

# SOMMAIRE

Remerciements	
Avant propos	
Liste des abréviations .....	i
Liste des tableaux .....	ii
Liste des figures .....	iii
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b><u>PARTIE I : DELIMITATION DU CADRE D'ETUDES</u></b>	
<b>Chapitre I : PRESENTATION GENERALE DE LA CMAR NY HAVANA ET DE</b>	
L'ACT II ANKORONDRANO .....	4
Section 1 : Identité de la CMAR NY HAVANA .....	4
Section 2 : Organisation structurelle de la CMAR NY HAVANA ET DE L'ACT II.....	5
Section 3 : Missions et Activités de NY HAVANA .....	11
Section 4 : Réseau de distribution de NY HAVANA et ses PARTENAIRES .....	21
<b>Chapitre II : THEORIE GENERALE SUR LE SYSTEME COMPTABLE</b> .....	26
Section 1 : La comptabilité et ses rôles .....	26
Section 2 : Les Systèmes comptables.....	27
Section 3: Les principes comptables fondamentaux selon les normes IAS/IFRS du	
PCG 2005 .....	31
<b><u>PARTIE II : ANALYSE CRITIQUE DE LA SITUATION EXISTANTE</u></b>	
<b>Chapitre I : LA SITUATION EXISTANTE</b> .....	35
Section 1 : Spécificités de la comptabilité d'assurance.....	35
Section 2 : Rapports d'activités relatifs aux chiffres d'affaires .....	36
<b>Chapitre II : SYSTEME CENTRALISATEUR DE NY HAVANA</b> .....	43
Section 1: Mécanisme du Système centralisateur .....	43
Section 2 : Procédure et Traitement comptable .....	45
<b>Chapitre III : FORCES ET FAIBLESSES</b> .....	54
Section 1 : Forces .....	54
Section 2 : Faiblesses .....	57
<b><u>PARTIE III : PROPOSITIONS DES SOLUTIONS</u></b>	
<b>Chapitre I : SOLUTIONS CONCERNANT LE SYSTEME COMPTABLE</b> .....	64
Section 1 : Renforcement de la décentralisation .....	65
Section 2 : Adaptation à l'évolution technologique .....	68
Section 3 : Mise en œuvre d'une planification efficace de la fonction personnel .....	72

<b>Chapitre II : RESULTATS ATTENDUS .....</b>	<b>74</b>
Section 1 : Résultats attendus.....	74
Section 2 : Recommandations générales.....	81

<b>CONCLUSION GENERALE.....</b>	<b>84</b>
---------------------------------	-----------

Bibliographie .....	a
---------------------	---

Webographie .....	b
-------------------	---

Annexes.....	I
--------------	---

Table des matières	
--------------------	--

## **Liste des abréviations**

ACT : Agence Centrale Tananarive

ADEMA : Aéroport de Madagascar

AG : Agence Générale

AP : Assurance des Personnes

ARO : Assurance et Réassurance Omni branches

ASE : Assurance Séjour à l'Etranger

AVI : Aro Voina Isambatan'olona

BI : Bordereau Informatisé

CA : Chiffre d'Affaires

CCP : Centre Chèques Postaux

CMAR : Compagnie Malgache d'Assurances et de Réassurance

CNAPS : Caisse Nationale et de Prévoyance Sociale

CPAR : Conditions Particulières et Avenant de Renouvellement

CR : Correspondance Rapide

GEMP : Grève Emeute et Mouvement Populaire

IAS/IFRS: International Accounting Standard/ International Financial Reporting Standard

INSTAT : Institut Nationale de la STATistique

IRD : Incendie et Risques Divers

JIRAMA : Jiro sy Rano Malagasy

JOF : Journal des Opérations Financières

JOTD : Journal des Opérations Techniques et Diverses

M.A.M.A : Mutuelle d'Assurance Malagasy

NCP: Note de Couverture Provisoire

PCAss: Plan Comptable d'Assurance

PCG: Plan Comptable Général

PJ : Privation de Jouissance

RC : Responsabilité Civile

RCC : Relevé des Comptes Clients

## **Liste des tableaux :**

Tableau n° 1 : Liste des Agences Centrales et Bureaux directs.....	22
Tableau n° 2: Liste des Agences Générales NY HAVANA.....	23
Tableau n° 3: Liste des partenaires nationaux .....	24
Tableau n° 4: Liste des partenaires internationaux .....	24
Tableau n° 5: Chiffre d’Affaires (CA) de l’ACT II de 2006 à 2009 .....	36
Tableau n° 6: CA de l’ACT II à fin décembre 2006 à 2009 par branche .....	37
Tableau n° 7: Variation du Chiffre d’Affaires 2007 par rapport à 2006 .....	38
Tableau n° 8: Variation du Chiffre d’Affaires 2008 par rapport à 2007 .....	38
Tableau n° 9: Variation du Chiffre d’Affaires 2009 par rapport à 2008 .....	38
Tableau n° 10: Structure du portefeuille de l’ACT II à fin décembre 2009 .....	39
Tableau n° 11: Part du CA de l’ACT II dans le CA global de la compagnie .....	40
Tableau n° 12: Affaires nouvelles de l’Agence à fin décembre 2009 .....	41
Tableau n° 13: Renouvellement des contrats à fin décembre 2009.....	41
Tableau n°14 : Détail des investissements à faire.....	70
Tableau n°15 : Tableau d’amortissement des investissements à faire.....	71

## **Liste des figures :**

Figure n°1 : Organigramme de l'Agence Centrale Tananarive II .....	7
Figure n°2 : Evolution du CA de l'ACT II de 2006 à 2009.....	37
Figure n°3 : Structure du portefeuille de l'Agence en 2009 .....	39
Figure n°4 : Part du CA de l'ACT II dans le CA global de la compagnie .....	40
Figure n°5 : Principe du système centralisateur au sein de l'ACT II .....	45
Figure n°6 : Diagramme de Circuit de Documents.....	53
Figure n°7 : Méthode d'organisation .....	59
Figure n°8 : Représentation schématique des solutions et résultats attendus .....	79

# INTRODUCTION

## INTRODUCTION

Face à un avenir incertain, tout secteur économique, toutes couches sociales, voire chaque individu sont confrontés à divers risques. Ainsi, toutes ces entités ont besoin de sécurité devant les risques qu'ils encourent dans l'accomplissement de leurs activités. Ce sont les assureurs qui prennent en charges les éventuels risques en contrepartie des primes payés par un tiers, assuré. L'assurance est techniquement basée sur une notion de risque, de mutualité et de la loi du grand nombre.

L'assurance est une institution relativement récente. A la fin du Moyen Age, au XV<sup>e</sup> siècle, et suite au développement du commerce de mer en Italie. Elle est apparue sous forme d'assurance maritime qui était destinée à garantir uniquement les cargaisons transportées contre les risques pouvant survenir au cours de leurs transports. On assiste à une évolution remarquable de l'assurance au XX<sup>e</sup> siècle, suite à l'urbanisation et l'industrialisation. Ce progrès de l'assurance se caractérise par le développement des branches d'assurances déjà existantes et par la création de nouvelles formes d'assurances telles que les assurances de responsabilité, les assurances contre les bris de machines, la mortalité des animaux, les accidents corporels, les risques de guerres. Jusqu'au premiers tiers du XX<sup>e</sup> siècle, aucune législation ne réglementait le domaine de l'assurance. Quant à Madagascar, l'assurance qui n'est apparue qu'au début du XX<sup>e</sup> siècle est régie par la loi N°99013 du 02 Août 1999 portant Code des Assurances.

Depuis quelques années, la libéralisation du secteur d'Assurance a amplifié la concurrence : deux compagnies d'assurances étrangères d'envergure internationale s'installaient sur le marché d'assurances malgache.

Toute entreprise est contrainte de tenir compte deux environnements : environnement externe et environnement interne. Ce dernier explique les compétences distinctives d'une entreprise. La défaillance de l'environnement interne risque de cesser les activités d'une entité. En fait, la défaillance se définit comme le défaut sur le fonctionnement de quelque chose. Accaparer une grande part de marché, réaliser un grand chiffre d'affaires ne seraient que des efforts vains si la gestion interne d'une entreprise connaît des défaillances. C'est pourquoi nous avons choisi le thème :

« ESSAI SUR L'AMELIORATION DU SYSTEME COMPTABLE D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE » cas de la CMAR NY HAVANA.

La problématique qui mérite d'être résolue repose sur le constat que malgré la performance de NY HAVANA, son système comptable ne présente-t-il pas des défaillances ?

Ce thème a pour objectifs d'approfondir et appliquer les connaissances théoriques acquises de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>ème</sup> année d'études au Département Gestion de l'Université d'Antananarivo et spécifiquement de tester nos aptitudes et nos capacités face aux réalités professionnelles dans une entreprise.

Pour mener à bien ce travail de mémoire et pour atteindre ces objectifs, nous avons suivi une démarche : tout d'abord, le stage à l'Agence NY HAVANA Ankorondrano pendant lequel nous avons appris, pratiqué le travail et étions évalué. Aussi, des informations ont été recueillies grâce à la consultation des documents internes et des interviews auprès des personnels de l'Agence. Ensuite, des ouvrages et des recherches sur internet étaient indispensables pour obtenir et enrichir les informations sur le thème. Enfin, les suivis des travaux étaient assurés par nos encadreurs : pédagogique et professionnel.

Le travail est divisé en 3 parties :

- La première partie sera axée sur la délimitation du cadre d'études dans laquelle nous présenterons en premier lieu la CMAR NY HAVANA : son historique, sa structure, ses missions et activités et ses réseaux de vente et partenaires ; en second lieu : la théorie générale sur le système comptable dans laquelle nous exposerons des définitions et rôles de la comptabilité, les systèmes comptables et les principes comptables fondamentaux.
- La deuxième partie sera consacrée à l'analyse critique de la situation existante. Nous présenterons d'abord la situation existante concernant les spécificités de la comptabilité d'assurance ; les rapports d'activités en matières de chiffre d'affaires. Ensuite, le système centralisateur au sein de NY HAVANA. Enfin, nous dégagerons les forces et faiblesses au niveau du système comptable de la compagnie.

- La troisième partie fournira les différentes solutions adaptées aux problèmes actuels de la compagnie afin d'améliorer son système comptable.

*Le présent mémoire ne prétend pas toutefois apporter des solutions exhaustives et parfaites à la situation actuelle. Il se limiterait seulement à préconiser des solutions qui pourraient contribuer à la performance de la Compagnie d'Assurance et de Réassurance NY HAVANA.*

# **PREMIERE PARTIE:**

## **DELIMITATION DU CADRE D'ETUDES**

## **CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE LA CMAR**

### **NY HAVANA**

#### **Section 1 : IDENTITE DE LA CMAR NY HAVANA**

##### **11/ Historique<sup>1</sup>**

Consciente du *fihavanana malagasy* et de la volonté de se rapprocher de la clientèle, la Compagnie NY HAVANA avait été dénommée ainsi.

L'Assurance NY HAVANA a été créée le 11 octobre 1968 à l'initiative du Gouvernement Malgache et les Compagnies d'Assurances Etrangères opérant à Madagascar par l'intermédiaire de leurs Agences Générales ou leur Délégations Générales. La première Compagnie de droit malgache dénommée « **COMPAGNIE MALGACHE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCE NY HAVANA** » a été constituée sous forme de société anonyme.

Au départ, son capital social était de 120 000 000 Fmg soit 24 000 000 Ar dont 50% sont détenus par ces Compagnies Etrangères. Cette compagnie a débuté avec un effectif de (cinq) 05 personnes.

A la suite de la nationalisation du secteur d'assurance par application de l'ordonnance N° 75 002 du 16 juin 1975, l'Etat est devenu actionnaire majoritaire en détenant plus de 50% du capital de NY HAVANA et les autres gros porteurs sont : ARO, CNAPS, JIRAMA, SOFITRANS, SGR, SOFIRE. Néanmoins, elle a gardé son statut de Société Anonyme et a été régie par le droit commercial en vigueur.

Grâce à la mise en œuvre des différentes politiques et stratégies de développement, l'activité n'a cessé de progresser.

Ainsi, après quarante ans d'existence, son chiffre d'affaires est passé de 2 653 852.60 Ar en 1968 à 22 797 310 223.57 Ar en 2007. Quant à son capital Social, il est porté à 5 435 000 000 Ar. En effet, la 40<sup>ème</sup> année d'existence était marquée en 2008.

Elle dispose actuellement d'un effectif de 376 personnes et un réseau composé de 31 points de vente repartis dans les différentes Régions de l'île.

Ces derniers temps, elle a renforcé sa présence tant sur le marché national à travers ses produits et services rendus à la clientèle que sur le plan international à partir de l'amélioration des relations de confiance avec ses partenaires dans le monde entier. De nos jours, plus de 51 000 clients font confiance à NY HAVANA. Cette réussite est fondée sur la mise en œuvre des compétences et des talents, son savoir-faire édicté par ses principes d'action : **LA RAPIDITE, LA PROFESSIONALISME ET LA PROXIMITE.**

---

<sup>1</sup> Brochure 40<sup>ème</sup> anniversaire de la Compagnie NY HAVANA en 2008

## **12/ Identité juridique de la société**

Selon les lois qui régissent les entreprises opérant à Madagascar, la CMAR NY HAVANA a aussi son identité juridique :

- Raison social : NY HAVANA
- Forme juridique : Société Anonyme ou SA
- Capital social : 6 848 000 000 Ar entièrement versés
- Registre de Commerce et de Société : ANTANANARIVO N° 2003 B 01269
- NIF : 105 008 659
- N° STAT : 66011 11 1968 0 10003
- Siège social : Immeuble NY HAVANA 67ha Antananarivo 101 MADAGASCAR
- Entreprise régit par la loi N°99-013 du 02 AOUT 1999.

Au vue de cette identification, la CMAR NY HAVANA est une société juridiquement régulière dans son secteur. Pourtant, pour bien réaliser ses objectifs, elle doit se munir des moyens nécessaires tels que : financiers, matériels et surtout humains. Les ressources humaines constituent un facteur indispensable de travail pour cette compagnie. Les relations qui existent entrent les membres de la compagnie se décrit à travers son organisation structurelle.

## **Section 2 : ORGANISATION STRUCTURELLE DE LA CMAR NY HAVANA et DE L'ACT II**

### **21/ Organisation générale**

La CMAR NY HAVANA est sous tutelle du Ministre de l'Economie, des Finances et de Budget, étant donné que l'Etat est encore un actionnaire majoritaire de la société, malgré la libéralisation économique. Il détient plus de 50% des actions du capital social.

Elle est gérée par un conseil d'administration dont le président est nommé en conseil de ministres. Le Directeur Général est à la tête de la hiérarchie, il se charge de l'organisation et prend les décisions au niveau de la compagnie. L'organigramme du siège sera présenté en ANNEXE1 pour plus d'information.

Par ailleurs, les agences dont l'ACT II où nous avons effectué notre stage, ont eux aussi leur propre organisation.

## **22/ Historique et organisation de l'ACT II**

L'Agence Centrale Tananarive II fut créée en janvier 1990 et sise à l'ex village des jeux de la francophonie Ankorondrano. Elle est rattachée directement au siège, sous le contrôle de la direction centrale et elle ne propose et ne vende que des polices d'assurances. Elle n'est donc qu'un point de vente de la CMAR NY HAVANA.

L'ACT II a sa propre organisation plus particulièrement concernant la structure :

Elle est dirigée par un directeur d'agence qui *détermine la politique et la technique commerciale de l'agence* en respectant celles assignées par le siège.

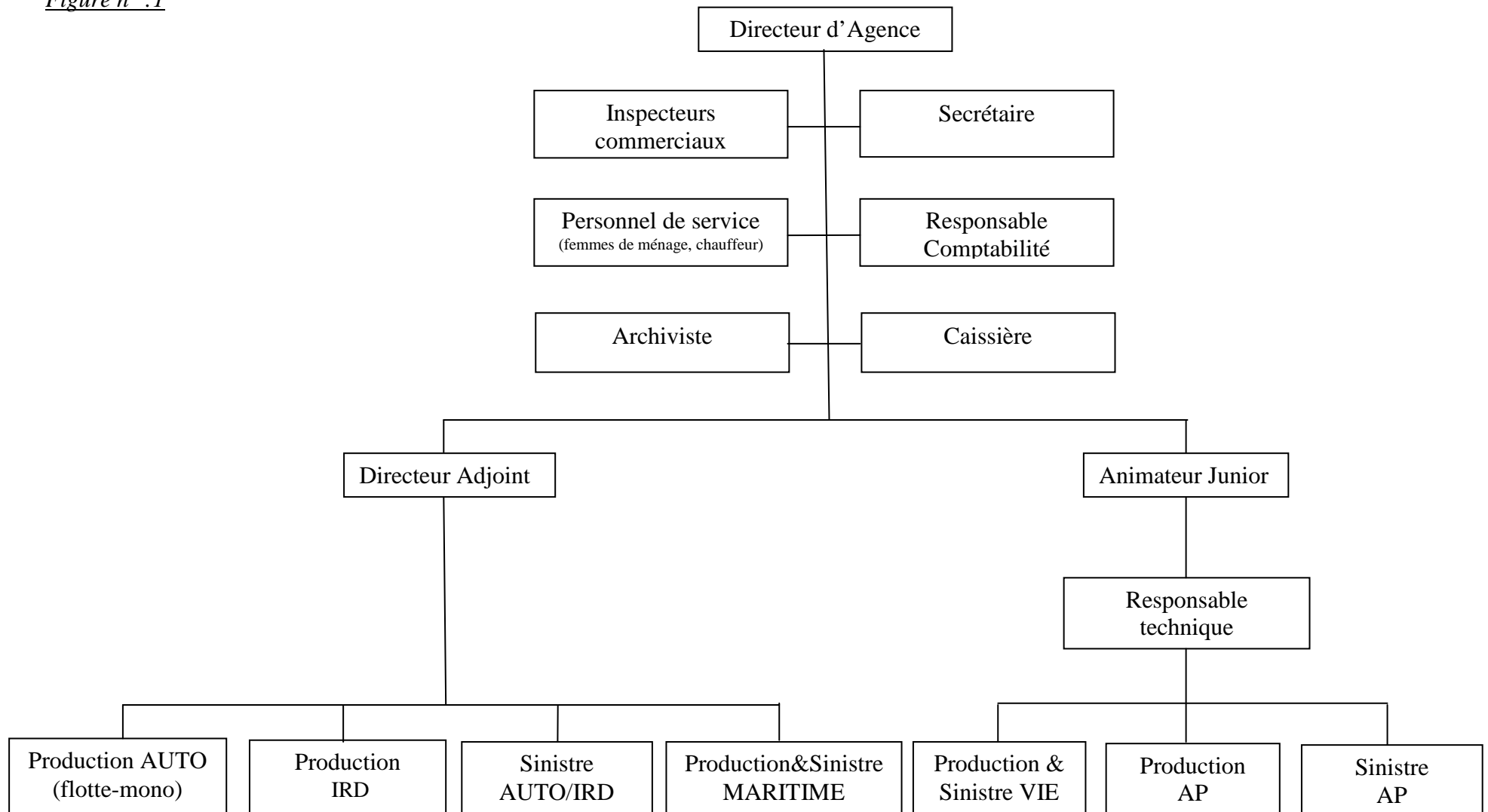
Un directeur adjoint qui se charge de l'exécution de ladite technique.

Elle est également composée des techniciens polyvalents en majeure partie qui sont dirigés par le directeur d'agence et son adjoint.

Une structure est l'ensemble des relations professionnelles qui existent au sein d'une entreprise. Cette structure peut-être représentée par un organigramme et celui de l'ACT II se présente comme suit :

**222/ Organigramme de l'Agence Centrale Tananarive II**

Figure n° :1



## 2221/ Fonctions et répartition des tâches au niveau de l'Agence<sup>2</sup> ACT II<sup>3</sup>

Il faudrait d'abord préciser ce qu'on entend par fonction et tâche

- **Fonction :** ce sont les unités les plus vastes qui renvoient aux activités essentielles de l'entreprise. C'est également un ensemble de tâches qui convergent vers un but bien déterminé.
- **Une tâche :** c'est un ensemble d'opérations incombant un poste de travail

Pour le cas de l'ACT II, les fonctions et la répartition des tâches sont :

### **A) FONCTION ADMINISTRATIVE**

#### **a1) Directeur d'Agence :**

Le Directeur a pour rôle principal de :

- Assurer la réalisation de la politique assignée par la compagnie dans le domaine commercial, technique et administratif ;
- Superviser la réalisation des objectifs à atteindre par l'Agence tant sur la plan commercial, technique qu'administratif ;
- Assister et diriger l'équipe commerciale dans l'organisation des contacts avec la clientèle ;
- Interface privilégié à l'égard des gros clients (sociétés)

#### **a2) Directeur Adjoint**

Le Directeur Adjoint assure :

- La gestion administrative de l'agence : administration du personnel, logistique, comptabilité et gestion technique
- La prise de décision à la place du Directeur en cas d'absence de ce dernier.

#### **a3) La secrétaire-standardiste :**

La secrétaire a pour fonction de :

- Assurer la gestion du secrétariat des entités de l'agence.
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants.

#### **a4) Le personnel de service :**

Le personnel de service est constitué par les chauffeurs et les femmes de ménages.

Les chauffeurs jouent le rôle de coursiers qui effectuent les expéditions du courrier de l'agence et assurent les déplacements inhérents au fonctionnement de l'unité ; les femmes de ménages sont les premières responsables de la propreté de l'agence.

---

<sup>2</sup> Interview auprès du Directeur Adjoint de l'ACT II Ankorondrano

<sup>3</sup> ACT II : Agence Centrale Tananarive II

## **B) FONCTION TECHNIQUE**

### **b<sub>1</sub>) Les responsables techniques**

Au sein de l'ACT II, il existe deux responsables techniques, un responsable technique terrestre et une autre responsable technique de la production maritime, vie et assurance de personnes et le sinistre qui sont chargés de :

- Superviser et contrôler les contrats produits en Front Office ;
- Organiser le suivi des demandes d'accord transmis au siège ;
- Suivre et contrôler les traitements de la production et les sinistres

### **b<sub>2</sub>) Les agents techniques ou rédacteurs**

Les fonctions consistent à :

- veiller à la fiabilité des contrats produits par le front office ;
- Assister régulièrement les sous agences pour une cohérente des opérations de production ;
- Traiter tous les dossiers sinistres enregistrés par le front office.

## **C) FONCTION COMMERCIALE**

Les commerciaux ont pour rôle de :

- Prospecter et rechercher de nouveaux clients ;
- Négocier avec le client sur la proposition de nouveaux produits, adaptation d'anciens produits suivant les besoins de la clientèle ;
- Organiser le suivi des clients (maintenance) ;

## **D) FONCTION COMPTABLE**

### **d<sub>1</sub>) la caissière :**

La caissière a pour tâches de :

- Assurer tous les encaissements au niveau de l'agence ;
- Veiller au maintien d'une situation saine de la caisse ;
- Se charger de tous les mouvements de caisse de l'agence et de la tenue des journaux correspondants.

d<sub>2</sub>) Le comptable :

Les diverses attributions du comptable concernent :

☒ **La gestion du compte clients :**

- La gestion quittance : pièces indispensables : quittance, dossier police, reçu, relevé de compte client, grand livre ;
- L'enregistrement sur fiche client : quittance, facture, note d'avoir et reçu ;
- L'établissement des états des impayés : quittance, facture, RCC ;
- La relance aux clients : états des impayés.

☒ **Les opérations diverses :**

- Les contrôles des états de règlement des clients par les bordereaux d'envoi ou les bordereaux de production ;
- Le contrôle des factures, des bordereaux de commissions, des sinistres à régler ;
- L'établissement de chèque et signature à partir du bordereau de commissions, de perforation sinistre, des factures et du relevé,
- La tenue du cahier de chèque : chèque, objet de règlement et pièces de règlement ;
- Etablissement des avis d'opérations à partir des factures, des notes d'avoir, des notes de couverture provisoires et des chèques ;
- Suivi des budgets : état des réalisations en frais généraux, factures ;
- Suivi de la situation de la trésorerie : cahier de position, chèques et reçus ;
- Classement

☒ **Les travaux comptables classiques :**

- La tenu journal et passation d'écritures : journaux, bordereaux de versements chèque ou espèces ;
- L'établissement états récapitulatifs par les journaux, les bordereaux de commissions et perforations sinistres, les factures et les avis d'opérations ;
- Les états des trésoreries et rapprochements bancaires : traites, journaux financiers, relevés bancaires et bordereau de versement chèques ou espèces ;

- L'inventaire de trésorerie grâce à l'établissement des divers états tels que les charges à payer, les chèques à encaisser, les traites en portefeuille....

☒ **L'exploitation des documents informatisés :**

L'exploitation des documents informatisés s'effectue par :

- La détection des anomalies (écarts) en utilisant les relevés de compte client, le grand livre, le dossier de police, le journal...
- L'établissement des états des anomalies par les relevés de comptes, le grand livre, le dossier de police, le journal...
- Le redressement comptable (passation d'écriture)

d<sub>3</sub>) Archiviste

L'archiviste est chargé de la tenue des dossiers des clients.

Ainsi donc les tâches et rôles de chaque service au niveau de l'agence ACT II Ankorondrano. C'est avec cette organisation que l'agence ACT II fonctionne pour accomplir ses missions et activités lesquelles seront entamées dans la section suivante.

**Section 3 : MISSIONS ET ACTIVITES DE NY HAVANA**

La Compagnie Malgache d'Assurance et de Réassurance avec sa dénomination sociale, NY HAVANA a comme activité principale l'Assurance et la Réassurance. Ensuite, elle a deux missions différentes mais complémentaires et indispensables à sa survie et à son développement : NY HAVANA est à la fois un Assureur et un Organisme financier.

**31/MISSIONS DE NY HAVANA**

**311/ NY HAVANA, UN ASSUREUR :**

«L`assurance<sup>4</sup> est une opération pour laquelle, une partie, l'Assuré, se fait promettre moyennant une rémunération la prime, pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'Assureur, qui prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique. » D`après **J.HEYMARD**.

---

<sup>4</sup> Guy PONET, L'Assurance et le Monde de l'Assurance, 34 pages

En réalité, tout secteur économique quel qu'il soit, toutes couches sociales, voire même chaque individu, ont besoin de sécurité et de confiance devant les risques qu'ils pourraient encourir dans l'accomplissement de leurs activités respectives. D'où la nécessité de recourir à une compagnie d'assurances qui prend à sa charge les risques éventuels.

### **3111/ Spécificité de l'activité d'Assurance**

La principale spécificité de l'activité d'assurance réside dans son « *cycle commercial inversé* ». En effet, si l'acte de commerce consiste à acheter dans l'intention de revendre un bien économique, soit en toute nature, soit après l'avoir transformé, l'opération d'assurance de fait dans le sens inverse : c'est-à-dire, on collecte d'abord la prime pour prévoir la survenance d'un risque couvert.

Par ailleurs, l'activité d'assurance a un caractère aléatoire : elle repose sur la notion de risque qui est un événement futur, incertain.

Quant aux avantages et aux pertes, ils peuvent affecter soit pour les deux parties, soit l'une d'entre elles.

### **3112/ LES GAMMES DE PRODUITS DE NY HAVANA :**

Généralement, les produits d'Assurances peuvent être classés en trois grandes branches qui sont :

- \_ Les assurances terrestres
- \_ Les assurances de personnes (AP)
- \_ Les assurances maritimes

#### **3112.1/ Assurances terrestres :**

Ce type d'assurance peut être groupé en (deux) 02 : l'Assurance Automobile et l'Assurance IRD

#### **3112.11-ASSURANCE AUTOMOBILE**

##### **Assurance obligatoire :**

La loi n°99-013 portant code des assurances applicable à Madagascar a rendu obligatoire la souscription d'une garantie de Responsabilité civile pour les véhicules terrestres à moteur. (Art.60)

### **Assurances facultatives :**

Les garanties facultatives en Assurance Automobile concernent :

- ✓ Les dommages éprouvés par le véhicule résultant d'une collision avec un autre véhicule ou d'un choc avec un corps fixe ou mobile.
- ✓ Incendie et explosion résultant d'une foudre, d'une combustion spontanée...
- ✓ Bris de glace
- ✓ Grèves, Emeutes et Mouvements Populaires (GEMP)
- ✓ Dommages aux pneumatiques (DPN)
- ✓ Privation de jouissance (PJ)
- ✓ Recours
- ✓ Tierce Collision

### **3112.12- PRODUCTION INCENDIE ET RISQUES DIVERS (IRD) :**

#### **a) Assurance Incendie**

D'après l'article 7 du code des assurances, l'incendie est défini comme étant le résultat d'une conflagration, embrasement ou combustion vive. La seule action de la chaleur ou le contact direct et immédiat du feu d'une substance incandescente d'il n'y eu ni incendie, ni commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable ne sont pas considérés comme un incendie.

NY HAVANA garantit **la réparation pour des préjudices matériels** (bâtiments et leurs dépendances, les mobiliers et effets personnels...) résultant d'un incendie. **La principale garantie annexe à la garantie incendie est la garantie cyclone** qui est vraiment très importante car Madagascar est exposé aux catastrophes naturelles. Un cyclone est tout phénomène identifié par les services Météorologiques comme étant soit une forte dépression tropicale, soit un cyclone tropical intense comportant des vents dont la vitesse de rotation mesurée sur dix minutes est de 88 km/h au minimum. Il existe trois types de garantie en incendie :

- L'Assurance incendie simple habitation
- L'Assurance incendie commercial
- L'Assurance incendie industriel.

***b) Assurance Risques Annexes***

❖ Assurance Vol

L'assureur garantit les objets assurés contre le Vol commis à l'intérieur des locaux désignés aux conditions particulières à la suite d'une effraction ou escalade ; d'une violence ou d'un meurtre sur / de l'assuré, un membre de sa famille, un de ses domestiques ou serviteurs ; d'une introduction clandestine et d'un usage de fausses clés. L'assurance vol peut se présenter sous différentes formes :

\*Assurance en « **valeur total** » : qui couvre pour la totalité de leur déclarée **l'ensemble des objets** soumis à l'assurance

\*Assurance en « **valeur partielle** » qui couvre également l'ensemble des objets soumis à l'assurance mais **jusqu'à concurrence** d'un pourcentage des sommes déterminées lors de la souscription.

\*Assurance en « **premier risque** » la valeur assurée est limitée jusqu'à un certain pourcentage de la valeur déclarée.

Pour l'assurance vol, on peut distinguer 02 (deux) types d'assurance : l'assurance de biens se trouvant à l'intérieur des locaux et l'assurance vol sur la personne qui garantit les vols et pertes d'espèces, de billets de banque, de titres et valeurs dont l'assuré ou ses employés sont effectivement porteurs.

- ❖ Assurance Dégâts des eaux ; Tempêtes Ouragans et vents violents, Inondations, Tremblements de terre etc...

***c) L'Assurance Responsabilité Civile (RC)***

On entend par Responsabilité Civile « ***l'obligation qui peut incomber à une personne de réparer un dommage*** causé à autrui par son fait ou par le fait des personnes, des animaux ou des choses dépendant d'elle ».

La Responsabilité Civile se présente sous 2 formes :

- **La Responsabilité délictuelle :**

Elle est fondée à partir des articles 204 et 205 de la Loi sur la Théorie Générale des Obligations (LTGO) précisant dans l'article 204 que « *chacun est responsable du dommage causé par sa faute, même de négligence ou d'imprudence* » et dans l'article 205 que « *En absence de toute faute, certains dommages doivent être réparés par ceux qui en sont déclarés responsables...* ».

Ainsi, on distingue la responsabilité du fait personnel, la responsabilité de l'employeur, la responsabilité des parents du fait des dommages causés par leurs enfants mineurs, la responsabilité des établissements scolaires ou des instituteurs du fait des dommages causés par leurs élèves, la responsabilité du fait des animaux ou des choses dont on a la garde.

- **La Responsabilité contractuelle :**

Cette responsabilité consiste dans l'obligation de réparer un dommage résultant de l'inexécution ou de la violation d'une obligation contractuelle.

L'assurance de Responsabilité Civile a pour but de protéger le patrimoine de l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir à l'égard d'autrui.

En ce qui concerne les dommages, on distingue les dommages corporels (frais médicaux mais peut aussi être une Incapacité de Travail Temporaire ITT ou Définitive ITD), les dommages matériels (perte ou détérioration du patrimoine du tiers) et les dommages immatériels (arrêt de la production).

**d) Assurances multirisques**

Les assurances multirisques englobent plusieurs assurances sous **forme de package** dans un seul contrat. Puisque les assurances multirisques regroupent plusieurs risques à la fois, les garanties sont donc fixées selon les risques à assurer demandés par le souscripteur.

***e) Assurance bris de glace***

Avec cette assurance, l'assureur garantit les glaces, verres et articles de miroiterie énumérés aux conditions particulières contre le bris occasionné par :

- a. Le fait de l'assuré, des ses préposés salariés et des personnes de sa maison
- b. L'imprudence ou la malveillance des tiers
- c. Le tassement des immeubles ou le vice de construction
- d. La projection d'objet extérieur
- e. Une rixe

***f) Assurance sur les matériels électroniques***

Cette assurance s'applique aux matériels assurés pendant qu'ils sont en activité ou au repos, pendant les opérations de démontage, de déplacement sur les lieux assurés ou de remontage nécessaire pour leur entretien ou leur révision, pour autant que la mise en exploitation desdits matériels a donné entière satisfaction.

**3112.2) L'Assurance de personnes (AP)**

**3112.21 Assurance des personnes non-Vie**

On peut distinguer (deux) 02 types d'AP : l'assurance Santé et l'assurance Individuelle contre les accidents ou Aro Voina Isam-batan'olona (AVI)

***3112.211 Assurance Santé***

L'assurance Santé a pour objet de garantir le remboursement des frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie dont l'assuré est victime.

L'assurance Santé se divise en (trois) 03 branches :

- **La santé classique** n°police de 498776 à 498786 : dans ce cas, l'assuré a le choix entre deux (2) formes bien distinctes de garanties : la formule I (frais médicaux et pharmaceutiques, frais chirurgicaux et frais d'hospitalisation) et la formule II (uniquement les frais d'hospitalisation).

L'assurance Santé garantit le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques engagés à la suite d'une maladie ou d'un accident dont l'assuré a été victime, de la dentisterie, les lunettes et verres optiques et de l'hospitalisation.

Pour le renouvellement du contrat, l'assurance santé comporte (deux) 02 procédés :

- 1- L'adaptation : qui consiste à suivre le taux de consommation délivrée par l'INSTAT (Institue Nationale de la STATistique)
  - 2- L'ajustement : la prime payée à l'échéance fait l'objet d'un ajustement calculé en fonction des résultats techniques c'est-à-dire du rapport sinistre sur prime ou S/P.
- **L'Assurance Séjour à l'Etranger (ASE)** n° police de 49H 501 à 49H599 : actuellement, est l'assurance *exigée pour l'obtention de visa pour les pays Shengen*. Dans ce cas, l'assureur ne garantit que les frais d'hospitalisation et le transcorps ou frais de rapatriement du corps en cas de décès à l'étranger.
- **L'Assurance Assistance aux personnes en Voyage à l'extérieur (AAV)** n° police de 590651 à 590700 :

L'AAV est un nouveau produit comportant plusieurs garanties. Ainsi, l'assureur prend en charge entre autres sous réserve de certaines conditions :

- Les frais médicaux suite à une maladie ou lésion survenue ;
- Le transport ou rapatriement en cas de maladie ou lésion ;
- Les soins dentaires d'urgence ;
- Le rapatriement de la famille accompagnatrice ;
- L'envoi de médicaments ;
- Le transport ou rapatriement du bénéficiaire décédé ;
- La perte de transport ;
- La perte de bagages enregistrés ;

**3112.212 L'Assurance Individuelle contre les accidents ou Aro Voina Isam-batan'olona (AVI)**

Avec cette assurance, l'assureur s'engage à payer au bénéficiaire ou à l'assuré, en cas d'accident subi par ce dernier, des indemnités dont la garantie est prévue dans les conditions particulières figurant dans le contrat.

Les indemnités varient selon le type de garantie :

- ✓ En cas de décès de l'assuré survenu immédiatement ou dans qui suit l'accident, le capital prévu dans le contrat est payé au bénéficiaire.
- ✓ En cas d'Infirmité Permanente et définitive de l'assuré, le montant doit être :
  - égal au capital prévu si l'infirmité est totale
  - à un pourcentage de ce capital si l'infirmité est partielle et ce pourcentage est égal au taux d'infirmité prédéterminé.

### **3112.22 Assurance de personnes Vie**

L'assurance Vie se compose de :

- **L'Assurance en cas de décès** qui garantit le versement d'un capital au bénéficiaire désigné dans le contrat, en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat et avant l'âge de 65 ans. Il existe (deux) 02 types d'assurance en cas de décès : l'assurance vie temporaire et l'assurance entière.

Le contrat d'assurance se présente sous (deux) 02 types :

- L'assurance Vie entière Revalorisable à Prime Unique ou VRPU (la prime est payée en une seule fois)
- L'assurance Vie revalorisable à Primes Temporaires (mensuel, trimestriel, semestriel) ou VRPT (la prime est payable jusqu'au décès de l'assuré ou au plus tard pendant une durée fixée au contrat).
- **L'Assurance en cas de vie** qui garantit le versement d'un capital ou d'une rente au bénéficiaire désigné dans le contrat, si l'assuré est en vie au terme du contrat. Mais il peut aussi y avoir plusieurs bénéficiaires tels que les enfants ou conjoints. L'assuré peut également être le bénéficiaire et utiliser l'assurance vie comme placement en vue de sa retraite.
- **L'Assurance vie combinée** : l'assurance vie combinée est la combinaison de l'assurance en cas de décès et de l'assurance en cas de vie. Cette assurance garantit le paiement du capital décès au bénéficiaire désigné, en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat ; le paiement du capital Infirmité Permanente à l'assuré, en cas d'Invalidité Permanente Totale (IPT) avant le terme du contrat et

avant l'âge de 65 ans ; le paiement du capital vie à l'assuré, en cas de vie au terme du contrat et si l'assuré n'a pas touché le capital décès au titre de l'IPT.

La compagnie NY HAVANA dispose de trois types de contrat d'assurance vie combinée : l'assurance mixte ou combinée 10/10 (capital vie = capital décès) ; l'assurance combinée 10/12,5 (capital vie = 1.25 fois capital décès) ; l'assurance combinée spéciale ou combinée 10/15 (capital vie = 1,5 fois capital décès).

### **3112.3) Assurance Maritime**

L'assurance maritime est la forme la plus ancienne de l'assurance et on pourra même dire que c'est la première forme d'assurance qui ait existé. C'est la branche la plus importante de l'assurance transport. L'assurance maritime garantit les dommages subis par les appareils de navigation maritime, les risques de perte et d'avaries courus par les marchandises transportées.

En assurance maritime, on distingue :

- ☒ L'assurance sur Corps de Navire
- ☒ La Responsabilité Civile du Transporteur Terrestre
- ☒ La Responsabilité Civile du Transporteur Maritime
- ☒ L'assurance facultés

**NB :** la responsabilité civile est recherchée pour le propriétaire du navire, l'armateur qui exploite le navire en son nom qu'il en soit ou non le propriétaire, l'affrèteur ou le locataire qui sera considéré comme armateur.

Les principales garanties sont : l'assurance Tous Risques (TR), l'assurance contre Perte Totale et Délaissement (PTD), l'assurance Franc d'Avaries Absolument (FAA) et l'assurance Franc d'Avaries Particulière sauf (FAP sauf).

Avec ces différentes gammes de produits, NY HAVANA s'évertue toujours à satisfaire les besoins en assurance de la population. De plus, pour mieux vendre ces produits, cette compagnie possède des points de vente à travers Madagascar et coopère avec des partenaires étrangers.

### **311.3/ Les Sinistres**

On appelle sinistre la réalisation des risques. Suivant les garanties que l'assureur s'engageait à couvrir durant l'établissement du contrat, appuyés par les conditions particulières, il indemnise l'assuré. En effet, dès qu'il y a sinistre, l'assuré (le conducteur en automobile) doit prévenir son assureur par le biais d'une déclaration sinistre dans le moindre temps possible. Une déclaration sans avoir payé la prime est sans effet et de même, l'assuré n'indemnise pas les garanties non acquises par l'assuré.

### **312/ NY HAVANA, un Organisme financier :**

En vue d'une meilleure gestion de la trésorerie, NY HAVANA investit les primes collectées dans trois types d'activités :

- Investissement immobilier
- Placement financier
- Prise de participation

#### **3121) Investissement immobilier :**

C'est depuis la libéralisation du secteur d'assurance (1975) que Ny Havana s'est lancé dans l'investissement immobilier par la construction de l'immeuble NY HAVANA 67ha son siège social et par la construction de ses agences. Elle a célébré son 40<sup>ème</sup> anniversaire avec la construction de l'immeuble LA PLANETE NY HAVANA d'Antsirabe.

La Compagnie dispose également des immeubles d'habitation et d'immeubles de bureaux à louer sise à Ankorondrano. Les produits générés par cette activité permettent à la compagnie de faire face à des charges importantes

#### **3122) Placement financier :**

C'est la plus courante quand on parle d'organisme financier. Sur ce, la compagnie fait des placements en bon de trésor et en dépôt à terme auprès des établissements financiers.

3123) Prise de participation :

NY HAVANA participe également au capital social des autres sociétés. Actuellement, elle est actionnaire dans plus de vingt sociétés entre autres ADEMA, AIR MADAGASCAR, SIPEM, BMOI, AUXIMAD...

Les produits de ces trois activités constituent pour la compagnie une source de revenu supplémentaire non négligeable au-delà du résultat technique.

Les missions de NY HAVANA ne se limitent pas seulement en des activités d'Assureur mais cette compagnie joue aussi le rôle d'un organisme financier.

**Section 4 : RESEAUX DE DISTRIBUTION ET PARTENAIRES DE NY HAVANA**

Depuis sa création (1968), la société NY HAVANA œuvre pour vocation commerciale en tant qu'assureur. Rappelons que le service est un produit immatériel, non touchable à la main. Cette activité demande des efforts de communication car le public ne connaît que l'Assurance Automobile.

La bataille au niveau du secteur pousse les dirigeants de la société à mettre en place une politique commerciale plus rigoureuse qu'est l'extension de point de vente afin de mieux se rapprocher des clients, de proposer de nouveaux produits ou services adaptés à leurs besoins.

Actuellement, la CMAR NY HAVANA dispose des : Agences Centrales, Agences Générales et des Bureaux Directs et des Courtiers

**41) Agence Centrale :** c'est un point de vente qui est directement **rattaché au siège** par l'intermédiaire de la Direction commerciale et Réseaux. Elle établit des contrats d'assurance jusqu'à concurrence d'un montant fixé par le siège ou seuil. Au-delà de cette limite, la compétence revient au siège. NY HAVANA dispose 18 agences centrales réparties dans toute l'île et 02 (deux) bureaux directs basés à Antananarivo.

*Tableau n° :1 Liste des Agences Centrales et Bureaux directs de NY HAVANA*

NUMERO	AGENCES CENTRALES	ADRESSE
1	Agence Centrale Tananarivo 02	Immeuble NY HAVANA zone des 67 Ha, BP 3881
2	Agence Centrale Tananarivo II	Ex Village des jeux Ankorondrano
3	Agence Centrale Tananarivo III	: 30, rue Jean Jaurès- Ambatomena
4	Agence Centrale Antsirabe	Av Ralaimongo-BP 194 110 Antsirabe
5	Agence Centrale Ambositra	Andrefatsena 306 Ambositra
6	Agence Centrale Fianarantsoa	Isaha-BP 1261 301 Fianarantsoa
7	Agence Centrale Antalaha	Bd de Paris – BP 150 - 206 Antalaha
8	Agence Centrale Antsiranana	NY HAVANA Avenue Lally Tollendal
9	Agence Centrale Mahajanga	Rue Henri Palu-BP 367 -401 Mahajanga
10	Agence Centrale Manakara	Bd n°1 lalan’ny firaisana-BP60
11	Agence Centrale Morondava	Av Philibert Tsiranana –BP 157
12	Agence Centrale Sambava	Immeuble NY HAVANA-BP74 Ambodisatrana
13	Agence Centrale Toamasina	Bd de l’OUA-BP 158-501 Toamasina
14	Agence Centrale Toliary	Bd Galliéni-BP 27 -601 Toliara
15	Agence Centrale Tolagnaro	Bazary kely –BP 114 -614 Taolagnaro
16	Agence Centrale Ambatondrazaka	Antsahatanteraka, BP 60
17	Agence Centrale Moramanga	Lot A 358 Moramanga Ambony
18	Agence Centrale Antsohihy	Ambalabe-ANTSOHIHY
	Bureau ANTISOHIHY	Ambalabe
	Bureau ANALAVORY	Lot AVI 56 117 ANALAVORY

Source : brochure 40<sup>ème</sup> anniversaire de la CMAR NY HAVANA, 2008

**42) Agence Générale :** c'est également un point de vente mais elle se dote d'une **autonome** concernant le capital, les agents, la compétence, les finances et la comptabilité. Pourtant, elle liée à la compagnie par contrat de représentation appelé « Traite de nomination ». L'Agence Générale n'est pas un commerçant mais exerce une profession libérale et rémunéré par des commissions.

*Tableau n°2 : Liste des Agences Générales*

N°	Type	RAISON SOCIAL ET ADRESSE
1	Agence Générale	cabinet Rakoto Andrianambalo Ratsimbazafy, Select Hotel TANA
2	Agence Générale	cabinet A Razafindrakola, Tsiazotafo
3	Agence Générale	Ursae Minoris, Ambohibao Atehiroka
4	Agence Générale	SGC, Ambatovinaky
5	Agence Générale	société Roger DUPONSEL, 18, avenue de l'indépendance
6	Agence Générale	société MAYER, 11, avenue de l'indépendance
7	Agence Générale	cabinet AFINE, Antsakaviro

Source : brochure 40<sup>ème</sup> anniversaire de la CMAR NY HAVANA, 2008

#### **44) LES PARTENAIRES DE NY HAVANA EN MATIERE D'ASSURANCES**

Pour mener à bien son activité d'assurance, NY HAVANA travaille et coopère avec des partenaires qui se trouvent au niveau national et international.

Toutefois, la réassurance est le plus concernée. C'est le mode d'opération qui s'impose lorsqu'un assureur est appelé à s'engager dans la couverture d'un risque dont la charge excède ses « capacités de rétention » et, parfois, celles combinées de la coassurance locale. L'assureur se trouve alors dans l'obligation de « céder » la part excédentaire du risque, à un ou plusieurs Réassureurs. En contrepartie de leur « acceptation », ces derniers percevront une part de la prime acquittée par l'assuré.

Les partenaires de NY HAVANA sont mentionnés ci-après :

*Tab n°3 : Liste des partenaires nationaux*

<b>ASSUREUR</b>	<b>Pays</b>
ARO	<b>MADAGASCAR</b>
AGF	
MAMA	
COLINA	
ALLIANZ	

Source : brochure 40<sup>ème</sup> anniversaire de la CMAR NY HAVANA, 2008

*Tableau n° 4 : Liste des partenaires internationaux*

<b>REASSUREUR</b>	<b>PAYS</b>
CCR-PARIS	<i>France</i>
SCOR	
OAAGC	
AXA	
EAST AFRICE	<i>Kenya</i>
OESAI	
ZEP-RE	
ARIG-RE	<i>Tunisie</i>
TUNIS-RE	
CKRE	<i>Londres</i>
HEALTH LAMBERT	
BEST-RE	<i>Sénégal</i>
CICA-RE	<i>Cameroun</i>
AFRICA-RE	<i>Maurice</i>
MUNICH-RE	
SAVA-RE	<i>Slovénie</i>
FAIRE POUL AVIATION	<i>Maroc</i>
JB BODA	<i>Inde</i>
CCR-ALGER	<i>Algérie</i>

Source : brochure 40<sup>ème</sup> anniversaire de la CMAR NY HAVANA, 2008

Ce premier chapitre nous a montré l'identité de la CMAR NY HAVANA du point de vue juridique, organisationnel, structurel, économique ainsi que l'origine de l'assurance NY HAVANA en général et présente particulièrement son importance pour la vie humaine.

Après avoir présenté généralement la société NY HAVANA, nous allons aborder la comptabilité et ses particularités. Il nous paraît important de voir la théorie générale sur le système comptable pour mieux cerner le domaine de notre et pour pouvoir faire une comparaison et d'en tirer une conclusion.

## **CHAPITRE III : THEORIE GENERALE SUR LE SYSTEME**

### **COMPTABLE**

Dans ce chapitre, nous allons parler de la comptabilité qui fait l'objet même de ce mémoire en tenant compte des théories relatives à la comptabilité et surtout au système comptable applicable au niveau des entreprises de différentes tailles ainsi que l'utilité de la comptabilité.

#### **Section 1 : LA COMPTABILITE et SES RÔLES**

La comptabilité est très utile à toute organisation qui s'en tient à sa pérennité économique, financière et sociale. Elle est un outil important pour sa gestion interne. La loi oblige toute entité de tenir une comptabilité. Toutes les entreprises opérant à Madagascar doivent utiliser le plan comptable adapté au PCG 2005, suivre et respecter au vue des normes en vigueur. Chaque secteur a son propre plan comptable.

#### **11/ Définitions**

Nous allons citer quelques définitions la comptabilité pour mieux l'appréhender

- La comptabilité est un système d'organisation d'information financière permettant de saisir, classer, d'évaluer, enregistrer les données de bases chiffrées ou non correspondant aux opérations de l'entité et de présenter les états financiers en donnant une image fidèle de la situation financière, de la performance et des variations de la situation financière de l'entité à la date de clôture.<sup>5</sup>
- La comptabilité est une technique quantitative de collecte, de traitement et d'interprétation des données émanant des opérations à caractère économique, juridique, social effectuées par une entité ayant une incidence avec la réalité patrimoniale d'une entreprise.<sup>6</sup>
- La comptabilité est une science des comptes qui consiste à enregistrer les résultats et les opérations d'une entité bien définie afin de déterminer sa situation à un moment donné et d'en suivre son évolution.<sup>7</sup>

#### **12/ Rôles<sup>8</sup> et importances de la comptabilité :**

D'après les définitions sus données, la comptabilité occupe une très grande place au niveau de la gestion d'une entreprise. Selon le contenu du décret-loi du 14 juin 1938, toutes les entreprises d'assurances sont obligées de :

---

<sup>5</sup> Selon le PCG 2005

<sup>6</sup> Documents d'études : Cours de comptabilité 1<sup>ère</sup> année

<sup>7</sup> Documents d'études : Cours de comptabilité 1<sup>ère</sup> année

<sup>8</sup> la comptabilité d'assurances : documents interne de Ny Havana

- se soumettre au contrôle de l'Etat sous tutelle du Ministère de Finances
- constituer des réserves techniques afin de pouvoir faire face aux risques qu'elles encourent
- tenir une comptabilité particulière (spécifique)

C'est ce dernier qui nous intéresse le plus, notamment, ses rôles de communication d'information financière et outil de gestion et/ou de décision, rôle de contrôle

#### **41- Un outil de communication d'information financière :**

La finalité de la comptabilité vise à établir à la fin d'un exercice comptable les états financiers. L'objectif des états financiers à usage général est de *fournir des informations sur la situation financière, la performance et les flux de trésorerie de l'entreprise qui soient utiles à un large éventail d'utilisateurs.*

Les utilisateurs des états financiers sont :

- ✧ Les dirigeants, les organes d'administration et de contrôle et les différentes structures internes de l'entreprise
- ✧ organismes de contrôle des assurances, autorités fiscales, statistiques nationales et autres organismes ayant un pouvoir de planification, de réglementation et de contrôle
- ✧ les autres partenaires de l'entreprise, tels les assureurs et réassureurs, les salariés, les fournisseurs, les clients...
- ✧ Les autres groupes d'intérêt, y compris généralement le public.

#### **42- Un outil de gestion et/ou de décision**

Les informations au niveau des états financiers sont nécessairement utilisées par l'entreprise concernée et les partenaires pour leur permettant de prendre des décisions adéquates aux contextes qu'ils vivent car :

- la connaissance de la situation financière d'une entreprise aide ses dirigeants à prendre les décisions concernant les investissements à faire, la promotion des recherches,...
- la connaissance de la performance et des flux de trésorerie d'une entreprise renforce la confiance entre elle et ses partenaires. En fait, les partenaires les plus proches d'une entreprise sont : ses clients, ses fournisseurs, l'Etat et les établissements financiers. L'entreprise ne peut réaliser ses objectifs sans la présence de ces partenaires.

### **43- Un moyen de contrôle**

La procédure stipule qu'avant de saisir, le comptable doit vérifier et valider les pièces comptables correspondantes aux opérations réalisées. En plus, c'est à partir des informations comptables que l'autorité fiscale peut contrôler une organisation.

Cette section a permis d'appréhender quelques notions sur la comptabilité. Ses utilités ont été également évoquées pour ne pas exécuter à tort et à travers une telle obligation car toute comptabilité vise surtout à aider l'entité et ses environs à assurer une meilleure coopération.

La tenue de la comptabilité pour être standard doit suivre un ensemble de méthodes, de procédés et un système comptable.

### **Section 2 : LES SYSTEMES COMPTABLES**

Chaque entreprise utilise le système comptable qu'elle juge le plus approprié. Du côté juridique, la loi oblige chaque entreprise à tenir une comptabilité qui sert de base pour calculer les impôts que l'entreprise doit verser à l'ÉTAT. De même elle constitue un moyen de preuve en cas de conflit « mal entendu » avec les fournisseurs ou clients.

Nous proposons quelques définitions<sup>9</sup> du système comptable :

- Le système comptable peut être défini comme ***un ensemble organisé des documents*** nécessaires à l'enregistrement des opérations comptables.
- Le système comptable est ***l'ensemble des structures placées*** au niveau d'une entité dans le but d'avoir, une bonne information pour leur développement.
- Le système comptable est la ***composition des structures et les outils nécessaires*** avec la coopération interne des salariés en vue d'inciter la bonne gouvernance.
- Le système comptable est ***l'ensemble des étapes appliquées*** à la réalisation impeccable de la comptabilisation.
- Le système comptable ***détermine les méthodes et les procédés*** de travail qui permettent à l'entreprise de répondre efficacement aux deux fonctions comptables de base à savoir le journal et le grand livre.

---

<sup>9</sup> recherche sur Internet : [www.google.com](http://www.google.com)

- ° Le système comptable **trace le chemin** que doit respecter le comptable dans l'enregistrement d'un fait comptable. Sur ce, il faut :

- Déterminer les opérations réalisées par l'entreprise (vente, achat)
- Analyser et recenser les documents qui matérialisent les opérations à savoir les bons, les factures, les avis de débit et de crédit.
- Déterminer le circuit précis de circulation de ces documents au sein de l'entreprise.

Tous les systèmes qui sont représentés par des documents ou pièces comptables sont classés et enregistrés correctement dans les comptes correspondant.

Le système comptable a pour but de :

- \* enregistrer tous les flux interne et externe de la compagnie
- \* ressortir la situation financière de l'entité.

Théoriquement<sup>10</sup>, il existe deux types de système comptable à savoir :

- Le système classique
- Le système centralisateur.

### **21/Le système classique**

Le **système classique à journal unique** repose sur un enregistrement en deux phases. Les pièces justificatives relatives aux différentes opérations réalisées par l'entreprise constituent les **documents de base** qui sont **analysés puis enregistrés** chronologiquement au journal (journal général). Les articles du journal sont ensuite **reportés dans les comptes du grand-livre** (grand-livre général). Le regroupement de ces comptes dans une **balance** (balance générale) permet d'assurer un contrôle des enregistrements (respect de la partie double).

Ce système est réservé aux **entreprises de très petite taille** car il ne facilite pas le suivi des différentes opérations de même nature (achats, ventes, etc.) et ne permet pas une division du travail rendue nécessaire lorsque le volume d'activité s'accroît.

---

<sup>10</sup> document d'études : Cours de comptabilité, Madame RANOROVOLOLONA Aimée Lucie

## **22/Le système centralisateur**

Le système centralisateur consiste à remplacer le journal unique par un certain nombre des journaux divisionnaires souvent appelés journaux auxiliaires. Il est le système le plus employé fréquemment par les grandes sociétés surtout les sociétés ayant des filiales. NY HAVANA utilise ce système pour comptabiliser les opérations effectuées par ses agences. Le système centralisateur réalise une véritable division du travail en tenant deux comptabilités complémentaires :

- **La comptabilité auxiliaire** : La saisie quotidienne des documents de base est réalisée dans **plusieurs journaux auxiliaires** spécialisés selon la nature des opérations (achats, ventes, banque-débit, banque-crédit, caisse, CCP, opérations diverses, etc.). Le nombre de journaux auxiliaires est en fonction d'une décision de gestion. L'emploi de comptes de **virements internes** est alors nécessaire pour éviter le double enregistrement d'opérations qui concernent plusieurs journaux auxiliaires.
- **La comptabilité générale** : Périodiquement (au moins une fois par mois), chacun des journaux auxiliaires est totalisé et **centralisé** par une écriture unique dans un journal général. La **centralisation** dans le journal général et le grand-livre général permet ensuite l'élaboration "normale" des documents de synthèse ou états financiers.

En général, les systèmes comptables utilisent pour chaque tiers des comptes individuels (clients, fournisseurs) et pour chaque catégorie de tiers un compte collectif. Lors de la saisie, les écritures sont enregistrées dans les comptes individuels puis un report, automatique ou non, s'effectue dans le compte collectif. Cette organisation comptable permet de disposer d'une information précise sur la situation des comptes de tiers.

Quel que soit le système comptable utilisé par une entité, sa comptabilité doit suivre les normes en vigueur et pour les besoins de la prise de décisions, les états financiers doivent garantir la transparence sur la réalité de l'entreprise en présentant une information complète et utile satisfaisant l'intelligibilité, la pertinence, la fiabilité et la comparabilité.

**Une information est intelligible** lorsqu'elle est facilement compréhensible par tout utilisateur

**Une information est pertinente** lorsqu'elle peut influencer les décisions économiques des utilisateurs en les aidant à évaluer des événements passés, présent et future ou en confirmant ou corrigeant les évaluations passées

**Une information est fiable** lorsqu'elle est exempte d'erreur, d'omission et de préjugé justificatif et lorsque son élaboration a été effectuée sur la base des critères suivants : recherche d'une image fidèle, prééminence de la réalité sur l'apparence, neutralité, prudence, et exhaustivité

**Une information est comparable** lorsqu'elle est établie et présentée dans le respect de la permanence des méthodes et permet à son utilisateur de faire de comparaison significative dans le temps et entre les entités.

Ces caractéristiques qualitatives des informations comptables font partie des normes à suivre. De la section suivante, nous allons aborder les principes comptables fondamentaux selon les normes IAS<sup>11</sup> / IFRS<sup>12</sup> du PCG<sup>13</sup> 2005.

### **Section 3 : LES PRINCIPES COMPTABLES FONDAMENTAUX**<sup>14</sup>

#### **1/Principe d'indépendance Des Exercices**

Le résultat de chaque exercice est indépendant de celui qui le précède et de celui qui le suit. Pour sa détermination, il convient donc de lui imputer les transactions et les événements qui lui sont propres, et ceux-là seulement.

#### **2/Principe d'importance Relative** (seuil de signification)

Les états financiers doivent mettre en évidence toute information significative, c'est-à-dire toute information pouvant avoir une influence sur le jugement que les utilisateurs de l'information peuvent porter sur l'entreprise.

---

<sup>11</sup> IAS: International Accounting Standard

<sup>12</sup> IFRS: International Financial Reporting Standard

<sup>13</sup> PCG 2005 selon l'IAS et IFRS

<sup>14</sup> selon PCG 2005

### **3/principe de prudence**

La prudence est l'appréciation raisonnable des faits dans des conditions d'incertitude afin d'éviter le risque de transfert, sur l'avenir, d'incertitudes présentes susceptibles de grever le patrimoine ou le résultat de l'entreprise.

### **4/principe de permanence des méthodes**

La cohérence et la comparabilité des informations comptables au cours des périodes successives impliquent une permanence dans l'application des règles et procédures relatives à l'évaluation des éléments et à la présentation des informations. Toute exception à ce principe ne peut être justifiée que par la recherche d'une meilleure information ou par un changement de la réglementation.

### **5/ principe du coût historique**

Sous réserve de dispositions particulières, les éléments d'actifs, de passifs de charges, et de produits sont enregistrés en comptabilité et présentés dans les états financiers au coût historique, c'est-à-dire sur la base de leur valeur à la date de leur constatation, sans tenir compte des effets de variations de prix ou d'évolution du pouvoir d'achat de la monnaie.

### **6/principe d'intangibilité du bilan d'ouverture**

Le bilan d'ouverture d'un exercice doit correspondre au bilan de clôture de l'exercice précédent.

### **7/ principe de prééminence de la réalité sur l'apparence**

Les opérations doivent être enregistrées en comptabilité et présentées dans les états financiers conformément à leur nature et à leur réalité financière et économique, sans s'en tenir uniquement à leur apparence juridique.

### **8/ principe de non compensation**

La compensation, entre éléments d'actifs et éléments de passif au bilan ou entre éléments de charges et éléments de produits dans le compte de résultat, n'est pas autorisée, sauf dans les cas où elle est imposée ou prévue par la réglementation comptable.

Ainsi s'achève le deuxième chapitre concernant la comptabilité en générale. Pendant ce chapitre nous avons précisé la méthode comptable en évoquant les principes comptables et les caractéristiques qualitatives des informations à ne pas négliger en passant en revue les différents rôles de la comptabilité tant sur le plan fiscal que sur le plan administratif d'une entité surtout pour sa gouvernance.

C'est également la fin de la première partie pendant laquelle, nous avons axé nos études sur la présentation générale de la CMAR NY HAVANA et de l'ACT II ainsi que les systèmes comptables existants étant donné qu'ils sont la base de ce mémoire.

Entrons maintenant dans la deuxième partie où nous allons procéder à l'analyse critique de la situation existante.

**DEUXIEME PARTIE:**

**ANALYSE CRITIQUE**

**DE LA SITUATION**

**EXISTANTE**

Cette partie comporte trois chapitres.

La première fait état de la situation existante où nous soulignons particulièrement sur des phénomènes qui spécifient la comptabilité des entreprises d'assurances ainsi que les rapports d'activités de l'ACT II en matière de chiffre d'affaires et aux réalisations des contrats. Ce rapport sera limité pendant quatre ans : de 2006 à 2009

Le deuxième traite le système centralisateur au sein de NY HAVANA où nous allons étudier le principe du système centralisateur au sein de la compagnie ainsi que les procédures et traitements comptables en utilisant ce système

Le troisième est réservé à l'étude des Forces et Faiblesses de la compagnie et des agences concernant l'exploitation du système centralisateur et le domaine des ressources utilisées : matériels et humains

Pour mener à bien l'étude cette partie, nous allons voir successivement chaque chapitre.

## **CHAPITRE I : SITUATION EXISTANTE**

### **Section 1 : SPECIFICITES DE LA COMPTABILITE D'UNE ENTREPRISE D'ASSURANCE**<sup>15</sup>

Les obligations imposées aux entreprises d'assurances selon le décret-loi du 14 juin 1938, stipulent que ces entités doivent tenir une comptabilité particulière. Ainsi, les entreprises d'Assurances, basées sur des techniques particulières, admettent une comptabilité qui leur est propre et dont les spécificités sont les suivantes :

**1/ L'inversion du cycle de production** d'une entreprise d'assurance l'oblige à constituer des « provisions techniques et provision pour risque en cours » qui correspondant à des fractions de prime ou cotisation ou prix de la prestation offerte, mais dont la livraison, l'indemnité ne sera opérée qu'ultérieurement.

**2/ Etant donné un prestataire de service**, le stock en tant que « valeur d'exploitation » n'entre pas dans le processus de production d'une entreprise d'Assurance. Par conséquent, cette rubrique ne figure pas dans son bilan.

**3/ Généralement, les prix de revient** des entreprises d'Assurances ne sont connus qu'après moyen ou long terme). Ce qui les pousse à tenir une comptabilité à double interprétations :

- L'une, par exercice comptable (établissement des comptes pour une période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre d'une année. C'est une obligation envers l'Etat et la fiscalité.
- L'autre, par exercice de référence (rattachement des primes à la date d'effet ou de souscription du contrat et des sinistres à la date de survenance). C'est un exercice propre à l'assurance.

**4/ Existence des provisions techniques** qui forment une part importante des dettes, ne peuvent être déterminées que par des évaluations estimatives en

---

<sup>15</sup> La comptabilité d'assurances : document interne de Ny Havana

Assurance accident, et par des *calculs actuariels / actualisations* en assurance de capitalisation. Ainsi, pour remédier à une insuffisance éventuelle de ces provisions, il est une nécessité absolue pour une entreprise d'assurance de *constituer une marge de sécurité* dont :

- La marge de solvabilité en Accident
- La réserve de garantie en Vie et Capitalisation

La comptabilité d'assurance est spécifique parce que son cycle commercial est inversé, elle est prestataire de service donc travail avec zéro stock, le prix de revient des produits n'est pas connu en avance et elle doit constituer des réserves techniques. C'est alors un secteur plus particulier. Toutefois, les compagnies d'assurances peuvent sortir les documents de synthèses nécessaires. Ainsi, pouvons-nous consulter les rapports d'activités de Ny Havana pour l'année 2006 à 2009.

## **Section 2 : RAPPORTS D'ACTIVITES RELATIFS AUX CHIFFRES D'AFFAIRES ET AUX REALISATIONS DES CONTRATS**

### **21/ Chiffres d'Affaires**

Les résultats que nous allons présenter ci-dessous font état d'une constante évolution du chiffre d'affaires globale de l'Agence ACT II et nous pouvons en déduire que les démarches adoptés jusqu'ici ont porté leurs fruits.

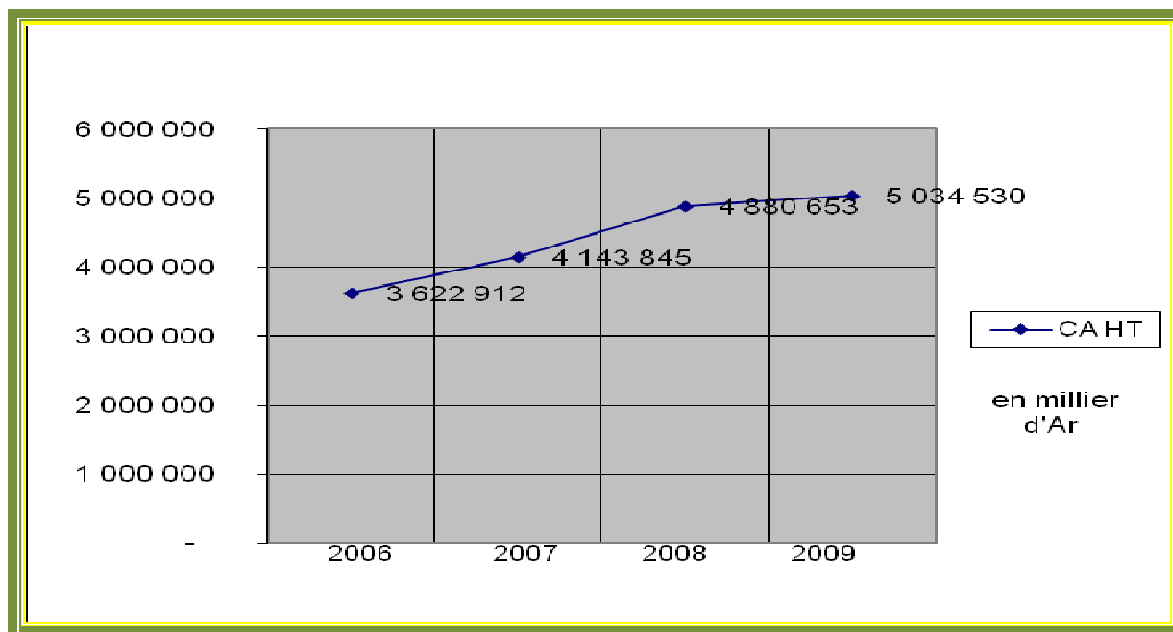
#### **211/ Chiffres d'Affaires global de l'ACT II de 2006 à 2009**

**Tableau n° :5** Chiffre d'Affaire globale de l'ACT II de 2006 à 2009

Année	2006	2 007	2008	2 009
Chiffre d'Affaires hors taxes	3 622 912 098	4 143 845 885	4 880 653 607	5 034 530 512

**Source :** rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

Représentation graphique :



*Figure n°2 : Représentation graphique de l'Evolution du Chiffre d'Affaires De l'ACT II de 2006 à 2009*

Commentaire :

2006 à 2009, pendant cette période, les chiffres d'affaires réalisés par l'Agence centrale ACT II enregistrent une augmentation continue. Ils passent de 3 622 912 098 en 2006 à 5 034 530 512 en 2009 soit une augmentation de 28%. Ce résultat de chiffre d'affaires nous montre une amélioration de la performance financière au niveau de l'Agence.

212/ Chiffre d'affaires global à fin décembre 2006/ 2007/2008/2009 par branche

Tableau n° :6 Chiffre d'Affaires de l'ACT II à fin décembre 2006 à 2009 par branche

BRANCHES	2006	2007	2008	2009
Automobile	426 016 870	423 538 177	563 602 415	671 149 918
IRD	419 088 011	332 206 072	90 863 569	257 287 658
AP non VIE	57 276 032	63 108 249	99 130 061	117 554 076
<b>Sous total terrestre</b>	<b>902 380 913</b>	<b>818 852 497</b>	<b>753 596 045</b>	<b>1 045 991 649</b>
Maritime	257 883 724	258 993 425	259 643 405	145 546 389
AP VIE	2 462 647 461	3 065 999 964	3 867 413 608	3 842 992 275
<b>TOTAL</b>	<b>3 622 912 098</b>	<b>4 143 845 886</b>	<b>4 880 653 607</b>	<b>5 034 530 513</b>

Source : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

Ces données nous montrent la croissance incessante de chiffre d'affaires par branche de l'Agence Centrale Tananarive II d'année en année.

**2121/Variation du chiffre d'affaires 2007 par rapport à 2006**

*Tableau n° 7 : Variation du chiffre d'affaires 2007 par rapport à 2006*

Années	2006	2007	Variation en chiffre	Variation en %
Chiffre d'affaires hors taxes	3 622 912 098	4 143 845 885	520 933 787	12,57

**Source** : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

**2122/ Variation du chiffre d'affaires 2008 par rapport à 2007**

*Tableau n°8 : variation du chiffre d'affaires 2008 par rapport à 2007*

Années	2007	2008	Variation en chiffres	Variation en %
Chiffres d'Affaires hors taxes	4 143 845 885	4 880 653 607	736 807 721	17,78

**Source** : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

**2123/ Variation du chiffre d'affaires 2009 par rapport à 2008**

*Tableau n°9 : variation du chiffre d'affaires 2009 par rapport à 2008*

Années	2008	2009	Variation en chiffres	Variation en %
Chiffres d'Affaires hors taxes	4 880 653 607	5 034 530 312	153 876 905	3,15

**Source** : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

**Commentaire :**

D'après ces données du rapport d'activités de l'Agence centrale II, nous pouvons constater la montée du chiffre d'affaires d'année en année. Malgré la présence de la principale concurrente ARO sur la zone d'implantation et la puissance des compagnies étrangères telles que AGF, COLINA et ALLIANZ, Ny Havana arrive toujours à tenir sa position de challenger.

Cependant, l'augmentation varie de 17,78% à 3,15% du 2007 à 2009.

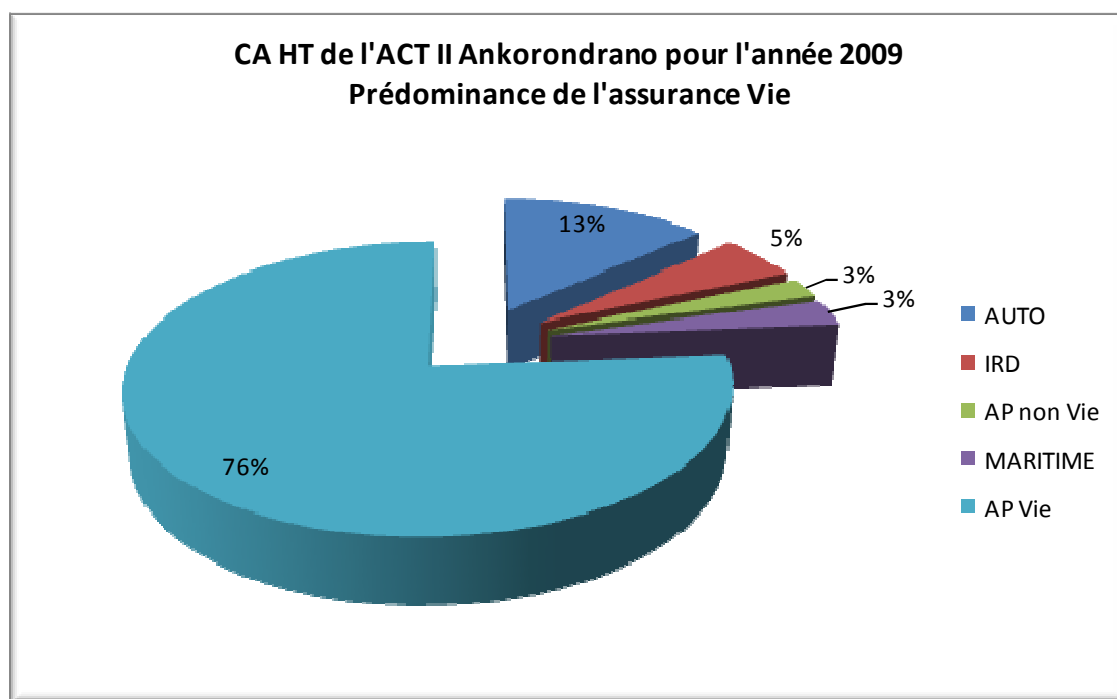
213/ *Structure du portefeuille de l'ACT II à fin décembre 2009 :*

*Tableau n° 10 : Structure du portefeuille de l'ACT II à fin décembre 2009*

Branche	2009
AUTO	671 149 918
IRD	257 287 658
AP non vie	117 554 075
<b>Sous total terrestre</b>	<b>1 045 991 648</b>
MARITIME	145 546 389
AP Vie	3 842 992 274
<b>TOTAL</b>	<b>5 034 530 512</b>

**Source :** rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

*Figure n° :3 Structure du portefeuille de l'Agence en 2009*



L'année 2009 est une année de succès pour l'ACT II. Son chiffre d'affaires est prédominé par l'assurance Vie qui représente 77% de son chiffre d'affaires global.

**214 /Part du Chiffre d’Affaires de l’ACT II dans le Chiffre d’Affaires global de la Compagnie**

**Tableau n°11 : Part du chiffre d’affaires de l’ACT II dans le chiffre d’affaires global de la Compagnie**

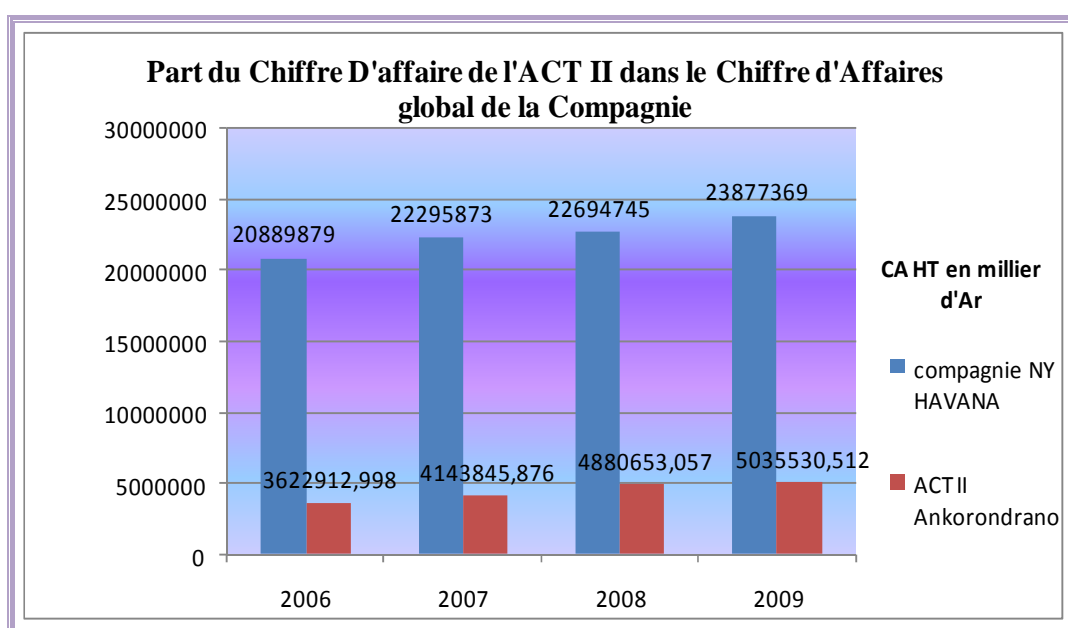
Année	Compagnie NY HAVANA	ACT II Ankorondrano	Pourcentage (%)
2006	20 889 879 000	3 622 912 998	17,34%
2007	22 295 873 000	4 143 845 876	18,59%
2008	22 694 745 000	4 880 653 057	21,51%
2009	23 877 369 000	5 034 530 512	21,08%

**Source :** rapports d’activités (service comptabilité de l’ACT II)

**Commentaire :**

L’Agence Centrale Tananarive II est le plus considérable des agences. Elle tient une place importante pour la compagnie car elle arrive toujours à atteindre les objectifs assignés par le siège. Elle représente en moyenne 20% soit le cinquième du chiffre d’affaire global de la compagnie NY HAVANA

**Figure n°4 : Part du chiffre d’affaires de l’ACT II dans le chiffre d’affaires global de la compagnie**



## **22/ Réalisations des contrats**

### **221/Affaires nouvelles à fin décembre 2008 et fin décembre 2009**

*Tableau n° :12 Affaires nouvelles de l'Agence à fin décembre 2009*

Branche	2 008	2009	variation
AUTO	239 791 785,73	254 378 214,80	6.08%
IRD	183 437 268,17	109 311 164,92	-40.41%
AP non Vie	50 127 070,90	71 696 059,55	43.03%
<b>Sous total terrestre</b>	<b>473 356 124,80</b>	<b>435 385 439,27</b>	<b>-8.05%</b>
MARITIME	15 603 348,75	9 929 014,18	-36.37%
AP Vie	234 357 693,47	160 724 966,01	-31.42%
<b>TOTAL</b>	<b>723 317 167,02</b>	<b>606 039 419,46</b>	<b>-16.21%</b>

Source : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

Les affaires nouvelles à fin décembre 2009 représentent **12.04%** de la réalisation. Par contre, on enregistre une variation négative de 16.21% par rapport à l'exercice précédent

### **222/ Renouvellement à fin décembre 2008 et fin décembre 2009 :**

*Tableau n° 13 : Renouvellement des contrats à fin décembre 2009*

Branche	2 008	2009	variation
AUTO	323 810 629,12	416 771 703,24	28.71%
IRD	92 573 699,17	147 976 493,11	259.85%
AP	49 002 990,23	45 858 013,17	-6.42%
	280 239 920,18	610 606 209,52	117.89%
MARITIME	244 040 056,09	135 617 375,29	-44.43%
VIE	3 633 055 914,15	3 682 267 308,64	1.35%
<b>TOTAL</b>	<b>4 157 335 890,42</b>	<b>4 428 490 893,45</b>	<b>6.52%</b>

Source : rapports d'activités (service comptabilité de l'ACT II)

Le taux de maintenance a augmenté de 6.52% par rapport à l'exercice précédent.

A travers ce chapitre, nous avons vu que la comptabilité des entreprises d'assurances est vraiment particulière. Etant donné qu'elles se trouvent dans le secteur de service, elles doivent avoir ses spécificités. En outre, pendant la présentation des rapports d'activités, nous avons constaté la montée continue du chiffre d'affaires de l'ACT II et de la compagnie entière d'année en année. Une telle progression financière nous permet de prononcer que les politiques et stratégies mises en place trouvent encore ses efficacités.

Mais pour arriver à atteindre les objectifs, des moyens, des méthodes, des procédures et des actions sont mis en œuvre. Pour le cas de la CMAR NY HAVANA, deux questions peuvent se poser en ce sens :

Quel système utilise-t-elle pour tenir sa comptabilité et pourquoi ?

Comment traite-t-elle ses opérations comptables ?

Les réponses à ses questions se trouveront dans le chapitre suivant intitulé : « **le système centralisateur au sein de NY HAVANA** ».

## **CHAPITRE II : SYSTEME CENTRALISATEUR AU SEIN DE NY HAVANA**

### **Section 1 : LE MECANISME DU SYSTEME CENTRALISATEUR**

Juridiquement, la CMAR NY HAVANA fut constituée sous forme d'une société anonyme(SA) si bien qu'elle figure parmi les grandes sociétés.

Dans la pratique, le système comptable fondé sur un journal et un grand livre « unique » se révèle peu praticable dès que l'entreprise dépasse le niveau individuel. NY HAVANA a alors recouru au système dit « CENTALISATEUR » qui consiste à découper la comptabilité en autant de sections relatives à la nécessité. C'est-ce qu'on appelle « Comptabilité Divisionnaire »

Ainsi, au sein de la compagnie NY HAVANA, ramifiée en plusieurs Agences, y a-t-il une Comptabilité-Agence, une Comptabilité-Technique, une Comptabilité-Réassurance, une Comptabilité-Placement ou une Comptabilité-Fiscalité.

Nous nous intéressons à la comptabilité Agence où s'effectué notre stage. Afin de mieux assurer le bon fonctionnement et le contrôle de ses agences, NY HAVANA opte pour un système d'organisation comptable qu'elle juge le plus adéquat à sa situation : « le système centralisateur ». Ainsi, toutes les opérations réalisées par les agences doivent passer et centraliser au niveau du siège. La comptabilité utilisée au niveau des agences est une comptabilité auxiliaire ou comptabilité divisionnaire. Le système centralisateur donne ainsi lieu à l'emploi des comptes dit « compte de liaison » pour la centralisation.

En effet, le compte 410 représente le compte des Agences auprès du siège. On l'appelle également compte courant agence car elle est un créancier du siège. Par contre, le compte 170 représente le compte du siège au niveau des agences.

Les informations comptables au niveau de NY HAVANA sont subdivisées suivant deux départements comptables :

- La comptabilité auxiliaire ou comptabilité agences qui saisit les documents de base dans plusieurs journaux auxiliaires spécialisés selon la nature de l'opération (banque-crédit, banque-débit, CCP, opérations diverses...)
- La comptabilité générale qui périodiquement centralise par une écriture unique dans un journal général les journaux auxiliaires. Le journal général et le grand livre général permettent ensuite d'élaborer les états financiers.

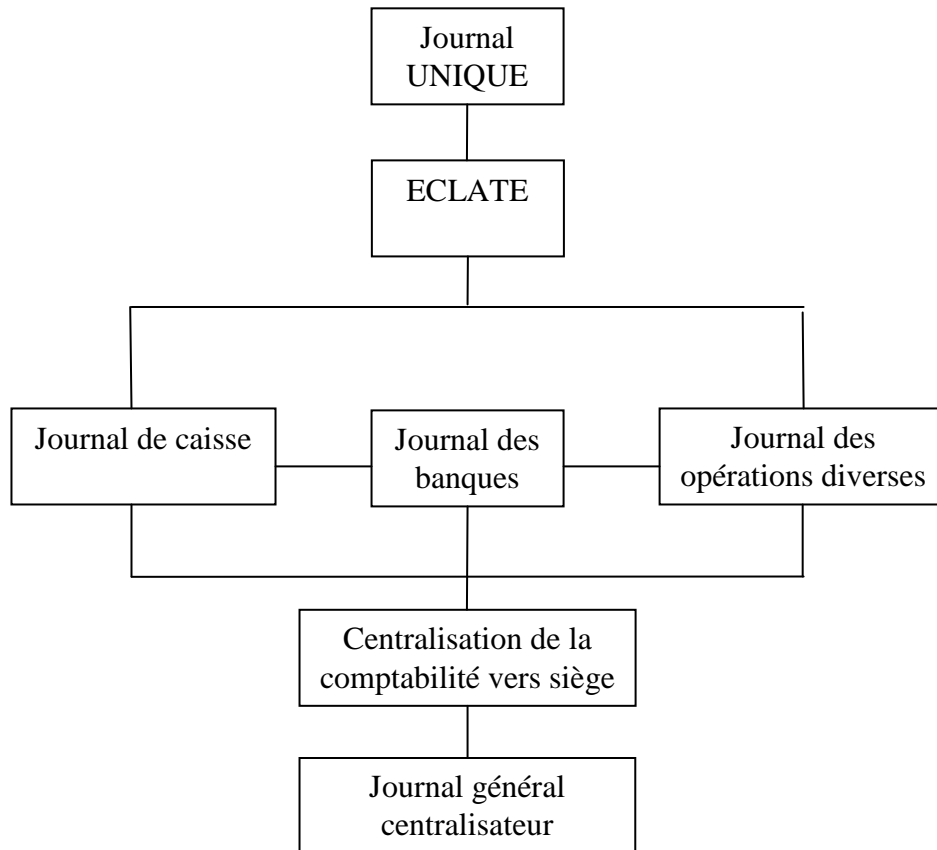
Ainsi, en principe, nous avons deux comptabilités indispensables :

- ✧ La comptabilité siège qui a une fonction centralisatrice. Le passage d'une opération ou imputation comptable d'une agence se fait par son intervention. Alors, aucune opération comptable inter-agences ne doit se faire sans l'intermédiaire de la comptabilité siège qui utilise le compte de liaison. Cette comptabilité siège est constituée par l'ensemble de la comptabilité des agences distinguées par leur code comptable. Pour l'Agence Ankorondrano, son code comptable est le 073
- ✧ La comptabilité agence est centralisée périodiquement au niveau du siège dans un journal général unique.

Bref, les agences sont suivies par la comptabilité siège par le compte 410 agences tandis que le siège est suivi dans la comptabilité des agences par le compte 170, compte de liaison siège. Les comptes 410 et 170 représentent en principe le même solde à la date de l'imputation du siège et à la date de clôture de l'exercice comptable.

Enfin, la comptabilité siège et la comptabilité agences sont deux comptabilités parallèles et interdépendantes car les opérations au niveau des agences sont aussi enregistrées dans la comptabilité siège.

Le principe de ce système centralisateur au niveau des agences peut être esquissé comme ci-après:



*Figure n°5 : Principe du système centralisateur au sein de l'ACT II*

D'après ce croquis, le journal auxiliaire des achats et le journal auxiliaire des ventes ne sont pas mentionnés. En effet, les Agences centrales NY HAVANA n'utilisent pas les comptes de gestion car elles ne font pas des achats à crédit. Sauf en cas de règlement des sinistres et le règlement des frais généraux, elles sont obligées d'utiliser quelques comptes de la classe 6

## **Section 2 : PROCEDURE ET TRAITEMENT COMPTABLE**

### **21- Le processus comptable :**

Il est nécessaire de rappeler que l'Agence n'est qu'un point de vente. Dans ce cas, la comptabilité au niveau de l'Agence concerne surtout les opérations techniques et diverses, les comptes de trésorerie et les comptes des charges concernant les frais généraux. Certes, l'agence enregistre les opérations dans (trois) 03 journaux auxiliaires : le Journal de caisse, le Journal des Opérations Financières (JOF) et Le Journal des Opérations Techniques et Diverses (JOTD).

**211-La comptabilisation au niveau d'une Agence :**

Une fois qu'un client souscrit et paie normalement la prime, un contrat d'assurance sera signé par les deux parties (assureur et souscripteur). Ensuite, un exemplaire de bordereau de perforation avec un double jaune du reçu de versement et un NCP (Note de Couverture Provisoire) ou un CPAR (Conditions Particulières et Avenant de Renouvellement) sont adressés au service comptable. De même, un exemplaire de ces mêmes supports est envoyé au siège pour comptabilisation avec les états des opérations établies par l'Agence. (dans la comptabilisation au niveau du siège)

Avant de comptabiliser une telle opération, le comptable vérifie et valide le contenu de ces supports ou pièces comptables. Cette vérification se porte surtout sur la date, les libellés et le montant de l'opération.

Dans le cas où le client souscrit un contrat d'assurance sans avoir réglé ou payé la prime, le comptable de l'agence ne peut passer aucune écriture. Il classe tout simplement le bordereau et la facture correspondante jusqu'à la date de paiement convenue. A cette date, si le client paie, le comptable pourrait passer une écriture en créditant le compte client. Si dans le cas contraire, une lettre de relance serait envoyée au client concerné, lui invitant d'honorer ses engagements.

Cependant, dès réception des doubles de ces pièces, le siège constate la présence d'une créance virtuelle. En ce sens l'Agence utilise le compte 170, compte de liaison pour centraliser ses comptabilités. Nous allons voir en annexe II le détail de ce compte 170.

**212-La comptabilisation au niveau du Siège :**

Selon la procédure en place, les pièces comptables relatives aux opérations effectuées par l'Agence sont regroupées et transférées par semaine au siège avec les états suivants :

- ≈ Journal des opérations financières (JOF) et journal des opérations techniques et diverses (JOTD)
- ≈ Etat des sinistres réglés

- ≈ Etat des commissions réglées
- ≈ Etat des frais généraux
- ≈ Etat de la TVA déductible
- ≈ Etat de la trésorerie
- ≈ Etat de prime encaissée
- ≈ Etat de réalisation pour compte siège ou autres agences

Au niveau du siège, la Direction Technique et la Direction Informatique vérifient, valident les données et comptabilisent les opérations de l'agence sur un serveur appelé « AS 400 » après un mois et 10 jours de la réception des pièces comptable. Le serveur balance automatiquement les journaux mais les états sont systématiquement contrôlés avant d'être comptabilisés. La Direction Informatique tire à partir de cette opération un document capital appelé BI ou Bordereaux Informatisés qui seront restitués à l'agence concernée.

Pour effectuer ses opérations comptables, la compagnie a créé son propre logiciel.

Autrefois, le BI était restitué trimestriellement à l'Agence concernée, actuellement, suite à l'évolution technologique, il est arrivé aux agences tous les 45 jours.

Le bordereau informatisé est un document capital pour la compagnie et pour le DFB (Direction Finances et Budget) travaillant au niveau du siège car c'est à partir de ce BI qu'on peut connaître la situation de chaque Agence et la situation de la compagnie en général. Ce BI procure donc des informations indispensables à l'établissement des états financiers.

Les composantes de ce Bordereau Informatisé sont les suivantes :

- ☒ La production c'est-à-dire émission terme ou comptant de prime
- ☒ Les sinistres à régulariser
- ☒ Le bordereau de commission

Le relevé des Comptes Clients ou RCC qui constitue les informations capitales également pour l'agence car c'est à partir de ce point que le comptable connaît le solde ou la situation des comptes des clients.

Si tel est le processus comptable au sein de la CMAR NY HAVANA voyons maintenant les traitements comptables pour en vue d'illustrer le système centralisateur et de sortir les informations nécessaires à l'établissement des états financiers.

## **22/Quelques schémas de traitement comptable :**

### **➤ a) Emission d'une prime :**

Prenons le cas de la souscription d'une assurance automobile d'un client nommé LITA.

Prime nette .....	100 000
Accessoires.....	5 000
Taxe d'enregistrement ou TE $[(100\,000 + 5\,000) \times 4,5\%]$ .....	4 725
Taxe sur la valeur ajoutée ou TVA $(100\,000 + 5\,000 + 4\,725) \times 20\%$ .....	<u>21 945</u>
Prime TTC.....	131 670

Après les études des garanties requises et de la durée du contrat, le montant s'élève à 131 670 Ar.

- Prime nette : montant des garanties acquises
- Accessoires : c'est le coût des fournitures utilisées pour l'établissement de contrat
- Taxe d'enregistrement : c'est le droit d'enregistrement qui est déterminé par l'INSTAT (institut nationale de la statistique)
- TVA : taxe sur la valeur ajoutée, déterminé par l'Etat
- Prime TTC : prix de vente de l'assurance

### **Passation d'écritures :**

#### **AU NIVEAU DE L'AGENCE**

### **Règlement par comptes de trésoreries :**

N° de comptes	libellés	Débit	Crédit
570 073 001/562 073 003	Caisse ou Banque BNI CA	131 670	
411 073 0 000001	Client LITA		131 670
	<i>Règlement de prime</i>		

# AU NIVEAU DU SIEGE

411 073 0 000001	LITA	131 670	
490 073 008	Compte de passage		131 670
490 073 008	Compte de passage	131 670	
702 073 001	Prime terrestre		100 000
702 073 301	Accessoires ou coût de police		5 000
435 073 002	Taxe d'enregistrement ou TE		4 725
438 073 002	TVA collecté		21 945
	<i>Emission de prime</i>		

## **Règlement par traite ou lettre de change :**

Lors de l'acceptation de traite :

530 073 001	Effet à recevoir	131 670	
411 073 0 000001	Lita		131 670

A la date d'échéance :

532 073 001	Effet remis à l'encaissement	131 670	
530 073 001	Effet à recevoir		131 670

Lors de l'avis de débit :

562 073 003	Banque BNI CA	131 670	
532 073 001	Effet remis à l'encaissement		131 670

## ➤ **b) Encaissement de prime pour compte d'une autre agence**

Il existe dans ce cas :

**L'Agence de paiement :** agence où le client paie la prime

Et l'**Agence de gestion :** agence qui gère le dossier de ce client

▪ **Chez l'agence de paiement**

570 073 001	Caisse	131 670	
170 031	Compte de liaison Agence Toliara		131 670

▪ **Chez l'agence de gestion**

170 073	Compte de liaison ACT II	131 670	
411 073 0 000001	Client LITA		131 670

De ce fait, le compte de liaison 170 000 est annulé car il est crédité par l'agence de paiement et débité par l'agence de gestion.

➤ **c) Traitement des sinistres**

Supposons que le client LITA ait réalisé un sinistre que NY HAVANA doit indemniser. Après expertise, le service technique indique le montant : 50 000 Ar par exemple.

**AU NIVEAU DE L'AGENCE**

491 073	Sinistre à régulariser	50 000	
570 073 001	Caisse		50 000
	<i>Règlement de sinistres</i>		

**AU NIVEAU DU SIEGE**

490 073 008	Compte de passage	50 000	
491 073	Sinistre à régulariser		50 000
602 073 001	Sinistre terrestre	50 000	
490 073 008	Compte de passage		50 000
	<i>Emission de sinistre</i>		

➤ **d) Alimentation de la caisse par virement bancaire**

La caisse de l'agence ne doit pas être vide pour des besoins d'urgence. L'agence doit l'alimenter par virement interne quand la caisse est faible.

Supposons que l'agence ait tiré 100 000 Ar à la BOA pour alimenter la caisse. La passation se réalise en deux étapes :

570 073 001	Caisse	100 000	
590 073 001	Virement interne <i>Pour alimenter la caisse</i>		100 000
590 073 001	Virement interne	100 000	
562 073 001	Banque BOA <i>Diminution du compte BOA</i>		100 000

➤ **e) Frais généraux**

Tous les frais engagés par l'agence pour son propre fonctionnement sont à inscrire sous la rubrique frais généraux tout en tenant compte des principes et délimitation budgétaire. Par contre, tous les décaissements pour les frais généraux en dehors des compétences de l'agence, même ayant reçu l'aval du siège, restent à la charge de l'agence sauf mention expresse ou écrite du siège de prendre en charge les dépenses en question imputées au débit du compte 170 000.

Ces frais généraux sont des charges de classe 6, pour l'achat des fournitures de bureaux, les frais de déplacement pour mission,... (Conforme à l'annexe 3)

e1) Frais généraux de l'agence

Supposons l'achat des fournitures de bureaux, telles que les papiers, au comptant pour 10 000Ar par l'agence ACT II. L'écriture comptable se présente comme suit :

663 073 002	Fourniture de bureau	10 000	
438 073 002	TVA déductible	2 000	
570 073 001	Caisse <i>Achat de fourniture de bureau</i>		12 000

e2)Frais généraux pour compte siège ou autres agences

Supposons que lors de la mission à Antananarivo, le personnel pense que son carburant est insuffisant pour retourner à Toliara. Ainsi, il passe à l'ACT II pour s'approvisionner. Par exemple, il a tiré 30 000 Ar.

L'écriture chez l'ACT II se présente comme suit :

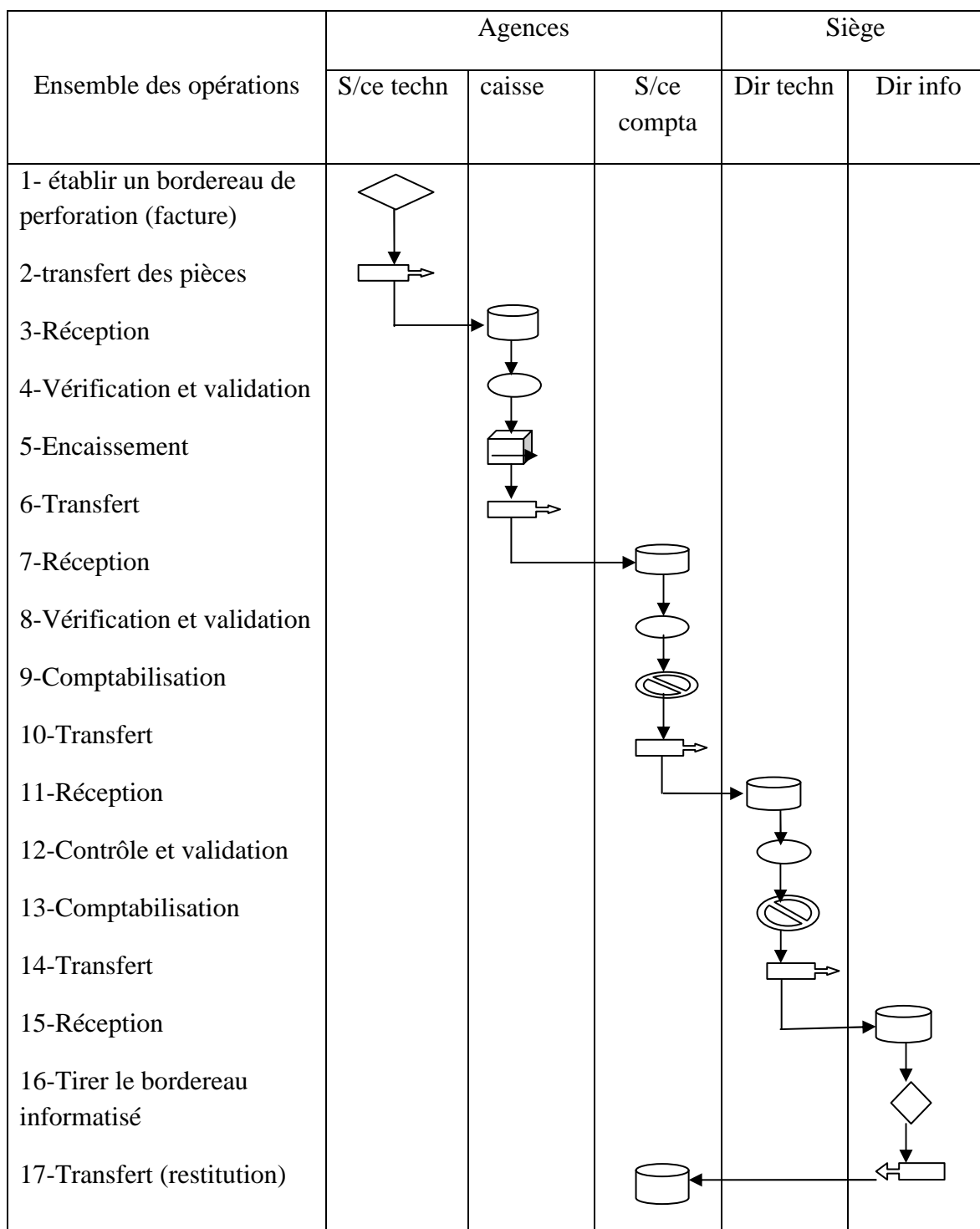
170 031	Compte de liaison Agence Toliara	30 000	
570 073 001	Caisse		30 000
	<i>charges de l'agence Toliara</i>		

L'ACT II n'enregistre que le décaissement mais c'est l'agence Toliara qui enregistre la charge. Ainsi, ce dernier passe l'écriture suivante :

640 073 002	Carburant pour mission	30 000	
170 031	Compte de liaison Agence Toliara		30 000
	<i>Charge pour mission</i>		

Bref, les procédures et traitements comptable au sein de la Compagnie NY HAVANA peuvent être présentés par le système d'information qui peut être présenté à son tour par le Diagramme de Circuit de Documents suivant :

*Figure n°6 : Diagramme de Circuit de Documents pour le traitement comptable au sein de NY HAVANA*



**Source :** Création et études personnelles

Ce chapitre nous a relaté le système comptable utilisé par la CMAR Ny Havana sur lequel, nous pouvons connaître les raisons de l'utilisation de ce système. Les entreprises d'Assurances ayant des filiales et les autres grandes entreprises utilisent ce système mais l'exploitation n'est pas la même.

Et de même nous avons également su qu'à part le système classique, il existe aussi le système centralisateur

Nous avons vu également les résultats des chiffres d'affaires de la compagnie et de l'agence ACT II de l'année 2006 à 2009. De plus, la procédure et traitement comptable est présentée avec illustrations.

Les résultats prouvent que la compagnie NY HAVANA tient encore le challenge dans le secteur des assurances et que ses politiques et stratégies sont encore efficaces. De même, la procédure et les traitements comptables montrent une meilleure organisation de la fonction. Pourtant, *peut-on prononcer que cette organisation satisfait les besoins en informations ?* Cette question nous mène à entamer le chapitre 3 intitulé : « Forces et faiblesses ».

## **CHAPITRE III : FORCES ET FAIBLESSES**

### **Section 1 : FORCES**

A travers cette section, nous allons décrire les circonstances qui rendent l'agence ACT II de la CMAR NY HAVANA l'une des plus rentables. Autrement dit, l'analyse des forces au niveau de l'agence et aussi analyse des forces de la compagnie. Nous avons pu constater que ses forces sont constituées par : le traitement comptable informatisé, un système de contrôle rigoureux, le fait de disposer des techniciens polyvalents et grâce à la qualification des dirigeants.

#### **11/ Traitement comptable informatisé :**

La technologie fait partie de l'environnement global des entreprises qu'elles doivent adapter quelles que soient sa nature et ses caractéristiques. L'ACT II qui est en phase avec cette idée utilise des matériels informatiques où chaque opérateur a son ordinateur propre.

Pour le service comptabilité, l'utilisation de l'informatique et des logiciels de comptabilité a *rendu caduque* la tenue manuelle de la comptabilité. En effet, le traitement manuel de la comptabilité devient impossible pour traiter des milliers de clients. Par contre, l'informatisation qui donne plus d'avantages pour l'agence et pour la compagnie leur permet la vérification et correction rapide des erreurs. C'est donc un gain de temps. A titre d'exemple, si c'est le bordereau qui déjà comptabilisé contient de vice et que le service de production a conscience de cette faute, la correction peut se faire immédiatement au lieu de dresser à nouveau un bordereau de saisie manuellement.

En outre, tous les ordinateurs du service technique sont tous en réseau. Dans ce cas, si une machine tombe en panne, cette situation ne freine pas l'opération du poste concerné car l'opérateur peut effectuer et continuer son travail sur les autres ordinateurs du service.

### **12/ Contrôle et vérification rigoureux :**

Il est entendu très souvent qu' : « avoir confiance c'est bon, contrôler c'est mieux ». Le contrôle qui est une nécessité absolue pour une organisation peut être défini comme étant un ensemble de sécurités contribuant à la maîtrise d'une entreprise. Il a pour but d'assurer d'un côté la protection, la sauvegarde du patrimoine et de l'autre la qualité de l'information.

En matière de comptabilité, lorsque le contrôle est efficace, la qualité de l'information est convaincante. Le contrôle doit suivre des procédures administratives et comptables. Les agences de NY HAVANA doivent suivre la tenue de leurs comptabilités par le guide comptable des agences dans le but d'uniformiser les informations, leur structure et de suivre les normes. De plus, les ***bordereaux de production*** ainsi que toutes les autres pièces comptables sont en ***ordre numérique***. Ainsi, la production et la comptabilisation sont bien respectées. Et de même, les contrôles et les vérifications sont devenus plus faciles et avantageux.

A part la vérification du comptable des agences, le siège contrôle aussi à son tour les doubles des pièces avant de comptabiliser une opération. Il contrôle également les informations comptables des agences avant de tirer le fameux bordereau informatisé.

### **13/ Personnels polyvalents :**

L'ACT II emploie des techniciens polyvalents qui constituent un atout majeur pour l'Agence et pour la Compagnie en générale car lorsqu'un poste est vacant pour quelque temps (congé ou permission), le personnel présent pourra combler ce manque, donc il n'y aura aucune interruption dans le travail. De plus, la rotation des postes de travail peut réduire la monotonie de travail et surtout créer une atmosphère de confiance et d'entente entre les employés.

#### **14/ Qualification et créativité des dirigeants :**

Nous pouvons affirmer la compétence des dirigeants à l'égard de l'évolution incessante des chiffres d'affaires de l'Agence. Grâce au politique marketing fixé par la direction, l'ACT II devient le leader des agences NY HAVANA en matière de chiffre d'affaires.

#### **Section 2 : FAIBLESSES**

Tous les problèmes évoqués sur cette section tournent autour du système centralisateur de la compagnie NY HAVANA. Tout d'abord, il est important de signaler que ce n'est pas le système qui est défaillant mais c'est son contenu qui n'arrive pas à satisfaire les besoins en information.

La vérification des pièces s'avère indispensable pour avoir une irréfutable information. Au niveau des Agences, si cette vérification se penche surtout sur la date, les libellés et le montant, au niveau du siège, elle tend vers la comparaison entre les états et les pièces comptables. A cet égard, le siège compare également la date, les libellés et le montant et comptabilise les opérations en vue de la sortie du BI. C'est cette procédure qui implique les problèmes comptables de la compagnie. Après analyse, les problèmes sur *la concentration des informations au niveau du siège et l'interdépendance des comptabilités Agences//Siège* ont été constatés.

#### **21/ Concentration des informations au niveau du siège :**

Dans une entreprise, il devrait y avoir des informations ascendantes et des informations descendantes. Les informations descendantes sont des ordres et des instructions ou décisions. Et les informations ascendantes sont destinées à orienter les décisions. La Compagnie Malgache d'assurance et de Réassurance NY HAVANA adopte un système d'organisation par fonction qui traduit au niveau du siège une forte concentration des pouvoirs. Même, le traitement comptable est centralisé au niveau du siège. Ainsi, les informations comptables de gestion sont concentrées au stade du sommet stratégique, c'est pourquoi, les décisions proviennent toujours du siège et les agences restent des simples organes exécutifs.

Cette concentration des informations implique les problèmes suivants :

### **211- Le retard de passation comptable**

Selon le système centralisateur adopté par NY HAVANA, les pièces comptables avec les journaux correspondants sont transférées au siège chaque semaine (vendredi ou lundi de la semaine suivante). De ce fait, le comptable de l'agence passe ou enregistre toutes les opérations soit dans un journal des opérations financières (JOF) soit dans un journal des opérations techniques et diverses (JOTD) selon le cas et attende la date de transfert. Une fois reçues par le siège, ces pièces sont classées par agence. Les opérations comptables de l'ACT II sont comptabilisées par le siège tout les un mois et 10 jours ou 40 jours (m+10) de la date de réception des pièces comptables. Ainsi, le bordereau Informatisé n'est arrivé à l'ACT II que tous les 45 jours. La comptabilisation au niveau du siège consiste à vérifier et comparer les pièces comptables avec les états informatisés afin de valider les opérations de l'agence.

En outre, certaines opérations ne sont pas comptabilisées à temps par le siège car dans certain cas, le délai d'expédition n'est pas toujours respecté.

Ce problème peut s'étendre pour les agences provinciales qui ont des problèmes de moyens d'expédition des pièces vers le siège.

### **212- La connaissance tardive des informations**

Suite au retard de passation comptable au niveau du siège, l'élaboration des états financiers est également retardée. Or, les états financiers constituent les informations nécessaires sur la situation financière, le résultat d'un exercice comptable, les flux de trésorerie de la compagnie. La connaissance tardive des informations implique le retard de la prise de décision.

### **213- Insuffisance des informations réelles**

Dès fois, le bordereau informatisé comporte des vices ou écart sur le BI. En effet, certaines opérations effectuées par l'agence appuyées par des supports comptables ne sont pas comptabilisées par le siège qui reçoit en tas de pièces (18 agences). L'abondance des pièces entraîne souvent des omissions.

L'agence qui constate ce fait par la vérification des écarts d'écritures sur le BI signale le siège par avenant de précision ou par annulation de l'information par des correspondances rapide (CR). L'existence des écarts traduit l'insuffisance des informations réelles.

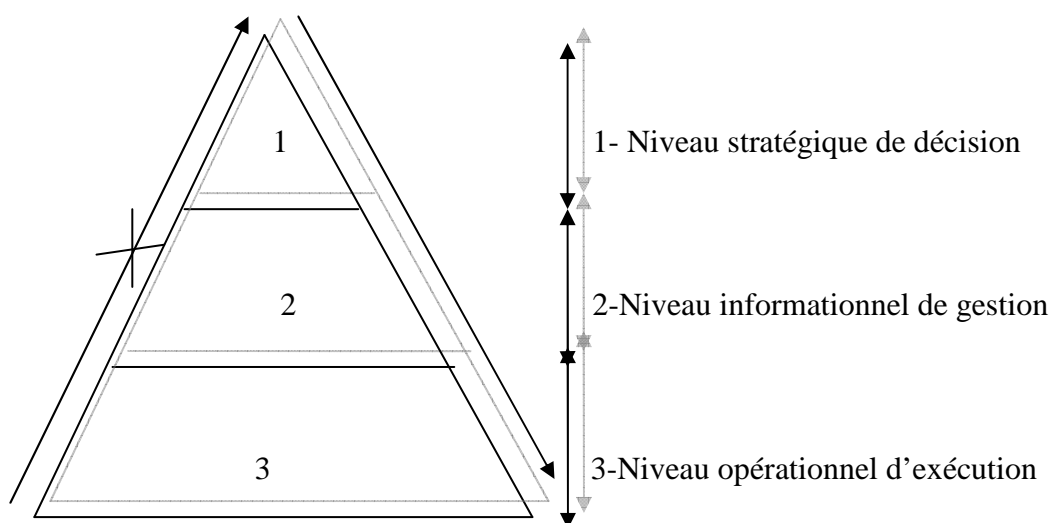
#### **214- Compétence restreinte de l'Agence**

La compétence se définit comme le droit d'agir. Elle se montre limitée au niveau des agences de la compagnie NY HAVANA.

La comptabilité de l'agence s'est limitée aux opérations de trésorerie, et aux opérations techniques et diverses ainsi qu'aux frais généraux. L'élaboration du budget y alloué est strictement réservée au siège. Seul le siège a le pouvoir de traiter et gérer certaines opérations et de procéder à leur comptabilisation.

Cette méthode d'organisation ne permet pas alors de bien orienter les décisions et de connaître la contribution des diverses activités aux résultats de l'entreprise. De plu, les décisions à prendre au niveau des services requièrent l'avis du siège dont le pouvoir de prise de décision est limité à leurs attributions. Les avis des personnels ne sont reconnus que pendant seulement les réunions des délégués. Ainsi, les informations sont à sens unique : descendante

Cette méthode d'organisation peut-être illustrée par le schéma suivant :



**Figure n°7 : Méthode d'organisation**

Pour les Agences centrales de NY HAVANA, seul le siège est compétent et peut décider sur :

- La gestion des personnels (recrutement, embauche...)
- La gestion du plan de carrière (évaluation, formation, promotion..)
- Les charges salariales (paiement)
- L'élaboration du budget alloué aux Agences
- Le financement des charges de fonctionnement comme fournitures de bureaux.

Dans ce cas, l'agence est incapable de satisfaire ses besoins sans l'accord du siège. Or, c'est l'agence-même qui connaît en premier temps ses besoins pour bien fonctionner. Pour une Agence, *prendre une initiative* pour son bien est donc encore impossible.

Tels sont donc les problèmes causés par la concentration des informations au niveau du siège. Voyons maintenant les problèmes émanant de la dépendance de la comptabilité Agences-siège.

## **22/ L'interdépendance des comptabilités Agences-Siège :**

### **221- Perte de temps :**

Le décalage de temps entre d'une part, l'expédition des bordereaux de perforation (pièces comptables) de l'agence vers siège et d'autre part, entre le traitement comptable et informatique du siège et la restitution du BI vers l'agence met en relief ce problème.

Actuellement, NY HAVANA dispose de 31 points de vente réparties dans toute l'île, or le traitement des dossiers d'une agence demande un temps assez large. Dans ce cas, il est évident si le BI n'est arrivé à l'agence concernée qu'après un mois et demi ou 40 jours. En outre, la vérification de ces documents doit être sévère en vue des informations fiables. Pourtant, c'est cette vérification qui accapare le plus de temps du traitement comptable au niveau du siège.

### **222- La méconnaissance de la situation des comptes clients :**

Ce problème se montre le plus souvent en assurance Vie, plus précisément sur le produit dénommé « retraite et prévoyance » où le client a le plein droit de consulter son compte. Or les agences n'arrivent pas à le satisfaire pour consulter son compte ou solde à l'agence, un client ***doit attendre l'arrivé du RCC (Relevé des Comptes Clients)*** qui est un document composant du BI restitué à l'agence tous les 45 jours.

Cette insatisfaction entraîne la perte de client d'où la diminution du chiffre d'affaires qui est totalement contraire à la vocation commerciale de la compagnie NY HAVANA.

### **223-Difficulté de recouvrement des arriérés ou impayés des clients**

La difficulté de recouvrement des impayés des clients témoigne de l'impact de l'interdépendance des comptabilités agences/siège.

En principe, le recouvrement des arriérés est une tâche attribuée au comptable et aux agents commerciaux ou aux courtiers. Cependant, il échappe à l'agence les informations sur un client qui n'a pas encore honoré son engagement sans le Bordereau Informatisé. Le retard de l'arrivé de ce BI à l'agence fait retarder les informations voulues sur les clients. A l'arrivée du BI, le comptable vérifie le contenu et pris connaissance des impayés. Après cette constatation, le comptable informe les commerciaux pour envoyer une « lettre de relance » afin de l'aviser à réglé ses primes d'assurances. En cas de mutisme, après 20 jours, une deuxième lettre lui sera envoyé et si le cas est itératif, il fera l'objet d'une lettre de mise en demeure jusqu'au point de la résiliation du contrat d'assurance.

### **23/absence d'une planification de la fonction personnel:**

L'identification, l'analyse, l'évaluation et la prévision des besoins à l'effectif humain sont des tâches qui incombent à la Direction des Ressources Humaines. Or au niveau de l'agence, les postes vacants restaient ainsi pendant longtemps. Il semble que le responsable de la fonction personnel n'utilise pas une planification de la fonction.

Compte tenu de l'envergure de l'Agence, le nombre de commerciaux limité à deux personnes semble insuffisant malgré la performance des commerciaux en chiffre d'affaires. Ces commerciaux n'arrivent pas à couvrir une large zone géographique. Depuis le mois d'Avril dernier, le nombre de commerciaux a été réduit suite à la retraite de l'une d'entre elles sans remplacement jusqu'à la date d'achèvement de notre stage. De plus, l'Agence n'a qu'un agent pour comptabiliser ses opérations. D'où la surcharge de travail de ce comptable.

Bref, la concentration des informations et l'interdépendance des comptabilités Agences-siège constituent les principales sources de problèmes au niveau de la comptabilité de la compagnie NY HAVANA. Pourtant, ce n'est pas le système qui est mauvais en lui-même ou qui crée toujours des problèmes mais c'est son exploitation.

Cette partie a été consacrée pour les faits et pour l'analyse critique de la situation actuelle de la compagnie et de ses Agences.

A travers les deux derniers chapitres nous avons essayé de repérer les moyens techniques et humains impliquant les problèmes où il est important d'opérer les bons choix d'organisation de la fonction comptable de la société. Etant donné que nous essayons d'améliorer la qualité en matière administrative et comptable. Cela nous conduit bien évidemment à la réorganisation de ces fonctions en entamant la troisième et dernière partie.

**TROISIEME PARTIE:**

**PROPOSITION**

**DE**

**SOLUTIONS**

**ET**

**RECOMMANDATIONS**

Dans cette troisième et dernière partie, nous allons essayer d'apporter notre proposition pour remédier aux problèmes sus évoqués. La formalité administrative et la fonction comptable se limitent à l'intérieur de la société. Leur redressement, pour accroître la performance de la compagnie a fait l'objet de cette partie.

Cependant, nous tenons à rappeler que nous ***ne prétendons pas apporter des solutions exhaustives et parfaites à la situation actuelle. Elles se limiteraient seulement à tenter de trouver des solutions qui contribueront à la performance de la compagnie.***

## **CHAPITRE I : SOLUTIONS CONCERNANT LE SYSTEME**

### **COMPTABLE**

Ce chapitre est essentiel pour le présent mémoire. En ce sens, il permet d'une part, de mesurer ou de tester la capacité et l'aptitude d'analyse et de résolution de l'étudiant et d'autre part, de régler les problèmes de la compagnie NY HAVANA en vue d'accroître sa performance.

Pour bien aborder les solutions et ses faisabilités, nous devons tenir compte des trois points ci-après :

- Le renforcement de la décentralisation ;
- L'adaptation à l'évolution technologique ;
- La mise en place d'une planification efficace de la fonction personnelle.

Les solutions peuvent être simples mais faisables, réalistes et réalisables ou bien complexes. Mais le but est ici de proposer des solutions qui peuvent apporter les améliorations qu'on estime apporter sur le système comptable de la compagnie NY HAVANA.

#### **Section 1 : RENFORCEMENT DE LA DECENTRALISATION**

La décentralisation se définit comme le transfert de pouvoir. Pour une fonction ou un service, il est évident que le chef qui ne peut pas tout réaliser doit déléguer ses pouvoirs à ses principaux collaborateurs. ***Ce principe de délégation de pouvoir ne doit en aucun cas supprimer la responsabilité du chef*** qu'en conséquence joue seulement le rôle d'un superviseur.

La décentralisation a déjà existé au sein de la compagnie NY HAVANA, c'est pourquoi chaque filiale est dirigée par un Directeur d'Agence. Cependant, jusque là, la décentralisation est limitée dans le domaine de l'administration.

Dans notre cas, chaque Agence doit être dotée de pouvoir vu la dimension de la compagnie. Ce transfert de pouvoir est également recommandé auprès de la Direction Administrative, la Direction Finances et Budget ainsi que la Direction Informatique du siège.

Il s'agit pour la compagnie NY HAVANA de donner la capacité de prise de décision au niveau de l'Agence. La décentralisation commence par la formation de la personne qui recevra le pouvoir pour qu'elle devienne un vrai responsable et en mesure de rendre compte toutes ses activités à son chef hiérarchique. Ce pouvoir de l'Agence sera limité en fonction de l'importance des décisions à prendre. Cependant, avant de former la personne qui recevra le pouvoir, elle devrait être évaluée. Sur ce, nous proposons le tableau dans la page suivante qui représente un modèle de grille d'évaluation.

La décentralisation dénote la confiance et l'importance des agences vis-à-vis du siège. Il s'agit ici de la décentralisation fédérative qui est globale mais pas de la décentralisation fonctionnelle qui se limite sur une seule fonction.

Au cas d'une panne de machine, l'Agence devrait faire dépanner la machine sans attendre l'avis du siège. Cependant, l'Agence doit toujours communiquer avec le siège qui devrait envoyer un agent pour remédier cette panne. Dans ce cas, le siège doit réorganiser les tâches de ses informaticiens pour faire à tour de rôle le constat de telle panne, afin d'éviter le recours à des agents dépanneurs externes pour ne pas alourdir les charges financières.

Certes, pour maintenir la bonne gestion, l'agence doit toujours communiquer le siège et facturer les charges occasionnées par le dépannage de ses matériels.

**Tableau n°15 :** Modèle de grille d'évaluation<sup>16</sup>

Facteurs	candidats		Lita	Koto	Mena	%des points de chaque sous facteurs	% des points attribués à chaque facteur
	sous facteurs						
qualification	formation	générale	8	7	6	8	35
		Liée au poste				10	
	expérience	générale				7	
		Liée au poste				10	
comportement	Présentation					6	20
	Expression					4	
	Sociabilité					4	
	Interaction*					6	
personnalité	Attitude générale					4	20
	Intérêts actuels					3	
	Objectifs futurs					3	
potentiel	Créativité					5	15
	Jugement					5	
	Initiative					5	
	Dynamisme					5	
	leadership					5	
Emplois sollicités	Raison					3	10
	Compréhension et responsabilité					4	
	Salaire désiré					3	
Teste et autres méthodes utilisées			NB : leur pondération suppose un remaniement de la pondération			>100	100
Total des points							100
Rang des candidats							
Décision							

\*c'est-à-dire au moment de poser les questions ou examiner l'interview des candidats.

<sup>16</sup> Cours de GRH 4<sup>ème</sup> année : Monsieur RAHAJARIZAKA Richard

## **Section 2 : L'ADAPTATION A L'EVOLUTION TECHNOLOGIQUE**

A présent, la technologie qui évolue de temps en temps fait partie de l'environnement global ou général d'une entreprise. L'environnement de l'entreprise évolutif et en changement permanent. C'est-à-dire « turbulent ». Les entreprises doivent s'adapter aux caractéristiques de son environnement par tous les moyens pour survivre et continuer ses activités.

Pour réaliser une tâche relative à la comptabilité, l'informatique est indispensable dans le but de maîtriser les mouvements et de gagner de temps. Allons-nous proposer les procédés suivants :

L'agence doit par conséquent :

- Accorder un accès à l'Internet pour tous les ordinateurs du service technique et du service comptable
- donner le libre accès du service comptable dans le serveur du service technique (production)
- acquérir des nouveaux matériels
- mettre en place une base de données informatisée concernant ses clients.

### **21- Accès à l'Internet pour tous les ordinateurs du service comptable et du service de production**

De nos jours, l'accès à l'internet à Madagascar devient de plus en plus facile grâce aux opérateurs de la téléphonie qui exploitent également ce domaine.

L'accès à l'internet devient une nécessité vitale pour l'organisation des activités de la compagnie NY HAVANA qui existe déjà au sein de la société est limitée avec une machine seulement pour chaque agence. Au niveau des agences NY HAVANA, l'internet reste réservé pour la direction. Or l'internet, un moyen de communication le plus utilisé comme le téléphone, est une sorte de boîte aux lettres qui permet de recevoir et d'envoyer des informations dans le monde.

L'utilisation de l'internet sert aux agences de NY HAVANA d'envoyer au siège les pièces comptables (bordereau de production) sur écran par un message électronique ou par e-mail. Ces pièces seront reçues virtuellement mais pas physiquement par le siège. Elles seront envoyées comme étant des pièces jointes.

Toutefois, pour faciliter les éventuels contrôles, les bordereaux de production doivent être imprimés et conservés comme en archives.

Pour ce faire, chaque opérateur doit avoir une adresse e-mail. Actuellement, l'adresse e-mail de la compagnie est : « nyhavana@moov.mg ».

La connexion à internet est un investissement qui n'est pas très lourd pour la Compagnie NY HAVANA. Elle a deux choix sur le mode de paiement : soit un prix forfaitaire qui est un montant fixé à l'avance, une fois atteint ce montant, il y a déconnexion automatique, soit le prix selon la consommation dont le montant à payer dépend de la consommation. En tant qu'entreprise, le premier choix est bénéfique parce que la relation et communication directe et permanente entre les agences NY HAVANA et le siège sont indispensables pour la comptabilisation des opérations.

## **22-Libre accès du service comptabilité dans le serveur du service technique**

On reste encore dans le monde de la technologie plus particulièrement sur le plan informatique interne de l'Agence.

Le contenu du bordereau de perforation établi par le service de production constitue les données de base nécessaires pour le service comptabilité. Le service comptabilité et le service technique doivent toujours être en relation permanente.

L'accès direct du service comptabilité dans le serveur du service technique peut se faire par l'utilisation d'un câble ou fil conducteur étant donné que ces (deux) 02 services se trouvent dans un même bâtiment. Cet accès qui procure une relation permanente se résume par la mise en réseau des ordinateurs utilisés par ces deux services.

### **23- Acquisition de nouveaux matériels informatiques**

Cette solution est en relation et complémentaire aux précédentes, elle vise à améliorer et à augmenter la capacité de production demande des actions d'investissement. L'investissement consiste à utiliser de capitaux pour renforcer le potentiel d'une entité.

L'acquisition de nouveaux matériels a pour but *d'accélérer et de bien effectuer* les tâches de chaque personnel. Ainsi, le traitement des clients, c'est-à-dire la transformation des contrats d'assurance sera rapide avec un travail satisfaisant de qualité.

Pourtant, cet investissement impliquera des dépenses pour l'entreprise lesquelles seront détaillées dans le tableau ci-après :

Tableau n° 16 : détail des investissements à faire

<i>Désignation</i>	<i>Quantité</i>	<i>Prix unitaire</i>	<i>Montant TTC en Ar</i>
Micro-ordinateur	4	2 000 000	8 000 000
Imprimante multifonction	4	400 000	1 600 000
<b>Total</b>			<b>9 600 000</b>

Source<sup>17</sup>

Pour ce faire l'agence engagera une dépense de Ar 9 600 000 pour l'acquisition de ces matériels informatiques. Cependant, cette charge n'est pas lourde par rapport aux chiffres d'affaires annuels de l'ACT II. De plus, la possession de ces matériels motivera les personnels et augmentera la capacité de production de l'agence. Par conséquent, *l'agence réalisera une économie d'échelle*. Ces matériels présenteront un amortissement annuel de Ar 2 400 000.

<sup>17</sup> étude personnelle

De ce fait, ils seront complètement amortis après seulement quatre années d'utilisation selon le mode d'amortissement comptable. De cela, on cette charge calculable engagerait la société pendant quatre ans. Le tableau d'amortissement concernant ces matériels se présente comme ci-après :

*Tableau n° 17 : tableau d'amortissement des investissements à faire*

Année	Désignation	Valeur d'origine	Amortissement à 25%	VNC
1	Matériels informatiques	9 600 000	2 400 000	7 200 000
2		7 200 000	2 400 000	4 800 000
3		4 800 000	2 400 000	2 400 000
4		2 400 000	2 400 000	0

Source<sup>18</sup>

Bref, cet investissement va augmenter la capacité de production de l'agence. Il est également un moyen pour réaliser les innovations car le contexte actuel exige la qualité, la rapidité menant à l'efficacité. Enfin, cet investissement va apporter des améliorations sur la performance de l'agence et de la compagnie en générale.

#### **24- Mise en place d'une base de données concernant les comptes clients**

A présent, l'Agence Centrale NY HAVANA Ankorondrano seulement se contracte avec des milliers de clients (petit client ou particulier, client moyen et gros client : les entreprises). Ainsi, la tenue manuelle d'une fiche client pour chaque client est impossible. Dans ce cas, le service comptable et le service technique de chaque agence doivent élaborer une base de données qui peut se faire à partir des logiciels Microsoft Office Access par exemple. La compagnie a ses informaticiens pour le faire sans l'intervention des spécialistes externes pour ne pas faire une dépense inutile.

L'agence enregistrera dans ladite base de données toutes les opérations effectuées (souscription d'assurance, modification de contrat,...)

---

<sup>18</sup> étude personnelle

### **Section 3 : MISE EN ŒUVRE D'UNE PLANIFICATION EFFICACE DE LA FONCTION PERSONNELLE**

La planification de la fonction personnelle est l'ensemble des activités permettant aux dirigeants d'une organisation en collaboration étroite et harmonieuse avec les niveaux hiérarchiques d'identifier, d'analyser, d'évaluer et de prévoir les besoins à l'effectif humain. Durant l'analyse, nous avons dit que l'Agence ACT II *manque de main-d'œuvre*. De ce fait, elle devrait recruter de nouveaux personnels. Dans ce cas, elle doit suivre trois étapes distinctes :

- le recrutement qui est un ensemble d'actions utilisées par une entité pour attirer les candidats qui possèdent les compétences et aptitudes nécessaires pour occuper un poste vacant ;
- la sélection permettant à l'entité de choisir parmi les candidats ;
- l'intégration consistant à intégrer les nouveaux membres dans la culture de l'entité

Cette planification de la fonction personnelle constitue les programmes d'actions à entreprendre sur la fonction telles que :

- a) le recrutement ;
- b) la promotion qui s'appuie sur le mérite et l'ancienneté ;
- c) le transfert qui est un changement d'emploi à un autre ;
- d) la rétrogradation qui est une action de dernier recours pour l'organisation ; (C'est en général une mesure disciplinaire)
- e) la retraite anticipée utilisée en cas d'une réduction d'effectif ;
- f) le partage de travail appliqué quand il n'y a que peu de travail ;
- g) le temps supplémentaire appliqué quand l'effectif en place ne suffit pas ;
- h) le temps partiel: dans le cas où l'activité demande un renforcement temporaire.

Bref, la mise en œuvre d'une planification de la fonction personnelle a pour but non seulement *de combler les postes vacants actuels mais aussi pour mieux anticiper les problèmes et les résolutions* touchant ses éléments humains.

Ce sont donc des projets de solutions pour remédier aux problèmes occasionnés par la centralisation des informations au niveau du siège. Cette décentralisation est plus que primordiale pour la compagnie NY HAVANA qui a déjà atteint une certaine envergure nationale.

A travers ce premier chapitre, nous avons essayé d'avancer des solutions concernant les problèmes au niveau du système comptable de la compagnie NY HAVANA en général et celle des Agences Centrales.

Ces solutions concernent spécifiquement :

- le renforcement de la décentralisation éclairé par la capacité de prise de décision ;
- l'adaptation à l'évolution technologique éclairée par l'accès à l'internet, le droit du service comptable d'accéder dans le serveur du service technique, l'acquisition de nouveaux matériels informatiques et la mise en place d'une base de données informatisée ;
- la mise en œuvre d'une planification efficace de la fonction personnelle.

## **CHAPITRE II : RESULTATS ATTENDUS**

Les résultats attendus se définissent comme les conséquences de réalisation des actions ayant des objectifs prédéterminés. Il se peut que des résultats soient conformes à ce que l'on espérait correspondant à l'objectif. Dans ce cas, on dit que les actions ou solutions sont efficaces. Et de même, ces résultats pourraient dépasser l'objectif, les solutions sont efficientes.

Ce chapitre est réservé à présenter les impacts des différentes solutions proposées afin de les mieux appréhender.

### **1- La capacité de prise de décisions**

La compagnie NY HAVANA utilise le système centralisateur depuis plusieurs années, mais afin de pouvoir faciliter le traitement des dossiers des clients, il faudra qu'elle entame un projet de réorganisation concernant le pouvoir.

La décentralisation qui traduit le transfert des pouvoirs est essentielle pour les Agences NY HAVANA. La capacité de prise de décision permet à la compagnie et aux Agences de réaliser d'une part ses activités dans des meilleures conditions autant que possible, d'autre part, de mettre en avant les initiatives des dirigeants de chaque agence.

La décentralisation reflété par la capacité de prise de décision permet à l'agence ACT II de :

- Satisfaire les besoins de chaque service ;
- Prendre de décision très rapidement ;
- Résoudre certains problèmes de moindre importance sans l'intervention du siège ;
- Donner une large manœuvre à l'administration ;

- Eviter la perte d'information (circuit court) ;
- Donner une sorte de motivation à l'administration de l'Agence.

## **2 -L'amélioration de la qualité des services rendus et meilleure organisation de la fonction comptable**

Compte tenu du contexte économique actuel, l'adaptation à l'évolution technologique aide toute entreprise de réaliser les innovations en vue de rassurer leur pérennité.

Par cette adaptation, nous avons opté pour les actions suivantes :

- L'accès à l'internet des ordinateurs du service comptabilité et du service technique ;
- Libre accès du service comptabilité dans le serveur du service technique ;
- L'acquisition de nouveaux matériels ;
- La mise en place d'une base de données informatisée concernant les clients.

### ***21-la passation comptable rapide au niveau du siège***

*L'accès à l'internet des ordinateurs du service comptabilité et du service technique* permet d'envoyer par message électronique (sur écran) au siège les bordereaux de perforation établie par le service technique au lieu de faire un déplacement. Cette action assurera la compagnie NY HAVANA à :

- La passation comptable rapide du siège dès réception de ce message ;
- La résolution du problème de distance ;
- Un gain de temps :
- Le moindre mouvement car on utilise le message au lieu d'un courtier ;
- Le moindre coût car on n'a pas besoin de se déplacer.

En outre, l'accès à l'internet offrira à la compagnie, la possibilité de :

- Se communiquer en permanence aussi bien interne qu'externe :
  - La communication interne la collaboration et les échanges d'informations entre :
    - 1- Les agences et le siège ;
    - 2- Les fonctions et les services ;
    - 3- Les personnels de la compagnie avec ses dirigeants ;...
  - La communication externe quant à elle assure à la compagnie :
    1. Un contact direct à tout moment avec ses clients et ses partenaires sans déplacement ;
    2. Une émission des messages publicitaires à moindre coût.
- Diffuser rapidement les informations ;
- La mise à jour des informations afin d'améliorer la connaissance ;

## ***22- La relation permanente du service technique et du service comptabilité***

***Le libre accès du service comptabilité dans le serveur du service technique*** est une action d'informatisation qui met le service comptabilité au courant de toutes les opérations effectuées par le service technique. Ainsi, sans la présence du bordereau informatisé, l'Agence sera toujours en mesure de :

- Connaître le solde de tout les comptes clients ;
- Accélérer le recouvrement des impayés car le comptable connaît à tout moment le client qui n'a pas encore réglé la prime ;
- Renouveler à jour les contrats.

### ***23- l'amélioration du service rendu par acquisition de nouveaux matériels***

Tout investissement vise à améliorer la capacité de production d'une entité déjà existante. Il accélère l'exécution des tâches.

L'acquisition de nouveaux matériels informatiques présente à l'agence et jà la compagnie NY HAVANA plusieurs avantages consistant à :

- Offrir un service de qualité ;
- Offrir un service rapide ;
- Motiver et mettre à l'aise ses personnels

### ***24- Une meilleure information à temps***

***La mise en place d'une base de données informatisée concernant les clients supprime la*** tenue manuelle d'une fiche par client qui est impossible. La mise en place d'une base de données informatisée procure à l'agence ACT II les privilèges de :

- Connaître l'existence d'une créance dès la souscription d'assurance d'un client ;
- Connaître le solde de chaque client ;
- Connaître les mouvements de contrat (modification, renouvellement,...)

### **3- Une meilleure gestion de la fonction personnel**

La planification de la fonction personnelle qui figure parmi les attributions de la Direction des Ressources Humaines vise à éviter les cas suivants :

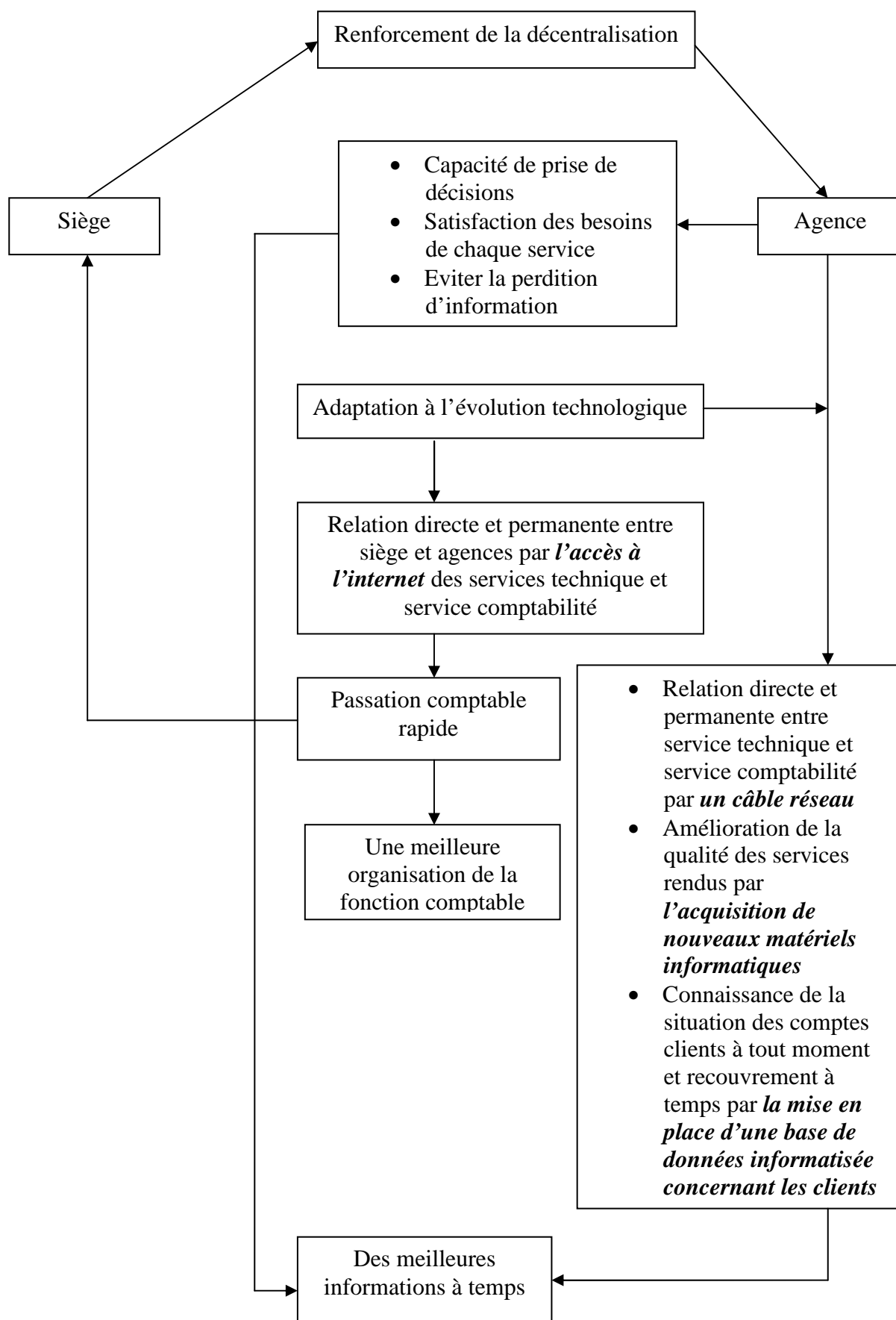
- Mauvaise répartition et utilisation des ressources humaines ;
- Définition peu claire des tâches ;
- Un travail de recrutement aléatoire ;
- Une pénurie ou un surplus de main-d'œuvre.

La mise en œuvre d'une planification de la fonction personnel sert à la compagnie NY HAVANA à :

- Combler les postes vacants actuels ;
- Mieux anticiper les problèmes et les résolutions touchant les ressources humaines.

Ces solutions ainsi que les résultats attendus peuvent être résumés par la figure suivante :

**Figure n°8 :** Représentation schématique des solutions et résultats attendus



La mise en œuvre de ces actions aura des conséquences sur la performance de la compagnie. Autrement dit des résultats concernant la finance, l'économie et le social

### **Résultats financiers :**

La structure financière explique bien la disponibilité d'une organisation. Son niveau permet aux dirigeants de prendre les décisions adéquates. En cas d'excédent, elle permet à l'entité de faire un placement ou de renforcer les investissements dans le but développer la force productive.

L'ACT II a connu une augmentation du chiffre d'affaires d'année en année : une augmentation de 17,78% en 2008 par rapport à celui de 2007 et de 3,15% en 2009 par rapport à celui de 2008.

Cependant, si l'objectif pour 2009 a été de 5 345 383 143,03 Ar, elle n'a atteint que 94,18% de cet objectif soit 5 034 530 312,91 Ar.

Certes, plusieurs domaines restent encore à améliorer. Par l'exploitation des solutions que nous avons avancées, nous espérons des meilleurs résultats financiers surtout au niveau de la Compagnie en général. Par exemple, si la Compagnie apporte une amélioration au niveau de la qualité des services offerts, au niveau des conditions de travail, au traitement des comptes, elle pourrait connaître d'avantage une performance financière importante.

### **Résultats économiques :**

Plus simplement, l'économie se définit comme un ensemble des activités de production, de distributions et de consommation dans une société.

Les activités ayant une influence sur la qualité des produits offerts, sur la communication et sur le service rendu doivent être suffisamment définies et maîtrisées par la compagnie.

Ayant satisfait ces conditions, la compagnie pourra avoir des résultats économiques qui impliquent :

- La satisfaction des clients donc renforcement de leur confiance
- L'augmentation de la part de marché donc du chiffre d'affaires
- La satisfaction des dirigeants et des actionnaires de la compagnie

#### **Résultats sociaux :**

Le climat social est non négligeable au niveau d'une entité qui se soucie de son développement. Les conflits entraînent toujours des mésententes entre les personnels donc une mauvaise coordination des tâches. Bien au contraire, si le climat est stable, l'entité peut jouir de sa croissance. Les solutions ayant été proposées peuvent impliquer à :

- l'amélioration du climat social interne : relation permanente, bonne coordination des tâches, échanges d'informations...
- la réception des initiatives et de la créativité
- une satisfaction personnelle
- la motivation

#### **Section 2 : RECOMMANDATIONS GENERALES**

Les recommandations visent à émettre des consignes dans le but de promouvoir ou d'accroître la performance de l'entité. L'objectif de ce mémoire étant d'apporter des améliorations sur le plan financier, économique et social de la compagnie. Ainsi, allons-nous axer nos instructions sur les ressources humaines et les ressources matérielles.

##### **° Rotation périodique des personnels :**

Nous avons dit que l'ACT II emploie des techniciens polyvalents. Cependant, il se peut que la non application de savoir-faire efface les acquis. Autrement dit, l'acte répétitif d'une action améliore l'expérience. Cette rotation a également pour but de :

- réduire la monotonie de travail ;
- augmenter et améliorer l'expérience ;
- améliorer le climat et relation sociale entre les employés ;
- mettre en avant les initiatives ;
- de mettre en relief les confiances entre les opérateurs.

Cette politique de rotation qui demande toutefois la formation des personnels peut se faire sous deux formes :

Formation interne :

- entre deux opérateurs de différent service
- fait par la direction ou par le chef pour ses collaborateurs

Formation externe :

- entre les compagnies d'assurances : NY HAVANA, ARO, ALLIANZ...
- entre NY HAVANA et ses partenaires étrangers

° **Possession des matériels adaptés aux tâches exécutées :**

Les commerciaux étant les premiers représentants de la société envers les clients. Les commerciaux agissent au nom et pour le compte de la compagnie. Ils sont soumis à de grandes responsabilités : assurer la vente et l'encaissement d'une part et maintenir les affaires en portefeuille d'autre part.

Pour une meilleure prospection des clients : avec le respect de temps, l'éloignement de l'endroit, les commerciaux doivent se doter des voitures de fonctions. Sur ce, ils peuvent également visiter très souvent les clients pour atteindre ces buts

Bref, nous ne pouvons pas nous permettre de dire que ces recommandations sont suffisantes pour le développement intégral de la Compagnie toute entière, toutefois, nous pouvons quand même dire qu'à son exploitation, elles peuvent devenir des sources de son développement à long terme.

En tenant compte de ces recommandations qui sont proposées, la compagnie NY HAVANA pourrait s'attendre à une meilleure appréciation par elle-même par l'obtention des informations à temps et en normes de rigueur.

Cependant, pour atteindre ces objectifs, il lui est indispensable de procéder à des restructurations et réorganisations à divers niveaux (technologiques, budget, ressources humaines, matériels,...) et tout en tenant compte de la capacité de l'Agence et de la Compagnie ainsi que l'aspect prioritaire de telles actions.

Leurs applications dépendent surtout de la volonté politique des dirigeants de la compagnie.

# CONCLUSION

La réalisation du stage au sein de la compagnie d'Assurance NY HAVANA, plus précisément au sein de l'Agence centrale Tananarive II m'a permis non seulement de connaître le monde professionnel mais aussi de rapprocher les théories et la pratique sur terrain et de partager avec l'équipe de l'ACT II les acquis pendant ces années d'études par le choix du thème : « essai sur l'amélioration du système comptable d'une compagnie d'assurance »

Depuis les années cinquante, la réalité de la commercialisation est bouleversée telle que l'offre est devenue largement supérieure à la demande. Ainsi, toutes les entreprises ont axé leurs efforts sur les stratégies et politiques marketing pour atteindre leurs objectifs. Sur ce, nous avons évoqué tout au début de ce mémoire que Ny Havana a des réseaux de vente réparties dans toute l'île et des partenaires jusqu'à l'échelle internationale.

La compagnie met sur le marché une large gamme de produits répondant aux besoins de la clientèle.

Par contre, la commercialisation ne doit pas être le seul souci des entreprises. Sa gestion qui est primordiale peut assurer sa pérennité. Et la comptabilité devient le moyen de gestion interne le plus fréquenté.

Pour son cas, NY HAVANA dispose plusieurs agences, utilise le système centralisateur pour tenir sa comptabilité. Elle exploite ce système depuis des années en centralisant la comptabilité auxiliaire des agences au siège en comptabilité générale en vue de la sortie des informations.

Malgré les différents problèmes que nous avons rencontrés sur ce système comptable ainsi qu'au niveau des ressources humaines et matériels, la compagnie a su garder sa position sur le marché et sa performance. Les résultats en matière de chiffre d'affaires prouvent cette affirmation.

Afin de maintenir cette performance, voire l'accroître, la compagnie NY HAVANA doit mettre en œuvre des actions améliorant son environnement interne à travers le mécanisme du système centralisateur, les ressources utilisées concernent : les ressources matériels et les ressources humaines.

Des propositions d'actions sont émises en vue d'une amélioration du système comptable utilisé pour la gestion interne, telles que : le renforcement de la décentralisation, la mise en œuvre d'une planification efficace de la fonction personnel, l'adaptation à l'évolution technologique.

Telles sont les actions proposées. Pourtant, l'application dépend de la volonté des dirigeants et de la capacité de la compagnie à les mettre en œuvre.

La compagnie malgache d'assurances et de réassurance NY HAVANA est déjà une grande société qui tente toujours de renforcer son développement. L'abandon du système centralisateur pour donner l'autonomie aux agences en vue de consolider leurs états financiers est-il bénéfique et assure la pérennité de la CMAR NY HAVANA ?

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Ouvrage :**

- PONET.G. L'Assurance et le Monde de l'Assurance, 34 pages
- Guy, S « Le plan comptable des assurances », L'argus 2, rue de Châteaudun 75009, Paris-France, Janvier 1996, 54 pages
- RAZAFINDRAKOTO. R. « Vade-Mécum »

### **Ouvrages académiques :**

- Plan comptable général 2005, IAS/IFRS, Décret N°2004-272 du 18 février 2004, 111 pages

### **Textes réglementaires :**

- Code des assurances Applicable à Madagascar, Loi N°99-013 du 02 août 1999
- Décret N°2001-1120 du 28 décembre 2001 relatif aux Contrôle de l'Etat et le cadre institutionnel du secteur des Assurances
- Décret N°2001-1121 du 28 décembre 2001 relatif aux régimes juridiques et financiers des entreprises d'assurances
- Décret N°2001-986 du 20 décembre 2000 relatif aux opérations d'Assurance

### **Documents internes :**

- Brochure 40<sup>ème</sup> Anniversaire de la CMAR NY HAVANA, 2008, 47 pages
- Conditions générales des produits d'assurances de Ny Havana
- Disposition : tarif Incendie-cyclone-inondation-tremblement de terre, GEMP
- Généralités sur les assurances

-b-

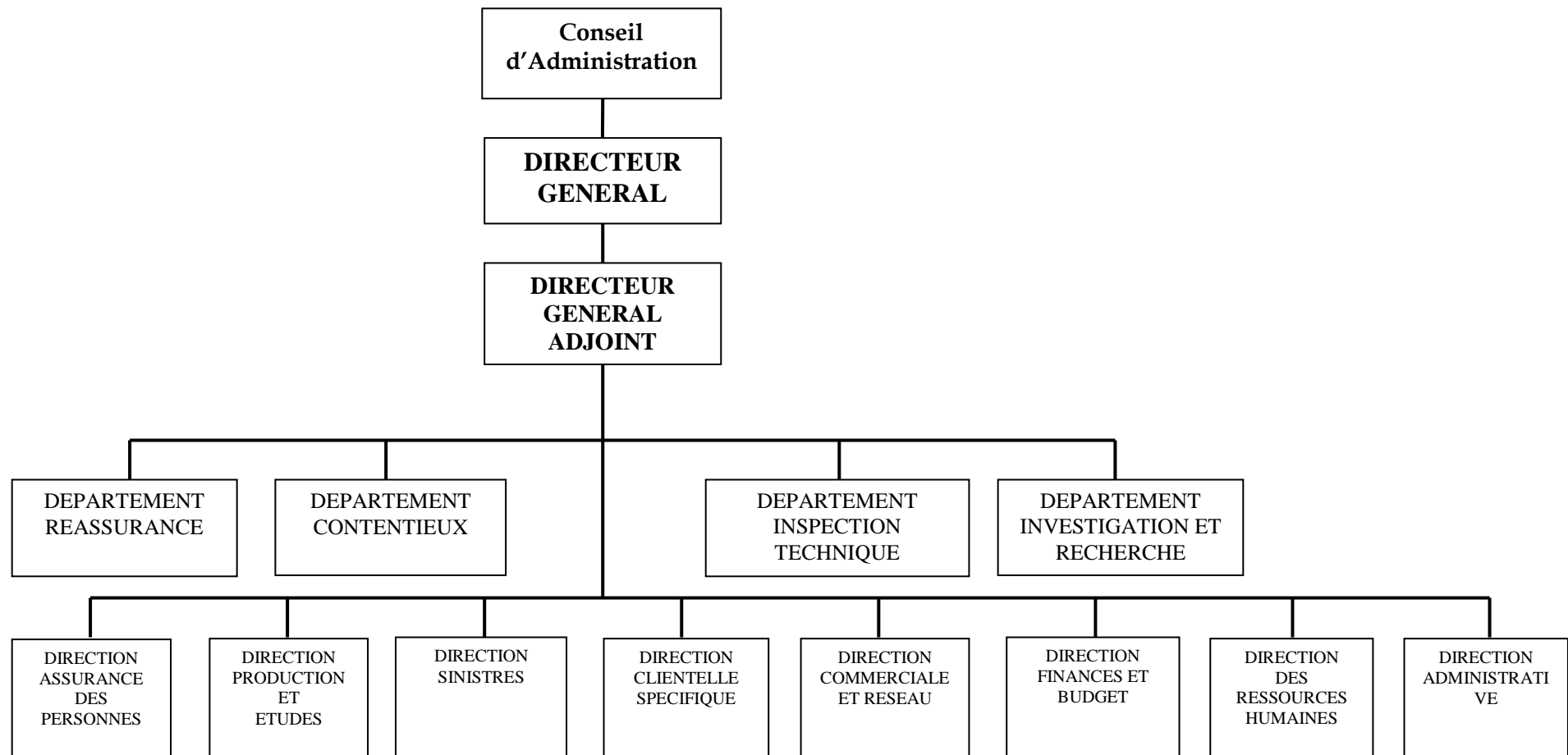
## **WEBIOGRAPHIE**

- <http://www.Système.comptable.fr>
- <http://www.système.centralisateur.fr>
- <http://www.nyhavana.com>
- <http://www.google.com>
- [www.Madagascar.SmeToolkit.org](http://www.Madagascar.SmeToolkit.org) (cours de comptabilité)

# **ANNEXES**

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe I : Organigramme du siège de la CMAR NY HAVANA.....	I
Annexe II : Détail du compte de liaison.....	II
Annexe III : Détail de Frais généraux .....	III
Annexe IV : Modèle des états financiers .....	IV

ANNEXE I : ORGANIGRAMME DU SIEGE DE LA CMAR NY HAVANA

Source : Directeur Adjoint de l'ACT II

## II

### ANNEXE II : Détail du compte de liaison

Le compte 170 est utilisé par NY HAVANA pour harmoniser sa comptabilité. En effet, le traitement des opérations liant une agence à une autre ou liant le siège à une agence sont la raison d'être de ce compte. A titre d'exemple : on a les charges sur mission. Ci-après le compte de liaison entre le siège et les agences Ny Havana :

17000	compte de liaison Siège
17002	compte de liaison ACT 02 Antananarivo
17006	compte de liaison AG 006 Ste Duponsel Tanà
17008	compte de liaison AG 008 RAR
17011	compte de liaison AG 011 Mascareignes
17013	compte de liaison AG 013 FITO
17015	compte de liaison AG 015 Ste Duponsel Tamatave
17019	compte de liaison AG 019 Mayer
17020	compte de liaison AG 020 Bonnet
17030	compte de liaison ACA 030 Toamasina
17031	compte de liaison ACU 031 Toliara
17032	compte de liaison AC 032 Morondava
17041	compte de liaison ACF 041 Fianarantsoa
17042	compte de liaison ACM 042 Mahajanga
17048	compte de liaison ACD 048 Antsiranana
17064	compte de liaison AC 064 Manakara
17065	compte de liaison AC 065 Antalaha
17066	compte de liaison AC 066 Taolagnaro
17070	compte de liaison ACABE 070 Antsirabe
17073	compte de liaison ACT II 073 Ankorondrano
17074	compte de liaison ACZ 074 Ambatondrazaka
17084	compte de liaison AG 084 Sofitrans
17085	compte de liaison AC 085 Sambava
17099	compte de liaison AG 099 Razafindrakoto
170A1	compte de liaison ACT III 0A1 Ambatomena
170A2	compte de liaison AC 0A2 Nosy-Be
170A3	compte de liaison AG 0A3 Rakotovao Panoël

### III

#### ANNEXE III : Frais généraux

##### 62- Impôts et Taxes

620AA001	Taxe professionnelle		
620AA002	Taxes sur voitures		Visite technique
620AA003	Autres taxes sur voitures		Taxes sur voiture de tourisme, vignette
620AA007	Timbres fiscaux		
620AA008	Taxes diverses		Timbres sur versements espèces, taxes sur panneau publicitaire et/ou enseigne lumineuse
627AA001	IFPB		

##### 63- TFSE

##### 630- loyers et charges locatives

630AA001	Loyers de logements	HTVA	
630AA002	Loyers des bureaux	HTVA	
630AA003	Charges locatives	HTVA	Entretiens et travaux sur les locaux par le Compagnie : plomberie, tuyauterie, porte, portail, travaux d'électricité, peinture

##### 631 –Eau et électricité

631AA001	Eau et électricité	TTC	JIRAMA
----------	--------------------	-----	--------

##### 631- Petits matériels et entretiens

632AA001	Petits matériels	TTC	Achats ou confection de petits matériels ou de matériels qui ne peuvent pas être immobilisés : tapis, extincteurs, cendriers, râtaux, bèches, cadenas, clés
632AA002	Entretiens et réparations mobiliers de bureau et de logement	TTC	Chaises, fauteuils, ventilateurs, réfrigérateurs, tiroirs, placards
632AA003	Entretiens et réparations matériels de bureau	Cf. (1)	Machines à calculer et à écrire, micro-ordinateurs, imprimantes, onduleurs, photocopieuses, téléphones, BLU
632AA005	Petits travaux d'Agencement, Aménagement, Installations (AA1)	TTC	Travaux non immobilisables effectués sur les locaux de la Compagnie : plomberie, tuyauterie, porte, portail, travaux d'électricité, peinture
632AA006	Entretiens jardins et plantes vertes	TTC	Engrais, pots et plantes de fleurs
632AA007	Diverses prestations	TTC	Prestations à titre occasionnel, prestations effectuées par du personnel temporaire ou dont les prestations ne sont pas imputables à des frais de personne : lavage rideau, manutention, gardiennage, dératisation, nettoyage vitres, stagiaires

(1)TTC sauf réparations et entretiens matériels informatiques

##### 633- Frais sur matériels roulants

633AA001	Achat carburant	TTC	
633AA002	Achat pièces détachées et pneumatiques	Cf.(2)	
633AA003	Entretiens et réparations	Cf.(2)	Révision, lubrification, changements pièces, réparation pneus

Cf. (2) TTC sauf pour véhicules utilitaires

##### 64- Transports et déplacements

##### 640- Frais sur mission

640AA001	Indemnités de mission	HTVA	Hébergement, restauration, transport sur missions d'inspection, audit, enquête, visite commerciale..
640AA002	Carburant sur mission		
640AA003	Indemnités d'intérim	HTVA	Supportées par l'Agence concernée (celle qui requiert l'intérim)
640AA004	Indemnités de stage HTVA	HTVA	Personnel en stage, charges supportées par le siège
640AA005	Autres charges sur mission	HTVA	Location de voiture, transport sur bac..

## IV

### 641- Divers frais de transport

641AA001	Menus déplacements		Taxi, taxi-be, pousse-pousse
641AA002	Envois colis	HTVA	Colis express, frêt Air Mad, et colis par taxi-brousse
641AA003	Frais sur affectation	HTVA	Indemnités, transport famille et port d'effets personnels des agents affectés
641AA004	Autres frais de transports	HTVA	Location voiture autre que sur mission, transports meubles, onduleurs

### 66- FRAIS DIVERS DE GESTION

#### 660- Frais de publicité

660AA001	Actions publicitaires	HTVA	Insertions, pose banderoles, annonces, sponsoring, partenariat, manifestation à titre publicitaire
660AA002	Articles publicitaires	HTVA	Confection panneau, banderole

#### 663- Fournitures diverses

663AA001	Imprimés	HTVA	Confection imprimés, tirage sur stencil...
663AA002	Fournitures de bureau	HTVA	Papiers, stylo, blocs, agrafeuses, cachets, carbones, registres, tout autre fourniture de bureau de consommations courante
663AA004	Fournitures informatiques	HTVA	Listing, tête d'imprimante, ruban, encre, toute autre consommable informatique
663AA003	Autres	HTVA	Photocopie, fourniture de ménage et produits d'entretien (balai, savon, insecticide, papier hygiénique..) fournitures électriques (fil, rallonge, prise, ampoule, pile lampe ...), peinture, cartes de visite..

#### 664-Frais des PTT

664AA001	Affranchissements		Envois colis ou plis par poste (ordinaire, télégramme, mandat, paositra express...), abonnement BP, adresse télégraphique
664AA002	Redevance téléphonique	HTVA	
664AA003	Télégramme	HTVA	
664AA004	Télex	HTVA	
664AA005	Téléfax	HTVA	
664AA006	Redevance BLU	HTVA	
664AA007	Autres prestations des PTT	HTVA	Installation nouvelle ligne, raccordement téléphone

#### 665- Bonnes œuvres

665AA001	Dons aux tiers		Œuvres de bienfaisance aux tiers, frais au nom de la Compagnie : achats billets, dons en numéraire, condoléances...
665AA002	Dons au personnel		Condoléances (autres que prestations Ny Havana Miray Hina),...
665AA008	Primes de scolarité		

#### 666-Dépenses diverses

666AA003	Frais de documentation	HTVA	Achat revues, journaux
666AA004	Frais d'actes	HTVA	Législation, procuration
666AA008	Frais divers	HTVA	Reliure, collation, achat eau vive, produits pharmaceutiques, locations diverses

#### **NB :**

- AA : code agence

# ANNEXE IV : Modèle des états financiers

Bilan du PCA 74 :

DEBIT	Montant brut	Amortisse ment et provisions	Montant Net	CREDIT	Montant Net
Frais d'établissement Frais d'augmentation du capital <u><b>Immobilisation</b></u> -immeubles bâtis -Matériels, Mobilier, Installation -Terrain <u><b>Autres valeur immobilière</b></u> -Valeur mobilière admises en représentation des provisions techniques autres que les titres de participation -Titres de participation -Prêts et effets non admis en représentation des provisions techniques -Prêts et effets admis en représentation				Capital Social -Capital appelé - Réserves -Primes d'émission -Réserve spéciale pour assurance agricole -Réserve pour fluctuation de change -Réserve facultative -Subventions reçues -Report à nouveau <u><b>TOTAL</b></u> Dettes à long et moyen terme -Provisions pour litiges -Dettes pour valeur et espèces remises par les cessionnaires et rétrocessionnaires -Dette pour valeur et espèces remises par les locataires	

# VI

## Compte d'Exploitation Général du PCA 74

DEBIT	CREDIT	Opérations Brutes	Cession et rétrocession	Opération nettes
Charge de sinistres Prestation et frais payés <b>A ajouter</b> -Provision de sinistres au 31/12/N <b>A déduire</b> -Provision de sinistres au 31/12/N-1 <b>TOTAL</b> Charges de commissions -Commissions payées ou dues <b>TOTAL</b> Autres charges -Frais de personnel -Impôts et taxes -Travaux fournitures et service extérieur -Transport et déplacement -Frais divers de gestion -Dotation aux amortissements -Dotation aux provisions (autres que celle afférentes aux placements <b>TOTAL</b>	-Primes -Primes émises nettes et accessoires <b>A ajouter</b> -Provision de prime au 31/12/N-1 -Provision de prime au 31/12/N Produits financiers -Sur titres -Sur immeubles de placements -Autres produits financiers Autres produits			
Charges de placement -Sur immeuble de placement -Frais financier				
<b>BENEFICE</b> <b>D'EXPLOITATION</b>				

## **TABLE DES MATIERES**

Remerciements	
Avant propos	
Liste des abréviations.....	i
Liste des tableaux.....	ii
Liste des figures .....	iii
<b>Introduction générale</b> .....	1

### **PARTIE I : DELIMITATION DU CADRE D'ETUDES**

#### **Chapitre I : PRPRESENTATION GENERALE DE LA CMAR NY HAVANA ET DE**

L'ACT II ANKORONDRANO .....	4
Section 1 : Identité de la CMAR NY HAVANA .....	4
11 Historique .....	4
12 Régime juridique de la société .....	5
Section 2 : Organisation structurelle de la CMAR NY HAVANA ET DE L'ACT II .....	5
21 Organisation générale .....	5
22 Historique et Organisation de l'ACT II .....	6
22.2 Organigramme de l'Agence Centrale Tananarive II.....	7
22.2.1 Fonctions et répartition des tâches au niveau de l'Agence .....	8
A) Fonction administrative .....	8
B) Fonction technique .....	9
C) Fonction commerciale.....	9
D) Fonction comptable.....	10
Section 3 : Missions et Activités de la NY HAVANA .....	11
31 Missions de NY HAVANA .....	11
31.1 NY HAVANA, UN ASSUREUR.....	11
311.1 Spécificités de l'activité d'Assurances .....	12
311.2 Les Gammes de produits de NY HAVANA.....	12
311.2.1 Assurance Terrestre.....	12
311.2.1.1 Assurance automobile .....	12
311.2.1.2 Production Incendie et Risques Divers (IRD).....	13
3112.2 Assurance des personnes.....	16
3112.2.1 Assurance des personnes non Vie.....	16
3112.2.1.1 Assurance santé.....	16
3112.2.1.2 Assurance Individuelle contre les accidents (AVI).....	17
3112.2.2 Assurance des personnes Vie.....	18

3112.3 Assurance Maritime .....	19
3113 Les Sinistres .....	20
31.2 NY HAVANA, Un Organisme Financier .....	20
31.2.1 Investissement immobilier .....	20
31.2.2 Placement financier .....	20
31.2.3 Prise de participation.....	21
Section 4 : Réseau de distribution de NY HAVANA et ses PARTENAIRES .....	21
41 Agences Centrales et Bureaux Directs .....	21
42 Agences Générales .....	21
44 Les Partenaires de NY HAVANA .....	23
<b>Chapitre II : THEORIE GENERALE SUR LE SYSTEME COMPTABLE .....</b>	<b>26</b>
Section 1 : La comptabilité et ses rôles .....	26
11 Définitions.....	26
12 Rôles et importances de la comptabilité .....	26
12.1 Rôle de communication d'information financière .....	27
12.2 Rôle d'être un outil de gestion et/ou de décision .....	27
12.3 Rôle d'être un moyen de contrôle .....	28
Section 2 : Les Systèmes comptables .....	28
21 Le système classique .....	29
22 Le système centralisateur .....	30
Section 3: Les principes comptables fondamentaux selon les normes IAS/IFRS du PCG 2005 .....	31
<b><u>PARTIE II : ANALYSE CRITIQUE DE LA SITUATION EXISTANTE</u></b>	
<b>Chapitre I : LA SITUATION EXISTANTE .....</b>	<b>35</b>
Section 1 : Spécificités de la comptabilité d'assurance.....	35
Section 2 : Rapports d'activités relatifs aux chiffres d'affaires .....	36
21 Chiffres d'Affaires.....	36
21.1 Chiffre d'affaires global de l'ACTT II de 2006 à 2009 .....	36
21.2 Chiffre d'affaires global à fin décembre 2006/2007/2008/2009 par branche .....	37
21.2.1 Variation du chiffre d'affaires 2007 par rapport à 2006.....	38
21.2.2 Variation du chiffre d'affaires 2008 par rapport à 2007.....	38
21.2.3 Variation du chiffre d'affaires 2008 par rapport à 2008.....	38
21.3 Structure du portefeuille de l'ACT II à fin décembre 2009 .....	39
21.4 Part du chiffre d'affaires de l'ACT II dans le chiffre d'affaires global de la compagnie.....	40
22 Réalisation des contrats .....	41

22.1 Affaires nouvelles à fin décembre 2008 et fin décembre 2009 .....	41
22.2 Renouvellements à fin décembre 2008 et fin décembre 2009.....	41
<b>Chapitre II : SYSTEME CENTRALISATEUR DE NY HAVANA .....</b>	<b>43</b>
Section 1: Mécanisme du Système centralisateur .....	43
Section 2 : Procédure et Traitement comptable.....	45
21 Le processus comptable.....	45
21.1 La comptabilisation au niveau d'une agence.....	46
21.2 La comptabilisation au niveau du siège.....	46
22 Quelques schémas de traitement comptable .....	48
a) Emission d'une prime .....	48
b) Encaissement de prime pour compte d'une autre agence .....	49
c) Traitement des sinistres.....	50
d) Alimentation de la caisse par virement bancaire .....	51
e) Frais généraux .....	51
e <sub>1</sub> ) frais généraux de l'agence.....	52
e <sub>2</sub> ) frais généraux pour compte siège ou autres agences .....	52
<b>Chapitre III : FORCES ET FAIBLESSES.....</b>	<b>55</b>
Section 1 : Forces .....	55
11 Traitement comptable informatisé.....	55
12 Contrôle et vérification rigoureux .....	56
13 Personnels polyvalents.....	56
14 Qualification et créativité des dirigeants.....	57
Section 2 : Faiblesses.....	57
21 Concentration des informations au niveau du siège.....	57
21.1 Le retard de passation comptable.....	58
21.2 La connaissance tardive des informations .....	58
21.3 Insuffisance des informations réelles .....	58
21.4 Compétence restreinte des agences.....	59
22 L'interdépendance des comptabilités agences-siège.....	60
22.1 Perte de temps .....	61
22.2 La méconnaissance de la situation des comptes clients .....	61
22.3 Difficulté de recouvrement des arriérés ou impayés des clients .....	61
23 Absence d'une planification de la fonction personnel .....	61

## **PARTIE III : PROPOSITIONS DES SOLUTIONS**

<b>Chapitre I : SOLUTIONS CONCERNANT LE SYSTEME COMPTABLE .....</b>	<b>64</b>
Section 1 : Renforcement de la décentralisation .....	65
Section 2 : Adaptation à l'évolution technologique .....	68
21 Accès à l'Internet pour tous les ordinateurs du service comptable et du service de production .....	68
22 Libre accès du service comptable dans le serveur du service technique .....	69
23 Acquisition de nouveaux matériels informatiques.....	70
24 Mise en place d'une base de données concernant les comptes clients.....	71
Section 3 : Mise en œuvre d'une planification efficace de la fonction personnel.....	72
<b>Chapitre II : RESULTATS ATTENDUES .....</b>	<b>74</b>
Section 1 : Résultats attendus .....	74
11 La capacité de prise de décision .....	74
12 L'amélioration de la qualité des services rendus et meilleure organisation de la fonction comptable .....	75
13 Une meilleure gestion de la fonction personnelle .....	77
Résultats financiers .....	80
Résultats économiques.....	80
Résultats sociaux.....	81
Section 2 : Recommandations générales .....	81
Rotation périodique des personnels.....	81
Possession des matériels adaptés aux tâches exécutées .....	82
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>84</b>
Bibliographie .....	a
Webographie.....	b
Annexes .....	I