

REPUBLICQUE UNIE DU CAMEROUN

UNIVERSITE DE YAOUNDE

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

Mémoire de Stage – (Production-Sinistres)

**U A P ET PRESERVATRICE
A NDJAMENA (TCHAD)**

Présenté par :

M. BITINAN PANINGAR MADJIKOU MBOGUE

Année académique 1976-1978

REPUBLIQUE UNIE DU CAMEROUN

UNIVERSITE DE YAOUNDE

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

Mémoire de Stage – (Production-Sinistres)

**U A P ET PRESERVATRICE
A NDJAMENA (TCHAD)**

Présenté par :

M. BITINAN PANINGAR MADJIKOU MBOGUE

Année académique 1976-1978

• • • • •

- I. REMERCIEMENTS et GRATITUDE
- II. AVANT PROPOS
- III. INTRODUCTION
- IV. LA PRODUCTION
- V. LE SINISTRE
- VI. CONCLUSION.

S O M M A I R E

.....

- I. REMERCIEMENTS et GRATITUDE
- II. AVANT PROPOS
- III. INTRODUCTION
- IV. LA PRODUCTION
- V. LE SINISTRE
- VI. CONCLUSION.

1 REMERCIEMENTS et GRATITUDE.

Monsieur PASQUALINI, Directeur de la délégation de l'Union des Assurances de Paris qui m'a reçu en stage dans ses services pour un mois et demi et qui a été le premier à conseiller et qui ^{de} mes pas dans la pratique des assurances, à lui j'exprime ma profonde gratitude et adresse mes sincères remerciements.

Monsieur BRUN, Directeur par intérim de l'Union des Assurances de Paris, qui après Monsieur PASQUALINI, parti peu après en vacances, a pris la relève pour me prodiguer ses conseils surtout en matière de traitement des sinistres, je lui témoigne une sincère reconnaissance.

Monsieur CHAMPAGNE, Directeur de l'Agence Préservatrice qui m'a également reçu dans ses services pendant un mois pour continuer et terminer ce stage pratique, à lui j'exprime ma profonde gratitude et adresse mes sincères remerciements.

Madame SOLON, Chef des services de production et des sinistres à l'agence Préservatrice grâce aux conseils et directs de laquelle j'ai fait cette deuxième partie du stage, à elle je témoigne une sincère reconnaissance.

Monsieur DOUMGOTO, Chef du service de contrôle des Assurances du Tchad qui n'a pas ménagé ses efforts pour trouver les places où il m'a placé pour deux mois de ce stage pratique, à lui tout particulièrement, j'exprime toute ma gratitude, ma reconnaissance et mes remerciements les plus sincères.

Enfin aux personnels des deux organismes parmi lesquels grâce à la collaboration desquels j'ai fait le stage, je leur adresse mes sincères remerciements.

ooooOoooo

11

AVANT - PROPOS

Avant d'aborder le stage proprement dit, je voudrais vous parler des conditions et circonstances dans lesquelles je l'ai fait ; car elles n'ont pas été sans influence sur son déroulement normal. En fait il s'agit de certaines difficultés qui ont surgi et perturbé le cours du stage.

1° DIFFICULTE DE PLACEMENT

Au départ aucune des représentations des sociétés d'assurances installées à NDJAMENA ne voulant prendre de stagiaire en stage et encore moins pour une durée de deux mois et demi consécutifs. Il a fallu que le service du contrôle insiste pour que finalement deux d'entre elles acceptent de me prendre l'une pour une durée d'un mois et demi, l'autre pour un mois. Le stage s'en est trouvé divisé en deux parties, néanmoins cette première difficulté était résolue.

2° MALADIES

Dix jours après le commencement du stage j'étais tombé malade. Cette maladie m'obligeait à abandonner le stage pour une à deux heures par jour pour aller suivre des soins à l'hôpital. Cela a duré jusqu'au mois de Septembre où une piqûre mal faite m'a paralysé la jambe droite. Ne pouvant plus marcher j'ai donc arrêté le stage sans avoir le temps matériel de choisir un sujet de mémoire et d'en discuter la rédaction avec un directeur. Je ne m'étais remis de ces maladies qu'à la fin du mois de Novembre.

Quand j'étais revenu voir les deux directeurs des services où j'ai fait le stage, pour poser le problème du mémoire, ils étaient tous occupés aux travaux de fin d'exercice. Ils n'avaient pas de temps à me consacrer, surtout qu'ils devaient clôturer leur exercice et transférer leurs portefeuilles à la nouvelle société Tchadienne d'assurance et de réassurance le 31 décembre et quitter le Tchad. Moi-même j'étais pressé de regagner l'Institut où la rentrée était faite depuis début Novembre. J'ai donc été obligé de rédiger tout seul ce que je présente ci-après en guise de mémoire. Ce n'est qu'une brève description de ce que j'ai appris à faire, que j'ai fait et ce que j'ai observé pendant ce stage aux services de production et de sinistre

III INTRODUCTION

Le stage dont je vous présente ci-après le mémoire a été fait à NDJAMENA au TCHAD du 4 Juillet 1977 au 21 Septembre 1977 dans deux organismes d'Assurances.

Avant de vous livrer ce que j'ai appris à faire et fait pendant le stage, je voudrais très brièvement vous présenter le marché tchadien d'assurances, les organismes y opérant jusqu'au 31 Décembre 1977 ainsi que les deux dans lesquels j'ai fait le stage.

1°/ Le marché Tchadien d'Assurances.

En fait c'est un petit marché. Cela se constate par le chiffre d'affaire global réalisé par les sociétés y opérant en 1976 qui était de 687.714.112 de Francs CFA.

Cela est dû, d'une part à l'économie Tchadienne qui manque d'industries modernes grandes consommatrices d'assurances et d'autre part à la notion même d'assurance qui n'est pas encore comprise par la grande masse des Tchadiens qui n'y ont pas souvent recours comme moyen de protection de leurs biens.

Cependant ce petit marché est appelé à s'agrandir avec la création de nouvelles industries comme l'attendent les projets gouvernementaux d'industrialisation et avec la compréhension progressive par les Tchadiens de la notion d'assurances et de son rôle sécurisant.

D'ailleurs malgré son étroitesse un certain nombre de sociétés étrangères l'exploitaient et le font encore.

2°/ Les organismes d'Assurances opérant sur le marché Tchadien d'assurances

Ce sont tous des organismes étrangers ^{Aucun} n'est de droit national ni n'a son siège au Tchad. En réalité ce sont des représentations des sociétés d'assurances étrangères : délégations, agences et cabinets de courtage. En 1976 il y en avait ^{neuf} qui se repartissaient le chiffre d'affaires ci-dessus mentionné. Je vous les présente sous forme de tableau.

.../...

EXERCICE 1976

COMPAGNIES	CHIFFRE D'AFFAIRES en MILLIONS DE F. CFA.
M.G.F.A. = Mutuelle Générale Française d'Accidents	244.740.948
U.A.P. : Union des Assurances de Paris	140.838.798
A.G.F. : Assurances Générale de France	132.520.490
C.G.A. : Conseil Général d'Assurances	45.514.190
Commercial Union	35.823.702
Préservatrice	31.322.450
Lloyd's de Londres	24.501.915
Alliance	22.065.493
Paternelle	10.386.126
<u>TOTAL</u> :	<u>687.714.112</u>

3°/ Les deux organismes où le stage a été fait :

Ce sont l'UNION DES ASSURANCES de PARIS et l'AGENCE PRESERVATRICE.

1/ - La Délégation Union des Assurances de Paris.

Sur le marché Tchadien d'Assurances, la délégation de l'Union des Assurances de Paris occupait en 1976 la seconde place avec un chiffre d'affaires de 140.838.798 francs CFA.

.../...

Cette délégation employait un personnel de 8 personnes dont :

- Le Directeur
- Le Producteur
- Le responsable de sinistre
- 3 Secrétaires
- un Planton
- un Chauffeur.

auxquelles s'ajoutaient 3 courtiers provinciaux.

C'est une I.A.R.D. (Incendie, accidents et risques divers) Depuis le 31 Décembre 1977 ~~elle a cessé ses activités au Tchad et a transféré son portefeuille~~ à la société Tchadienne d'assurance et de réassurance nouvellement créée par ordonnance Présidentielle du 30 Juin 1977 qui a commencé ses activités effectives le 1er Janvier 1978.

J'ai fait mon stage pratique à la délégation de l'Union des Assurances de Paris du 4 Juillet au 16 Août 1977 dans les services de Production et de sinistres.

2 - L'Agence Préservatrice

Elle est également une I.A.R.D. Elle occupait la sixième place avec le chiffre de 31 322 450 francs CFA en 1976. Du point de vue de personnel elle employait juste 4 personnes :

- Le Directeur
- Un producteur qui était en même temps le Responsable de sinistres
- 2 secrétaires.

L'agence Préservatrice est actuellement le seul organisme d'Assurance étranger à rester au Tchad, tous les autres ayant cessé leurs activités et transféré leurs portefeuilles respectifs à la Société Tchadienne d'Assurance et réassurance (STAR-NATIONALE) le 31 Décembre 1977.

L'agence Préservatrice se transformera en société de droit national avec siège à NDJAMENA en Janvier 1980.

.../...

IV. LE STAGE AU SERVICE DE PRODUCTION

J'ai appris et travaillé dans ce service aussi bien à la délégation Union des Assurances de Paris qu'à l'agence Préservatrice pendant le stage. Donc ce que je ~~vais~~ vous dire sera valable pour les deux organismes qui ont abrité ce stage.

J'avais commencé le stage à la délégation Union des Assurances de Paris pour le terminer à l'agence Préservatrice. C'était du 4 Juillet au 21 Septembre 1977.

Le premier jour de stage à l'Union des Assurances de Paris, après m'avoir remis les documents (Polices d'Assurances et tarifs) concernant toutes les branches d'Assurances que pratiquait la délégation pour en prendre connaissance, le Directeur m'a donné un premier travail à faire. Il s'agissait de l'étude d'un contrat conclu par l'intermédiaire d'un courtier.

A la conclusion le client avait payé la prime par un chèque, lequel envoyé à la banque pour encaissement était renvoyé impayé à la délégation accompagné du motif "sans provision". Le problème posé était de savoir si la remise du chèque était libératoire et rendait le contrat valide ou bien si c'était l'encaissement du chèque qui l'était.

J'avais choisi la seconde solution étant donné que le chèque avait été présenté deux mois après la date de son émission et qu'il était sans provision. Le contrat n'était pas valide. J'ai préparé une lettre que j'adressais au courtier et au client leur signifiant que le contrat n'avait pas pris d'effet depuis la date de sa conclusion faute de paiement de la prime, que depuis cette date le client était son propre assureur pour les sinistres survenus entre temps et ceux avenir.

J'ai joint à la lettre photocopie du chèque impayé et du motif. Cette lettre a été approuvée par le directeur quant à la forme et au fond et envoyée aux intéressés.

Le deuxième jour j'ai été affecté au service de Production. En trois jours le producteur m'a appris à faire la production, puis a pris ses vacances. J'ai pris sa place pour jusqu'à son retour des vacances,

.../...

en tant que responsable du service Production. C'est/^{ce}que j'ai appris à faire et fait que je livre à votre connaissance ci-après.

Mon travail consistait à exécuter un certain nombre de tâches afférentes à la production, ce que les professionnels appellent la gestion production. En fait/^{il}s'agissait de recevoir les clients postulant aux assurances, de satisfaire si possible à leurs demandes, tenir un certain nombre de documents.

1°/ Etablissement de polices

J'avais à recevoir les propositions d'assurance, examiner les risques proposés avec les détails que me donnaient les postulants en répondant à mes questions. Si les risques étaient assurables, j'en déterminais les montants des primes. Je leur en expliquait les conditions et l'étendue des garanties. S'ils étaient d'accord, je leur faisait payer les primes et leur délivrais les polices qui comprenaient outre les conditions générales, par ticulièrement à chaque risque proposé en assurance.

polices

Pour les anciennes/les clients en demandaient le renouvellement, modification, suspension, remise en cours, résiliation, annulation pour telle ou telle raison. Je reprenais les anciens contrats concernés et y apportais ce qui était demandé par les souscripteurs.

2°/ - Délivrance des pièces justificatives

Comme cela se dit de l'informatique, les assurances sont grandes consommatrices du papier. La nécessité de preuve exige que tout ce qui est fait soit attesté par une pièce aussi sont délivrées aux clients, diverses pièces justificatives. Je délivrais donc à chaque opération : attestations d'assurance, notes de couverture, exemplaires d'avenants de toutes sortes et quittances de paiements de primes et de ristournes.

3°/ - Tenue des documents.

Je tenais un certain nombre de documents de production. c'était divers registres, fichiers et dossiers clients.

.../...

1°) Registres de production

J'en tenais une par branche et par catégorie. J'y enregistrais chronologiquement les contrats et les divers avenants (date, nombre de police, le client, le montant de la prime et autres observations)

2°) Dossiers clients

J'avais à en dresser par client, catégorie d'assurance. Je les classais par ordre numérique ou alphabétique, également par branche. Dans chaque dossier étaient classées diverses pièces : polices, avenants, etc...

Sur la couverture du dossier, appelé couramment police, tous les sinistres ayant ^{frappé} la dite police sont mentionnés avec dates et montant, c'est la rubrique gestion du portefeuille.

3°) Fichiers clients.

Je tenais également les fichiers dits fichiers clients. Ils contiennent des fiches qui sont des résumés ~~des dossiers clients~~. Leur rôle est de permettre un contrôle rapide des polices et leurs échéances. Le contrôle des échéances permet d'envoyer des lettres de rappel aux clients titulaires de contrats sans tacite reconduction afin qu'ils viennent renouveler leurs polices, les résilier ou annuler s'ils le jugent nécessaire.

4°) Bordereaux

Les délégations et agences envoient des bordereaux à leurs sièges respectifs. Et j'ai eu à établir et à envoyer des bordereaux aux sièges des organismes où j'ai fait le stage. Ce sont des bordereaux de souscription, d'annulations, de suspension, de modification par branches et catégories d'assurances. Ils sont mensuels et envoyés tous les 15 du mois suivant. C'est ce que j'ai appris à faire et fait lors de mon stage au service de production.

Mais avant d'aborder le service sinistres, je voudrais vous faire part de mes constatations et observations lors de mon passage dans ce service de production.

.../...

4/ CONSTATATIONS et OBSERVATIONS

1°) La première concerne le montant de la prime pour un risque qui proposé en assurance à la délégation de l'Union des assurances de Paris serait moins cher qu'à l'Agence Préservatrice. Pourquoi ? Cela est dû au fait qu'à la délégation n'entre dans les éléments de détermination de la prime totale que

la prime nette
le coût de police
et la taxe.

alors qu'à l'agence préservatrice s'ajoute à ces trois éléments la taxe sur chiffre d'affaire. Quand j'ai posé la question de savoir pourquoi cette différence ^{si} cette différence ne nuisait pas à l'agence, aucune réponse ne m'a été donnée ni par le responsable du service production, ni par le directeur de l'agence.

2°) La deuxième constatation est plus générale que la première. C'est que pendant mon stage j'ai constaté que la plupart des postulants à l'assurance automobile ne demandaient que la responsabilité civile, qui d'ailleurs est obligatoire au Tchad, laissant de côté les autres assurances complémentaires plus sécurisantes pour eux-mêmes, telles que :

l'assurances des personnes transportées,
l'assurance des dommages aux véhicules,
l'assurance du véhicule,
l'assurance vol du véhicule.

En tout cas rare étaient ^{ceux} qui demandaient la tous risques. Je m'étais décidé à les leur proposer et à leur expliquer leur importance pour eux-mêmes. J'ai alors découvert que beaucoup les ignoraient de bonne foi puisqu'ils se mettaient à les souscrire après mes explications ; d'autres les connaissaient mais ne pouvaient les souscrire faute d'argent pour en payer la prime. Quant à d'autres encore, heureusement moins nombreux, ils sont de mauvaise foi, car ils les connaissent mais se refusent de les souscrire. Pour eux "l'assurance est un vol organisé par les assureurs avec la complicité de l'Etat ; les assureurs sont contents d'empocher les primes que nous leur versons, mais quand il y a un accident, ils s'arrangent à ne pas payer ; si ce n'est pas cause de la police, vous ne me verrez jamais dans votre bureau pour vous donner mon argent".

.../...

C'est là un des propos que j'ai écoutés lors de mon stage. Cependant j'ai continué mon travail d'explication et d'information, surtout que je réussissais auprès de beaucoup de postulants à l'assurance automobile.

D'ailleurs "grise" par ce résultat, j'allais jusqu'à proposer, à certains clients que je savais financièrement solides la responsabilité du chef de famille et du simple particulier. Il y a eu aussi quelques résultats positifs mais moins nombreux.

Je me ~~suis~~ rendu compte que mes compatriotes ne sont pas réfractaire à la notion d'assurance moderne comme moyen de protection contre les aléas de la vie, mais que la plupart d'ignorent seulement.

Il y a donc un travail d'information à faire à leur endroit, qui incombe aux assureurs qui exploitent le marché Tchadien d'assurances et aux autorités de contrôle d'assurances de ce pays pour développer cette industrie. Ce n'est ^{pas} tout ce que j'ai constaté au service de production, mais je voudrais maintenant aborder le service sinistres.

V Le stage au service sinistres

J'ai pris contact avec ce service de la même manière, dans les mêmes conditions et circonstances qu'avec le service production. Le premier contact a eu lieu à la délégation de l'Union des Assurances de Paris quatre semaines après le commencement du stage. Comme à la production j'allais assurer l'intérim du responsable de ce service qui allait en vacances.

La veille du jour où j'allais être affecté aux sinistres le directeur m'a remis des documents relatifs au traitement des sinistres, me disant d'en prendre connaissance. Le lendemain à la première heure, alors que nous nous retrouvons à deux seulement, le directeur et moi dans les locaux de la délégation, que j'étais entrain de sortir les dossiers de production, le téléphone qui était sur mon bureau sonna. Je pris la communication, c'était un Brigadier de police. Il m'annonçait le vol et la découverte de la voiture d'un de nos assurés qu'il connaissait bien. Il m'en donna les noms et prénoms, le numéro et la marque de la voiture, m'indiqua l'endroit où elle se trouvait.

.../...

Après la communication, j'ai informé le directeur du sinistre. J'ai sorti le dossier du client concerné et en confirmation que c'était bien la voiture assurée et son assurance était en cours de validité. Quelques minutes plus tard, étaient arrivés l'ancien producteur et le client sinistré qui venait pour la déclaration. A l'arrivée du client le directeur m'a appelé pour me dire ce qui suit "Mr BITINAN, je crois ^{que} vous avez deviné, hier, par la remise des documents sinistres que vous allez être affecté aujourd'hui au service sinistres ; eh bien c'est ce que je voulais faire, avec le retour de Mr TAMSENGAR (l'ancien producteur) et le départ imminent de (MR RIGONNET en vacances le responsable ^{et que} du service sinistres), et puisque ce dernier n'est pas encore arrivé/le client veut déclarer son sinistre, vous allez partir avec lui sur les lieux constater le sinistre, relever les dommages et enregistrer la déclaration après. Ne croyez-vous pas que c'est la meilleure façon de prendre contact avec ce service ?"

J'étais parti faire ce que m'a été demandé. A mon retour le responsable du sinistre n'était pas encore arrivé au bureau et ne viendrait que le lendemain. A l'aide des documents et la collaboration des secrétaires, j'ai enregistré le sinistre. Heureusement pour moi, c'était le seul sinistre déclaré ce jour-là.

^{jours}
Les trois/suivants furent des jours d'apprentissage du traitement des sinistres, après quoi je devins le responsable du service sinistre. Ici comme au service de production, j'avais à remplir diverses tâches afférentes aux sinistres : réception des déclarations de sinistres, ouverture des côtes sinistres (dossiers), enregistrement des sinistres, envoi des lettres de mise en cause, demande d'expertises, établissement des quittances et de bordereaux etc... Le travail ici est absorbant mais passionnant.

1°/ - Réception des déclarations de sinistres.

Les déclarations sont faites sur imprimés divisés en plusieurs rubriques. En principe les assurés remplissent eux-mêmes les rubriques qui les concernent et le responsable du service sa partie. Mais en fait la plupart des assurés ne le font pas et le responsable fait tout le travail en les mettant à diverses questions.

.../...

Pratiquement, quand un sinistre est déclaré la première chose à faire est de sortir la police sinistrée pour voir si elle est en cours de validité avant de recevoir la déclaration. Quand la police est valide, la déclaration se fait toujours en deux exemplaires originaux, l'un reste à l'agence, l'autre est envoyé au siège. (C'est une déclaration de sinistre faite par l'agence à son siège.)

2°/ - Ouverture de côtes sinistres.

Quand une police en cours de validité est sinistrée, et que la déclaration en est faite, un dossier est ouvert par le service sinistre. Dans ce dossier seront classés toutes les pièces relatives à ce sinistre:

La déclaration du sinistre, la copie de la lettre de mise en cause s'il y a un adversaire assuré, la copie de la demande d'expertise, le rapport d'expertise, les quittances d'honoraires d'avocats, d'expert, d'avance de provision, de règlement partiel ou définitif, certificat médical etc...

La côte porte un numéro d'ordre et les noms et prénoms de l'assuré sinistré. Ce numéro permet le classement chronologique des côtes.

3°/ - Enregistrement des sinistres.

Après la réception du sinistre, l'ouverture de la côte, il faut l'enregistrer. Cet enregistrement se fait dans un registre dit registre des sinistres à feuillets divisés en plusieurs rubriques. Le numéro du sinistre, la date de survenance, la date de la déclaration, le numéro de la police sinistrée, les noms et prénoms de l'assuré, de la victime, la nature du ou (des) dommages, l'estimation du coût du sinistre (règlement partiel, définitif, en instance, sans suite, annulé, classé etc). Cet enregistrement se fait sans blâmes.

4°/ - Déclaration du sinistre au siège.

Tout sinistre déclaré à l'agence doit être porté à la connaissance du siège dans le plus bref délai possible.

.../...

Il en est de même de toute demande d'expertise, le rapport d'expertise, le certificat médical. Cela se fait par l'envoi d'exemplaires de toutes les pièces relatives au sinistre aussitôt qu'on en dispose.

5°/ - Règlements des sinistres

Tout ce dont nous venons de parler plus haut est fait ^{pour} ~~le~~ règlement des sinistres. Mais tous les sinistres ^{ne} sont pas réglables par les agences. Les plus gros et graves sinistres sont réglés directement par le siège. Le travail des agences se limite à la fourniture d'éléments d'appréciation des sinistres au siège et à la liquidation des règlements effectués par le siège. Ce sont les sinistres moins graves qui sont réglés par les agences. Il y a deux sortes de règlements : le règlement à l'amiable et le règlement judiciaire.

1) Règlements amiables

Ce sont les plus souhaités par les assureurs parce que souvent moins coûteux. Il s'agit le plus souvent des sinistres dont les dommages sont matériels ou corporels de moindre importance. Les montants sont approximativement connus et l'assureur entre en négociation pour le règlement et la liquidation directs. C'est la tâche du responsable du service. Pour la remplir correctement ^{lui} il faut un certain nombre de qualités humaines : la patience, l'impartialité, l'honnêteté et surtout l'art de convaincre ; car tous les assurés sinistrés veulent avoir raison et être indemnisés au maximum possible ; et pour régler et liquider un petit sinistre cela peut vous prendre deux à trois semaines de discussion parce que chaque fois vous remettez en cause l'accord intervenu la veille. C'est lors de ces discussions que les assurés vous traitent souvent de "voleur, macro". Malgré leur caractère souvent houleux les règlements amiables ont toujours lieu.

2°/ - Les règlements judiciaires.

Ce sont les plus redoutés par les assureurs parce que souvent longs et coûteux. Ils concernent le plus souvent aussi des dommages corporels. Aussi dès qu'un sinistre déclaré accuse des dommages corporels ou matériels graves, le responsable du service sinistres est-il mis en branle pour rechercher tous les éléments d'appréciation du coût possible.

.../...

Il va demander le procès-verbal ou rapport du constat dressé par la police ou la gendarmerie, au parquet du lieu du sinistre ; il demandera l'expertise matérielle ou médicale et dès qu'il reçoit la citation en justice, la transmet aussitôt à l'avocat de la société accompagné des recommandations pour la défense. Très souvent les règlements judiciaires aboutissent à la condamnation des assureurs.

6°/ - Autres tâches du responsable du service sinistres.

Il tient une correspondance régulière avec le service sinistre du siège, et avec les courtiers provinciaux.

1°) Etablissement des quittances

C'est lui qui établit les quittances de liquidation des règlements partiels ou définitifs des sinistres, d'honoraires d'avocat et d'experts.

2°) Etablissement des bordereaux.

Ces documents sont établis mensuellement et envoyés tous les 15 du mois au siège. Ils sont divers :

Bordereaux de sinistres survenus

Bordereaux de sinistres réglés

Bordereaux de sinistres en instance, etc...

.../...

CONCLUSION GENERALE

Comme vous avez pu le constater, ce stage m'a permis de savoir que le marché Tchadien est très petit, que beaucoup de Tchadiens ignorent la notion d'assurance. Il m'a ensuite permis de connaître les possibilités d'extension de ce marché. Je regrette d'avoir été contrarié par des difficultés qui m'ont empêché d'apprendre pour en savoir plus.

Je voudrais émettre des desiderata à l'intention de la direction de l'Institut et à propos du stage pratique, la durée de deux mois et demi est trop juste pour connaître tous départements d'une société d'assurance. Il serait bon que la direction suggère aux différents services de contracter que le stage pratique se fasse seulement dans les sociétés et non dans les agences, que s'il n'y a que des agences dans un pays que les stagiaires de ce pays soient envoyés dans un autre pour ce stage.

Voilà très brièvement et imparfaitement relaté le stage pratique que j'ai fait./-

ooooOoooo