rencontré plusieurs difficultés liées au Contrat d' Assurance NSIA ETUDES qui sont à l'origine des rachats ou de résiliation, et l'analyse du taux de sinistralité a également permis d'observer que le montant total de sinistres versés au cours des années d'observation est largement inférieur au montant des rachats versés pour la même période. Parmi les constats observés on peut soulever également: les assurés ont toujours du mal à distinguer les produits proposés par des banques et ceux proposés par des compagnies d'assurances.

Ils estiment que concernant l'épargne, il y a plus de certitude au niveau de la banque qu' au niveau des compagnies d'assurances, qui mettent en place de garde-fou pour ne pas payer ce qui leur revient de droit, du genre pas de valeur de rachat avant deux années de cotisation, ou 5% de pénalité en cas de rupture du contrat avant les dix premières années d'assurance. Donc l'assurance ne garantit presque rien en cas de résiliation du contrat avant la date d'échéance, contrairement à la banque qui nous donne la possibilité de retirer notre argent à tout moment sans pénalité. Pour des contrats ayant pas de garantie mixte, purement vie par exemple, en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat, l'assureur ne garantit le paiement d'aucun capital.

Des contraintes ou exclusions de plusieurs facteurs qui influencent l'évolution du contrat jusqu'à terme. Ce constat a été observé sur des facteurs économiques qui ne dépendent pas de l'entreprise (donc exogènes) et des facteurs qui dépendent de l'entreprise donc internes à l'entreprise (donc endogènes).

1- Les Facteurs Exogènes à l'entreprise (externes à la compagnie)

- **La conjoncture**

Elle ramène à l'évolution économique de court terme d'un ensemble économique d'un pays. Elle s'apprécie à l'écart des indicateurs économiques tels que le taux de croissance du PIB, le taux d'inflation, l'évolution du taux de chômage, la balance commerciale. Mais cette situation se dégrade au Congo Brazzaville et cela a été confirmé par l'agence de notation financière Standard et Poor's à la date du 10 février 2015 vient de dégrader la note du Congo en l'abaissant à B.

Pour de nombreux congolais, l'avenir est devenu sombre, pire encore, de nombreuses entreprises étatiques et privées commencent à réduire les effectifs du personnel et les plus touchées mettent carrément la clé sous le paillason.

La situation économique actuelle est à l'origine de l'augmentation du taux de rupture anticipé des contrats.

Car n'oublions pas que l'épargne est la part du revenu restant après consommation, on ne saurait épargner (contrat d'assurance vie) si on a des besoins de consommation à satisfaire.

2- Les Facteurs Endogènes (internes à la compagnie) :

- **Importance des frais de prélèvement :**

Contrairement à la banque, les produits proposés par les compagnies d'assurances sont des produits d'épargne ou de pure capitalisation frappés des diverses frais accessoires liés à leur fonctionnement de la souscription à la gestion.

Les assurés ont du mal à accepter que dans leur prime d'assurance, l'assureur retire des frais liés au fonctionnement du contrat pendant toute sa durée.

- **Insuffisance de rendement et garantie accessoire:**

L'activité des compagnies d'assurances de la zone CIMA est régularisée par le code CIMA, qui dicte l'ensemble des règles de gestion et de souscription. Pour des assurances portant sur la vie et de capitalisation, le taux de rémunération fixé par le code CIMA est de 3,5% par an. L'assuré estime que le contrat n'est pas suffisamment rémunéré puisque d'après lui, la compagnie d'assurance fonctionne en fructifiant ses primes et il est raisonnable que son contrat soit mieux rémunéré, en cas de résiliation du contrat vie avant les deux premières années de cotisation, l'assureur ne garantit le versement d'aucun capital, l'ensemble des cotisations déjà versées resteront acquises à l'assureur.

L'autre problème majeur est celui des garanties accessoires à la garantie de base, avec pour prime décès de 274, les frais accessoires de 1000, et une prime nette, de 4076, d'où une prime TTC de 5350. Au bout de 10 ans de cotisation l'assureur aura bénéficié de 23,81% du prime décès plus les frais accessoires.

B- Les suggestions d'améliorations :

Ces suggestions d'améliorations concernent tant les processus de souscription que de gestion d'un contrat d'assurance NSIA EUDES.

1- Les suggestions pour l'amélioration au processus de souscription :

Selon l'article 6, 2^{ème} alinéa du code CIMA, l'assureur est tenu avant la conclusion du contrat de fournir une fiche d'information sur les prix, les garanties et les exclusions.

Ces dispositions résultent du souci du législateur de créer de la meilleure information possible de l'assuré avant la conclusion du contrat qui permet ainsi de fournir les informations nécessaires au contrat.

Le contrat d'assurance étant un contrat d'adhésion, et que l'assuré étant un profane, l'assureur a l'obligation de mettre à sa disposition toutes les informations utiles et nécessaires.

La compagnie peut procéder en mettant beaucoup plus les actions sur ⁵:

- sensibiliser et mieux informer le souscripteur ;
- fournir des informations régulières sur les relevés des comptes ;
- se rapprocher d'avantage de leur client ;
- faciliter le système d'avance sur police aux assurés ;
- assurer une rapidité dans le traitement des requêtes formulées par les assurés ;
- améliorer les taux d'intérêt des placements ;
- mettre plus l'action sur la formation des conseillers sur le produit ;

⁵ REPUBLIQUE DU BENIN/Ministère du Développement, de l'Economie et des Finances/Direction Générale de l'Economie/Direction des Assurances
Etude sur les Ruptures Anticipé de Contrat d'Assurances sur la Vie

2- *Les suggestions pour l'amélioration au processus de gestion*

Compte tenu du rôle de l'assurance vie notamment dans la sphère de la protection sociale, il importe pour des compagnies d'assurance vie de développer des produits adaptés aux besoins des assurables pour assurer la pérennité des contrats et contribuer de façon significative à l'amélioration de l'économie nationale d'une part et à une sécurité sociale complémentaire d'autre part.

En effet, le responsable de la gestion et le suivi des contrats doit être informé de tous les contrats qui arrivent à échéance dont la prestation doit être versée par l'assureur, pour tous les contrats dont l'assuré a demandé la résiliation et dont l'assureur doit verser la valeur de rachat éventuellement acquise par le contrat.

Ce suivi lui permettra de retirer sous forme de provisions techniques (mathématiques), les prestations relatives à ces contrats, car n'oublions pas que l'obligation première de l'assureur est le règlement de la prestation due.

Les pistes de solutions envisageables sont les suivantes :

- **Crédibilité de l'assurance vie :**

Trois options sont nécessaires pour une meilleure opérationnalisation de cet axe.

Option 1 : Développer le mécénat.

Par rapport aux observations issues de mon parcours de stage au sein de NSIA Vie, la perception de l'assurance vie par les populations est très mitigée. Il en résulte que le reflet de ce produit doit être projeté autant que possible dans le subconscient des assurables. Le mécénat constitue un des moyens approprié.

Destinée à améliorer l'image de l'assurance sur la vie, cette option revient à associer l'assurance sur la vie à des œuvres humaines. A titre d'illustratif, le soutien des compagnies aux événements sportifs, aux écoles par l'apport des fournitures scolaires aux enfants de l'école primaire (cas de NSIA Vie), à la sensibilisation pour la prévention du VIH SIDA apparaît très positif dans l'évocation de l'assurance sur la vie.

Option 2 : donner la preuve de la réalisation de la promesse de l'assureur.

Dans la mesure où l'assurance vie est conclue pour une longue durée, il existe un doute lié à la perception des capitaux au terme du contrat.

Aussi, après la libéralisation du secteur de l'Assurance, les premières compagnies vie qui sont installées, ont déjà fait plus de dix ans d'activité. Il apparaît donc nécessaire de convaincre les consommateurs du bon dénouement du contrat à terme. Cela peut se faire à travers les actions suivantes :

- utiliser certains souscripteurs crédités d'un leadership comme groupe de référence. Parmi les souscripteurs actifs, il convient d'identifier les leaders d'opinion et les amener à communiquer sur l'assurance vie ;
- organiser avec le consentement des bénéficiaires des contrats d'assurance vie, des témoignages portant non seulement sur la bonne fin des engagements de l'assureur, mais aussi et surtout sur divers avantages tirés du contrat au cours de son exécution.

Option 3 : Créer un climat de confiance.

L'observation rigoureuse des exigences légales en matière d'informations de l'assuré sur la situation de son compte pourrait favoriser un climat de confiance. En effet, certains facteurs à l'instar de l'incertitude sur les relevés de comptes ainsi que les argumentations tronquées des commerciaux, créent un climat malsain entre les souscripteurs de contrat et les compagnies vie. Pour y remédier, il convient :

- de rationaliser le recrutement des commerciaux des compagnies vie et de leur assurer une formation plus adéquate, afin de leur donner les outils nécessaires à une parfaite exécution de leurs missions ;
- d'organiser des journées portes ouvertes sur l'assurance vie. Ces occasions peuvent constituer des séances d'information sur le produit NSIA ETUDES ;
- de sensibiliser les assureurs et même les commerciaux et plus généralement les personnels de la profession d'assurance à l'auto consommation de leurs produits ;

- de faire parvenir aux souscripteurs sous forme de présentation appropriée des informations relatives à leurs contrats article 75 du code CIMA.

- **Améliorer la qualité des relations entre assureurs et assurés**

Il s'agira d'améliorer l'organisation interne des sociétés d'assurance vie afin de pouvoir répondre à temps aux sollicitations des souscripteurs.

Cela peut se faire à travers les actions ci-après :

- **Soigner l'accueil des clients**

L'accueil est la porte d'entrée de l'entreprise, il doit être bien fait car il est le facteur déterminant dans sa prise de décision du client de souscription d'un contrat. Un accueil chaleureux, suivi des arguments et explications conformes et convaincants constitue un élément de persuasion à la décision d'achat. Ainsi une compagnie d'assurance vie ne doit pas s'arrêter à l'adhésion simple d'un client au portefeuille, mais elle doit continuer d'entretenir avec les clients une relation comparable à un mariage où les partenaires renouvellent et consolident constamment les liens existants.

- **Respect des normes de gestion des portefeuilles vie :**

Sous cet axe, selon l'option qui s'avère nécessaire pour une observation plus rigoureuse des exigences légales.

- **Option 1 : améliorer le système de prélèvement des assurés**

La compagnie doit mettre plus l'accent sur la situation des assurés prélevés au trop par les banques, qui créent aussi bien pour la compagnie des désagréments que pour l'assuré.

CONCLUSION

Le contrat d'assurance vie ressemble à un circuit de chaîne de production, où chaque intervenant joue un rôle primordial dans le processus de production du bien ou du service attendu. C'est pourquoi, dans ce processus de production ramené à l'assurance vie, les différents intervenants : des conseillers, aux producteurs vie et jusqu'à la hiérarchie, chacun doit être capable de réaliser efficacement et en temps voulu sa tâche pour l'accomplissement du circuit de production qui va de la souscription jusqu'à la gestion du contrat. Ce qui implique le professionnel de tout un chacun le dévouement à la tâche, car le non-respect des normes de souscription et de gestion mises en place par la hiérarchie, entraînent un retard dans chaque étape du circuit qui conduira ensuite à la non réalisation des objectifs fixés en terme de production des contrats c'est-à-dire du chiffre d'affaire, mais également l'augmentation du nombre de résiliation due au manque de quorum de la part de chaque intervenant dans le dit processus. Il est donc indispensable et primordial que chaque partie prenante sache son rôle et sa place dans le circuit de souscription et de gestion du contrat d'assurance vie en général et NSIA ETUDES en particulier.

BIBLIOGRAPHIE

A- Législation :

- 1- Code CIMA, édition 2014

B- Article :

- 1- Séminaire Conjoint FANAF/ IIA, Bamako du 26 au 30 Novembre 2007
- 2- République du Benin : Ministère du développement, de l'Economie et des FINANCES/Direction Générale de L'Economie /Direction des A assurances : ETUDE SUR LES RUPTURES ANTICIPEES DE CONTRAT D'ASSURANCE SUR LA VIE.

C- Cours :

- 1- Marketing en Assurance Vie, MSTA- A Promotion 2014 - 2016, Mr ABEGA Ambroise
- 2- Assurances des personnes, MST- A Promotion 2014- 2016, Mr OUATTARA DJANGANA
- 3- Contrôle sur Pièces et sur Place, MST-A/DESS-A Promotion 2014- 2016

ANNEXE

- ✓ Annexe : Outils de production des commerciaux
 - Tableau de production hebdomadaire : semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N
 - Bordereau de transmission des BIA : semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N

Annexe : Outils de production des commerciaux

Tableau de la production hebdomadaire : semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N

Libelle	N° BIA	Nombre de contrat	Chiffre d'affaires
NSIA Etudes		2	31 204 FCFA
NSIA Retraite		9	222 110 FCFA
NSIA Pension		10	280 200 FCFA
NSIA Prévoyance décès		2	212 893 FCFA
Production Total		23	746 427 FCFA

Source: Département Production

Bordereau de transmission des BIA : semaine du lundi 30 avril au samedi 5 mai N

N° BIA	Souscripteur	Date d'effet	Durée du contrat	Mode paiement	Prime	Conseillers	Codes	Chef d'équipe
66	A	1/04/N	23 ans	CDCO	16 000 FCFA	X	6403	D
83	B	1/06/N	20 ans	BCI	10 221 FCFA	Y	6411	D
224	C	1/06/N	20 ans	BCI	15 840 FCFA	Y	6411	D
231	D	1/05/N	17 ans	CDCO	13 580 FCFA	X	6403	D
508	E	1/05/N	7 ans	LCB	38 504 FCFA	G	6400	D
				Virement	CA= 94145 FCFA			

Visa Inspecteur

Visa responsable vente

Visa service production

Source: Département Production

TABLE DE MATIERES

DEDICACE	I
REMERCIEMENTS	II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	IV
LISTE DES TABLEAUX	V
RESUME	VI
ABSTRACT	VII
SOMMAIRE	VIII
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : L'ENVIRONNEMENT DU STAGE	3
CHAPITRE I : LA PRESENTATION DE NSIA ASSURANCE ET DE NSIA VIE CONGO	4
Section I : la composition de NSIA VIE Assurance	4
1- La Direction Générale	4
2- Le Directeur Général Adjoint (DGA)	5
3- L'Assistante du DGA	6
4- Département Commercial	6
5- Direction Technique	7
6- Le Médecin Conseil	8
Section II : les tâches exécutées pendant le Stage	8
A- Les tâches effectuées	8
1- La saisie des BIA	8
2- La réception des assurés et des prospects	9
3- La réception des conseillers	9
4- Le suivi des impayés	9
5- Le traitement des sinistres	9
6- La mise en place du système qualité recommandé par l'entreprise mère	9
B- Insertion au sein de quelques services	10
1- Direction Financière et Comptable	10
CHAPITRE II : LES CONTRATS D'ASSURANCE VIE CHEZ NSIA VIE ASSURANCE	13
Section I : L'assurance vie et ses caractéristiques	13
A- L'assurance vie :	13

	50
B- Les caractéristiques de l'assurance vie	14
Section II : les produits d'assurance vie chez NSIA Vie	15
A- Les produits à garantie individuel	15
1- Les produits à garantie mixte	16
2- Les produits à garantie décès	18
B- Les produits à garantie groupes	19
DEUXIEME PARTIE : LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE VIE : CAS DE NSIA ETUDES A LA NSIA VIE ASSURANCE CONGO.	23
CHAPITRE I : LA SOUSCRIPTION ET LA GESTION DU CONTRAT D'ASSURANCE NSIA ETUDES	24
Section I : La Souscription du Contrat NSIA Etudes	24
Section II : La Gestion du Contrat NSIA Etudes	30
1- Les informations à l'égard de l'assuré	30
2- Les contrats impayés	31
3- Les contrats arrivant à terme	32
4- Le traitement des demandes de rachat ou avance et des sinistres, concernant les contrats NSIA Etudes	32
5- Le règlement de la prestation due	33
CHAPITRE II : L'ANALYSE DU CONTRAT NSIA ETUDES	34
Section I : l'Analyse Statistique du Contrat NSIA ETUDES	34
A- Evolution du Chiffre d'Affaires	34
B- Evolution des Sinistres et Prestations	36
Section II : la Pratique du contrat NSIA Etudes	37
A- Le constat et les difficultés rencontrées	37
1- Les Facteurs Exogènes à l'entreprise (externes à la compagnie)	38
2- Les Facteurs Endogènes (internes à la compagnie) :	38
B- Les suggestions d'améliorations :	40
1- Les suggestions pour l'amélioration au processus de souscription :	40
2- Les suggestions pour l'amélioration au processus de gestion	41
CONCLUSION	44
BIBLIOGRAPHIE	45
ANNEXE	46
TABLE DE MATIERES	49

