

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
REMERCIEMENTS.....	3
LISTE DES ABREVIATIONS ET DES SIGLES	4
GLOSSAIRE.....	5
INTRODUCTION	7
PREMIERE PARTIE :	9
 PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE « ARO » ET DE SA STRUCTURE	
 ORGANISATIONNELLE.....	9
 CHAPITRE I- PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE	10
 SECTIONI-HISTORIQUE DE L'ASSURANCE ET DE L'ENTREPRISE	10
 SECTIONII--LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMPAGNIE.....	18
 CHAPITRE II- LA DIRECTION REGIONALE DE TOAMASINA	19
 SECTIONI-LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA DIRECTION REGIONALE.....	19
 SECTIONII- CALCUL DE PRIME.....	29
 SECTIONIII-LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS	37
 CHAPITRE III- LES PRINCIPAUX ROLES ET ACTIVITES DE L'ASSURANCE ARO	42
 SECTIONI-LES PRINCIPAUX RÔLES DE L'ASSURANCE	42
 SECTIONII- LES PRODUITS D'ASSURANCE.....	46
 DEUXIEME PARTIE :	53
 LE SYSTEME COMPTABLE ET ORGANISATIONNEL DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	
 « ARO ».....	53
 CHAPITREI- LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO ET LA GESTION	
 COMPTABLE DES POINTS DE VEN	54
 SECTIONI-LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO	54
 SECTIONII-LA GESTION COMPTABLE	55
 PARAGRAPHE 2-LES TRAVAUX EXTRA COMPTABLES	64
 CHAPITREII-LA GESTION ADMINISTRATIVE.....	81
 SECTIONI-CAISSE ET BANQUE	81
 SECTIONII-LA GESTION DE QUITTANCE ET DES ARRIERES.....	85
 SECTIONIII- LES COMMISSIONS, LES SINISTRES, PERSONNEL ET FRAIS DE FONCTIONNEMENT....	89
 CHAPITREIII-ANALYSE CRITIQUE DE LA SITUATION EXISTENTE ET PROPOSITIONS	
 DE SOLUTIONS	94
 SECTIONI- LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DU SYSTEME	94
 SECTIONII- PROPOSITION DE SOLUTIONS.....	98
 CONCLUSION	103
 BIBLIOGRAPHIE	105
 ANNEXES	107
 LISTE DES TABLEAUX.....	119
 TABLE DES MATIERES.....	120

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, nous désirons vivement remercier le Directeur Régional de l'assurance ARO Tamatave, Madame Lydie SERDOT, notre encadreur professionnel.

Elle nous a chaleureusement accueillies dans son équipe et nous a procuré tous les moyens nécessaires au bon déroulement de notre stage. Nous la remercions sincèrement de l'attention particulière qu'elle a apportée sur mon travail et la confiance qu'elle m'a accordée au sein de son service.

Nous remercions également Monsieur Mohajy ANDRIANTIANA, qui a accepté de nous encadrer malgré ses nombreuses responsabilités. Grâce à son intérêt et à ses compétences scientifiques, il a largement contribué à la diversité des travaux réalisés et à l'amélioration de cet ouvrage.

Nous voudrions aussi exprimer ma gratitude envers tous ceux qui m'ont accordé leur soutien tant par leur gentillesse que par leur dévouement, en particulier les équipes de la direction régionale ARO Toamasina, pour leurs précieux conseils sur le domaine des assurances qui m'était jusque là inconnus et qui, au fil de nos discussions, ont fait progresser ma réflexion.

Nous ne pouvons pas oublier les « amis » qui m'ont donné de sérieux coups de mains.

Nous ne pouvons nommer ici toutes les personnes qui, de près ou de loin, m'ont aidée et encouragée mais nous les remercions vivement pour leurs contributions.

Enfin, nous tenons à exprimer combien le soutien quotidien de ma famille, a été important tout au long de la réalisation de mon ouvrage. Je leur en suis reconnaissante.

Oswaldine Jasper

LISTE DES ABREVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AFP	: Assurance Famille Passager
ARO	: Assurances Réassurances Omnibranches
ATOP	: Appui Technique des Organismes Publiques
FIARO	: Financière d'Investissement ARO
IDR	: Indemnité Directe et Recours
IPT	: Invalidité Permanente et Totale
IRD	: Incendie et Risques Divers
Inc	: Incendie
NCP	: Note de Couverture Provisoire
SGR	: Société de Gestion et de Recouvrement
SONAPAR	: SOciété NAtionale de PARticipation
TE	: Taxe d'Enregistrement
TVA	: Taxe sur les Valeurs Ajoutées

GLOSSAIRE

Assuré : est la personne dont le bien ou la personne est exposée au risque couvert

Assureur : La compagnie d'assurance qui paie une indemnité au bénéficiaire en cas de réalisation du risque

Bénéficiaire : La ou les personne(s) désignée(s) aux conditions particulières qui recevront les prestations prévues en cas de décès de l'assuré (assurance de personne), qui à défaut ses ayants droit.

Conditions particulières : Stipulent tous les éléments de base du contrat

Franchise : C'est la part de l'assuré sur les dommages à indemniser

Indemnité : La somme versée par l'assureur pour la réparation des dommages subis par un risque garanti

Prime : La contribution que l'assuré doit verser à l'assureur en contre partie de la garantie accordée par l'assureur

Police : C'est le nom de l'acte matérialisant le contrat d'assurance

Portefeuille : C'est l'ensemble des souscriptions d'assurances faites chez la compagnie ARO

Risque : Perte, préjudice éventuel garantis par une assurance

Sinistre : C'est la réalisation du risque qui donne le droit à l'assuré de réclamer l'indemnisation à l'assureur selon les conditions stipulées dans le contrat

Souscripteur : C'est la personne physique ou morale, qui demande l'établissement du contrat, le signe et s'engage à en payer les primes.

INTRODUCTION

En ce début de millénaire, il est difficile de nier le rôle considérable joué par l'assurance dans le processus d'allocation de ressources, et par conséquent, dans le fonctionnement de nos sociétés.

L'assurance est une institution relativement récente, à la fin du moyen âge, au XVème siècle, et suite au développement du commerce de mer, l'assurance est apparue sous forme d'assurance maritime ; elle était destinée à garantir uniquement les cargaisons transportées contre les risques pouvant survenir au cours de leur transport.

Les assurances terrestres ne sont apparues qu'au XVIIème siècle, et ce en Angleterre sous forme d'assurance contre l'incendie.

Au XIXème siècle, suite à l'urbanisation et l'industrialisation, on assiste à une évolution remarquable de l'assurance. Elle se caractérise par le développement des branches d'assurance.

En matière de développement, toutes les communautés s'accordent actuellement à reconnaître le rôle prépondérant qu'est appelé à jouer le secteur privé dans la croissance économique durable du pays.

A Madagascar, les entreprises prestataires de service prennent de plus en plus de valeur dans le monde des activités professionnelles.

Le temps est fini où il suffisait de produire pour vendre. En économie du marché, l'hyper concurrence et l'hyper choix de produits, font la nouvelle loi, pour certains, c'est la nouvelle anarchie du marché.

Et sur le plan économique, l'assurance joue un rôle très important au développement industriel, commercial et tertiaire qui favorise la multiplication des échanges indispensables à l'économie moderne, comme par exemple : les assurances de transport, aérien et maritime.

Dans le processus d'allocation des ressources et par conséquent dans le fonctionnement de nos sociétés, il est difficile de nier le rôle considérable joué par l'information comptable ; lors des assemblées générales, les bilans et les comptes de résultat sont systématiquement présentés aux actionnaires. Dans les banques, l'information comptable est toujours analysée, décortiquée, avant d'accorder un crédit aux entreprises.

De ce fait, notre préoccupation majeure à l'origine de cette recherche est de mettre en évidence le système comptable de la compagnie d'assurances ARO. C'est pour cette raison que nous avons choisi notre thème initial :

« ANALYSE DU SYSTEME COMPTABLE ET ORGANISATIONNEL D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE »

Notre méthodologie d'observation et d'analyse dans l'accomplissement de notre travail se basait en grande partie sur des enquêtes auprès de l'établissement ARO, où nous avons passé notre stage durant trois mois. Des recherches bibliographiques, et sur internet étaient aussi nécessaires, pour compléter ce que nous avons acquis par le personnel de la compagnie et sans oublier les connaissances que nous avons acquises durant notre cursus universitaire. L'élaboration de cet ouvrage nous a permis d'appliquer les connaissances théoriques reçus et de contribuer à l'assainissement de méthodes de travail auprès des agences et de la réorganisation de la comptabilité actuelle.

Nous nous emploierons dans un premier temps à en préciser la présentation générale de la compagnie et sa structure organisationnelle.

Dans un second temps, nous analyserons le système comptable de la compagnie en soulevant les problèmes rencontrés par la société et des propositions d'amélioration.

PREMIERE PARTIE :

**LA PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE « ARO » ET SA
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE**

Chapitre I- PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE

La compagnie d'assurance ARO effectue toutes les opérations d'assurance autorisées à Madagascar.

Nous allons d'abord voir l'historique de l'assurance à Madagascar :

SECTIONI-HISTORIQUE DE L'ASSURANCE ET DE L'ENTREPRISE

Paragraphe1-L'assurance à Madagascar

1-1Avant la nationalisation

Lorsque Madagascar fut déclaré colonie française, les échanges commerciaux se multipliaient et les activités d'import-export ont connu un développement important. Les Compagnies d'Assurances étrangères constatant ce développement ont trouvé judicieux d'implanter des représentations sous forme d'agence dans le pays. Ces agences étaient sous la dépendance directe de leur agence - mère (ou siège). A cette époque, l'assurance était soumise à la législation française.

La première Compagnie d'Assurance et de Réassurances de droit malgache NY HAVANA fut créée en 1968, à l'initiative conjointe du gouvernement malgache et des assureurs étrangers.

Parallèlement à cette création, deux mutuelles furent mises en place. Il s'agit de la MAMA (1968) et AVOTRA (1971). Ces deux mutuelles n'exploitaient que quelques branches d'assurances et notamment l'assurance automobile qui fut rendue obligatoire par l'ordonnance du 03 octobre 1960.

Mais un bouleversement allait intervenir en 1975 par l'ordonnance n° 75002 du 16 juin 1975 attribuant à l'Etat le monopole des opérations d'assurances et de réassurances à Madagascar (JORM du 21.06.75 page 1699).

1-2- Après la nationalisation

En juin 1975, il ne restait plus que deux sociétés d'assurance de droit Malgache, à savoir : ARO (ancienne Préservatrice de Madagascar) et NY HAVANA.

La nationalisation eut pour conséquence de suspendre l'agrément des sociétés d'assurance étrangères opérant à Madagascar et de transférer à l'Etat des actions détenues par des personnes physiques ou morales étrangères. Les organismes d'assurances étrangers qui opéraient à Madagascar ont été départagés entre les deux Compagnies Nationales. Les Compagnies nationalisées conservent leur statut de Sociétés Anonymes et continuent à être soumises à la législation des assurances. Rien n'est changé quant au statut du personnel, à ses modes de rémunérations, d'avancement, de recrutement et de licenciement.

Parallèlement à la nationalisation, une nouvelle institution fut créée à la tête des deux sociétés nationalisées : le comité de coordination des assurances. Ce comité est chargé de faire au gouvernement toute proposition relative à la politique et à l'orientation en matière d'Assurances et de Réassurances. Composé de représentants de l'Etat et de techniciens, il a pour rôle de coordonner, de contrôler l'activité des Sociétés d'Assurances et d'exercer les attributions des conseils d'administration

Paragraphe 2-Historique de l'entreprise

1935 : création de ARO par les compagnies d'assurance étrangères à Madagascar sous la dénomination « **LA PRESERVATRICE** » qui était une agence appartenant à un groupe français.

1945 : Création de ses sous agences dans tout Madagascar.

1945 : L'agence a été transformée en délégation générale de l'Océan Indien. Elle disposait d'une autonomie plus large. Elle avait son siège à Antsahavola Antananarivo Madagascar mais elle continuait à être une société de droit français.

1968 : La création de la compagnie d'assurance « NY HAVANA » qui est la première compagnie de droit malgache.

1948 : Nomination d'un cadre malgache au secrétariat de la délégation.

1975 : Nationalisation de la compagnie d'assurance ARO à Madagascar. Suivant l'article 75002 du 16 juin 1975 qui attribue à l'Etat le monopole des opérations d'assurances et de réassurances sur le territoire de la république malgache.

1976 : « PRESERVATRICE » **est devenu « ARO ».**

ARO qui est à la fois son symbole, son message et sa stratégie.

C'est un symbole parce qu'il marque la réalisation de deux idées les plus mobilisatrices et les plus fondamentale de toute l'histoire de Madagascar depuis 60 années, notamment l'indépendance et la malgachisation.

C'est un message car il est à la fois pour la clientèle une substance significative en extension et en profondeur : protection, défenses, tout ce qui sert à préserver.

Enfin, c'est une stratégie parce que le nom « ARO » est le fruit d'une recherche collective du personnel.

1977 : Lancement d'un nouveau produit comme l'assurance retraite complémentaire, création d'un prêt hypothécaire, extension du siège à Antsahavola (immeuble ARO), construction d'immeuble à Antsiranana et à Morondava.

1988 : Création de FIARO (Financière d'Investissement ARO)

1990 : Normalisation d'un nouveau code d'organisation instauration d'une politique d'organisation interne.

2-1-Objet et activités de la compagnie ARO :

À part les opérations d'assurances, ARO effectue aussi des opérations financières.

Les opérations financières consistent à rechercher des opportunités d'affaires à promouvoir, à créer ou à reprendre et ensuite à tirer profit pour une rentabilité maximale, raison pour laquelle FIARO est devenue la plus importante Institution Financière de capitaux à risque à Madagascar.

Pour mettre en place les différentes règles et modalités, FIARO a confirmé dans la forme requise, toutes les conventions en matière de coopérations technique et financière en Janvier 1989.

Figure N°1 : Zone industrielle d'Andranotapahina



1995 : 20^{ème} Anniversaire de ARO

En sus de l'organisation de plusieurs manifestations, ARO a marqué cet anniversaire par plusieurs constructions, preuves de solidité financière de la compagnie.

- **Constructions de la Zone industrielle d'Andranotapahina-Antananarivo**

Figure N°2 : Complexe hotelier d' Antsirabe



- **Extension du complexe hôtelier AROTEL d'Antsirabe (2^{ème} ville industrielle de Madagascar)**
- **Construction du complexe commercial et administratif d'Ampefiloha Antananarivo**

2000 : 25éme anniversaire de ARO

2003 : Diverses manifestations socio- culturelles et sportives.

Figure N°3 : Immeuble ARO d'Ampefiloha



12 Juillet 2003 : Inauguration du nouvel Immeuble ARO d'Ampefiloha
Antananarivo

Figure N°4 : Immeuble ARO d'Antsahavola



Décembre 2003 : Inauguration du nouvel Immeuble ARO d'Antsahavola II- Antananarivo

2005 : 30^{ème} anniversaire de ARO

ARO arbore toujours une solidité financière inégalée et conforte sa place de leader dans le secteur d'Assurances.

À part l'organisation de diverses manifestations socio-culturelles et sportives dans tout Madagascar, les dates ci-après sont à retenir :

22 Juin 2005 : Pose des premières pierres pour la construction d'un immeuble à Antalaha (Nord de Madagascar)

23-24 Juin2005 : Premier Salon des produits ARO à l'Hôtel Madagascar HILTON. Dans le but de jouer la transparence avec la clientèle et le grand public

Les partenaires :

ARO travaille avec des Réassureurs de renommée internationale tels que :

- **AFRICA-RE**
- **MUNICH-RE**
- **BEST-RE**
- **CCR-PARIS**
- **PARTNER-RE**

Nous allons maintenant voir la fiche d'identification de la compagnie :

2-2-Fiche d'identification :

- NOM : ARO
- STATUT : Société Anonyme
- CAPITAL SOCIAL : 7.013.300.000 Ariary
- DIRIGEANTS : Président du Conseil d'Administration (membre de comité d'administration)
- SIEGE SOCIAL : Antsahavola, Rue Solombavambahoaka FRANTSAY

Tel : 22 201 54 Antananarivo 101

- N° STATISTIQUE : 630 101 010 000 434
- RC : 6764 ANTANANARIVO
- NIF : 105001942
- Email : Aro1@moov.mg
- Site Web : www.aro.mg

Une partie des actions de la compagnie est détenue par l'Etat et l'autre partie par des sociétés, des membres du personnel et d'autres porteurs.

Ci-dessous le tableau illustrant la répartition des actions

TABLEAU N°1 : Les principaux actionnaires de la compagnie ARO

ACTIONNAIRES	NOMBRE D'ACTION	POURCENTAGE
ETAT MALGACHE	315 430	73.35
PERSONNEL DE LA COMPAGNIE	69 701	6.28
SOCIETE NATIONALE DE PARTICIPATION (SONAPAR)	28 352	6.59
SOCIETE DE GESTION ET DE RECOUVRE-MENT (SGR)	12 534	2.93
AUTRES PORTEURS	3 933	10.84
TOTAL	429950	100.00

Source : ARO 2007

Nous avons constaté donc par le tableau ci-dessus que l'Etat détient la majeure partie des actions de la compagnie ARO.

La compagnie détient 60% du marché comme l'indique ce tableau, qui sont les autres entreprises assureurs qui occupent le reste du marché ?

TABLEAU N°2 :La part de marché de la société

ASSUREURS	PART DE MARCHE
ARO	60
NY HAVANA	29.02
MAMA	8.87
COLINA	1.86
AGF	0.85
TOTAL	100

Source : ARO 2007

SECTIONII--LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMPAGNIE

Paragraphe1--Organigramme de l'assurance ARO

L'organigramme est une représentation schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'un organisme, d'un programme, etc. Il se doit de posséder une référence documentaire.

Il sert à indiquer la répartition des responsables de postes par rapport à leurs tâches respectives, et les relations de commandement qui existent entre eux. Il ne donne que peu d'informations en ce qui concerne la répartition des tâches, qui sont décrites dans des définitions des fonctions. Il permet de représenter les relations de commandement (ainsi que les statuts, cadre, assimilé cadres, ...) les rapports de subordination.

Voici une figure montrant l'organigramme de la société ARO

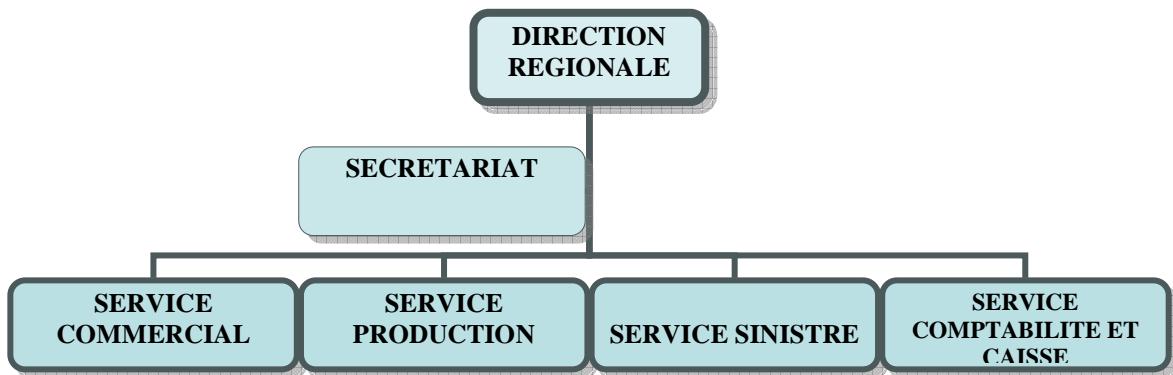
CHAPITRE II- LA DIRECTION REGIONALE DE TOAMASINA

Nous allons voir tout d'abord, l'organigramme de la Direction régionale de Toamasina :

SECTIONI-LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA DIRECTION REGIONALE

Paragraphe1-Organigramme

FIGUREN°6: Organigramme de la direction régionale



Source : ARO 2008

D'après l'organigramme, nous constatons que la direction régionale de Toamasina est dotée de quatre (4) services et le personnel est au nombre de douze (12) dont :

- ☞ Un directeur régional
- ☞ Une secrétaire et aide comptable
- ☞ Un agent commercial
- ☞ Quatre producteurs
- ☞ Deux rédacteurs sinistres
- ☞ Une caissière
- ☞ Un comptable

☞ Un agent de classement et coursier (encaissement, versement bancaire,...)

Paragraphe2-Les principaux tâches des employés

2-1--Le Directeur Régional :

Elle est chargée de :

⇒La gestion administrative :

- Anime, coordonne et supervise le fonctionnement de l'Agence ;
- Etablit le budget de fonctionnement de l'Agence et veille au respect de son application ;
- Vérifie et signe les documents comptables : états des commissions, avis comptable, frais de fonctionnement, états de réconciliation de comptes ... ;
- Assiste, conseille et évalue l'ensemble du personnel, définit leurs besoins en formation ;
- Subdélègue à ses adjoints les pouvoirs qu'elle tient du Siège et assigne les tâches spécifiques au personnel ;
- Anime certaines formations internes au point de vente.

⇒Développement du portefeuille commercial :

- * Élabore et met en œuvre les plans d'actions commerciales sur son secteur puis contrôle et analyse les résultats et en effectue le reporting ;
- * Recherche de la clientèle par l'analyse de la situation du marché et l'identification des opportunités et sélectionne les méthodes et les moyens de prospection ;
- * Veille au développement de nouveaux produits et à la fidélisation de la clientèle par la qualité de service ;
- * Assure et développe le relationnel avec les différents partenaires (avocats, experts, collectivités...) et apporteurs d'affaires au niveau local.

⇒La souscription et la gestion des sinistres :

- ❖ Contribue à la réception des clients et suit le traitement des demandes de renseignements et de souscriptions ;
- ❖ Anime les activités de vente au guichet, veille à la qualité des souscriptions en s'assurant qu'elles respectent l'intérêt et les attentes des clients, ainsi que la réglementation et l'éthique de l'assurance ;
- ❖ Contrôle les procédures de gestion et suivi des contrats ;
- ❖ Supervise le traitement et la gestion des sinistres et assure la transaction.

Le Directeur Régional a aussi d'autres missions comme :

- ↳ La participation aux événements et activités – salons, vitrines, foires, ateliers,... organisés dans sa localité ;
- ↳ La contribution, avec les Directions du Siège, aux réflexions stratégiques et à la mise en place d'études liées au développement des parts de marché, en particulier sur la qualité de la relation client, la communication publicitaire, la création ou l'amélioration des produits et services, la réalisation d'outils commerciaux (plaquettes et documents publicitaires, argumentaires, sites Web...).

2-2- Le service commercial et chargé de clientèle

Ce service a pour rôle de :

✓Développer et fidéliser un réseau de clients :

- Prospection d'affaires nouvelles toutes branches, élaboration proposition, ordre de transformation ;
- Prospection d'affaires nouvelles toutes branches, élaboration proposition, ordre de transformation ;
- Visites de risque Indemnités et risques divers (IRD) ;
- Contribue à la définition de la politique commerciale de son secteur.

✓ Accueil du client téléphonique et au bureau

- Satisfait leur demande de renseignements et de tarification ;
- Informe les clients des suites réservées à leurs dossiers ;
- Conseille, assiste les assurés sinistrés.

✓ Gestion de gros clients

- ❖ Suivi des dossiers en portefeuille, visites clients (conseils, proposition d'autres polices d'assurances).

✓ Gestion Quittances

- Etablit le programme d'encaissement, procède aux encaissements, suit les recouvrements, effectue l'inventaire physique des quittances en portefeuille ;
- Vérifie les quittances reçues du Siège par dossier et renvoie celles à annuler et /ou à rectifier ;
- Vérifie les quittances terme et avis d'expiration ;
- Vérifie le brouillon terme en pointant les contrats non sortis par rapport à ceux de l'année précédente et se réfère au Siège pour les dossiers à problème.

✓ Travaux administratifs

- ◊ Assure et/ou veille aux correspondances de l'Agence (ordre de transformation de contrat, envoi de contrat, réponses aux correspondances) ;
- ◊ Répartit les ordres de transformation aux producteurs et vérifie les contrats et avenants (Règles de souscription, tarif) établis par les producteurs ;
- ◊ Vérifie les règles d'instructions et de règlement des sinistres avant envoi pour signature.

Le responsable commercial a aussi pour rôle de :

- ✖ Transformer les contrats et avenants suivant besoin urgent des clients et en cas d'absence des producteurs ;

- ✖ Signe les contrats, avenants et attestations en cas d'absence du responsable ;
- ✖ Participe aux travaux de fin d'année et aux travaux d'inventaire.

Le service commercial et chargé de clientèle représente l'entreprise lors de manifestations à caractère commercial (salon, foire,...) , il assure aussi l'intérim du directeur régional en congé.

2-3--Le service production

Le service production est composé de quatre producteurs dont un producteur automobile. Les autres s'occupent des autres productions (assurance maritime, incendie et risques divers,...).

Le service production s'occupe de la transformation du contrat et sa modification.

2-4- Le service sinistre :

Le service sinistre est composé de deux agents :

L'un s'occupe du sinistre santé et l'autre s'occupe du reste(auto, IRD,...)

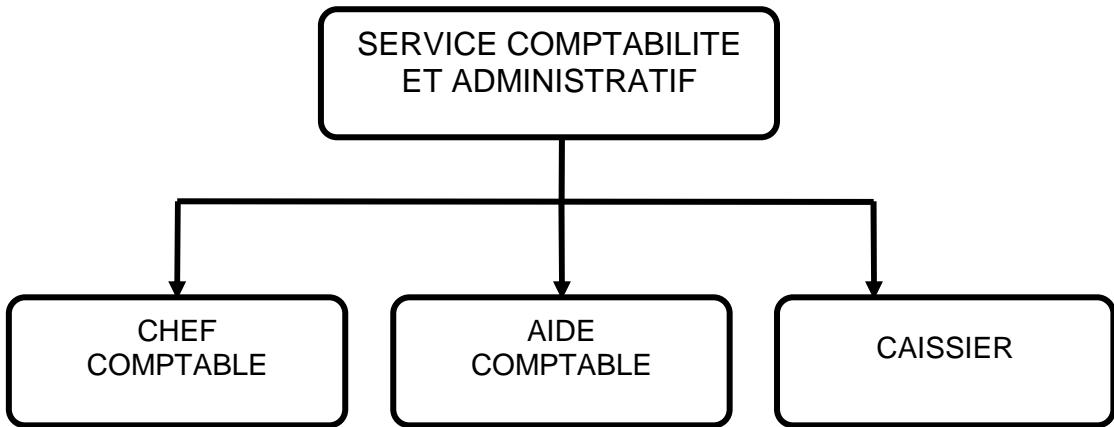
Les responsables sinistres ont pour rôle de s'occuper des dossiers sinistres du client, c'est-à-dire à partir de la réception de la déclaration de l'accident jusqu'à l'indemnisation.

2-5-Le service comptabilité

Ce service est composé d'un chef comptable, d'un aide comptable et un caissier.

Voici in organigramme du service comptabilité :

Figure N°7: Organigramme du service comptabilité



Source :ARO 2008

Le chef comptable s'occupe de :

①La gestion administrative

- ❖ Etablissement des bulletins de paie

②La gestion comptable

◊ Tenue des journaux des opérations financières (Banques) : Comptabiliser toutes les opérations bancaires : versement chèques, versement espèces, virements, agios, les chèques de règlement sinistres, et frais de fonctionnement.

◊ Tenue des journaux des opérations techniques diverses : ventilations du compte 490104 règlement des commissions des courtiers, encaissement diverses polices des clients, comptabilisations des notes, virement du solde 490401 en 170001.

◊ Vérification du Journal de Caisse : vérification imputation, n° de compte, mouvements et solde.

◊ Concordances bancaires BOA Toamasina, BNI, BFV, BMOI, BOA Maroantsetra : relever les opérations non passées par DR et réclamer les pièces manquantes

- ◊ Réconciliation du compte 170001/410061 : Relever les opérations non passées par DR et aviser le siège.
- ◊ Justification du compte 490301 Sinistres terrestres : relever les sinistres payés et non crédités par le siège. Etablir les chèques de règlement des sinistres à partir du bordereau de perforation.
- ◊ Gestion du compte 490401 : établir les chèques de règlement des prestataires, établir un état des dépenses par imputation, suivre les dépenses par rapport au budget.
- ◊ Etablit les notes de débit pour les dépenses du siège ou autres agences, et les notes de crédit pour les encaissements des autres agences.
- ◊ Envoi de fonds au siège.

L'aide comptable a pour rôle de :

- Mettre à jour du tableau des encaissements ;
- Vérifier le journal ;
- Payer sinistre puis enregistrement dans le cahier sinistre ;
- Mettre à jour de l'état de paiement ;
- Enregistrer et dépouiller les quittances.

Le caissier s'occupe de :

- La tenue du journal de caisse ;
- L'Ouverture et fermeture du journal de caisse ;
- L'Encaissement de la prime ;
- Le Décaissement : avance, dépense journalière

La société ARO n'utilise pas le plan comptable général, elle possède son propre plan comptable :

a)Le plan comptable utilisé par la compagnie

TABLEAU N°3 :Plan comptable de l'assurance ARO

NUMEROS	INTITULES
<u>170</u>	<u>COMPTED E LIAISON</u>
<u>300NNN</u> 300NNN	SIEGE <u>ARTICLES PUBLICITAIRES</u> ARTICLE PUBLICITAIRES NNN
<u>AGENCES-CLIENTS-COURTIER</u>	
41NN 41NN1 41NN 1 NNNNN 41 NN 2 41 NN 2 NNN	AGENCENN CLIENTS AGENCES NN CLIENTS N° NNNNN COURTIERS AGENCE NN COURTIER NNN
<u>420</u> 420 NNN	<u>PERSONNEL</u> PERSONNEL NNN
<u>460</u> 460	<u>DEBITEURS-CREDITEURS DIVERS</u> DEBITEUR , DEBITEUR NNN
<u>490</u> 490 101 490 102 490 103 490 104 490 201 490 202 490 203 490 301 490 302 4090 303 490 401	<u>COMPTE D'ATTENTE A REGULARISER</u> PRIMES RISTOURNES EMISES TERRESTRE PRIMES RISTOURNES EMISES MARITIMES PRIMES RISTOURNES EMISES VIE COMPTE DE PASSAGE COMMISION EMISES TERRESTRE COMMISSIONS EMISES MARITIME COMMISSIONS EMISES VIE SINISTRE TERRESTRE VIE SINISTRE MARITIME SINISTRES REJETES FRAIS DE FONCTIONNEMENT
<u>560</u> 560 001	<u>BANQUES ET CCP</u> BANQUE
<u>570</u> 570 001	<u>CAISSE</u> CAISSE
<u>590</u> 590 001	<u>VIREMENT INTERNE</u> VIREMENT INTERNE
<u>874</u>	<u>PERTES ET PROFITS EXCEPTIONNELS</u>

Source : ARO 2000

La société ARO n'utilise pas les comptes d'immobilisations (classe2), les comptes de charge (classe6) et les comptes de produit (CLASSE7). Les pertes et les profits sont comptabilisés aux comptes 874. Le plan comptable de la société ARO diffère donc du plan comptable général par l'absence des comptes cités ci-dessus et par le compte de classe 1 qui est unique et qui retrace les opérations avec le siège et détermine la situation du Siège au niveau des points de ventes.

Nous expliquer par une fiche de compte l'utilité de tous les comptes présents dans le plan comptable :

b)-Fiche des comptes

TABLEAU N°4 : Fiche de compte

COMPTE 170	-Retrace les opérations avec le siège -Détermine la situation du Siège au niveau Points de vente
COMPTE 300	-Enregistre les mouvements des articles publicitaires à vendre
COMPTE 41 NN 2	-Constate les mouvements des primes d'Assurances avec les assurés 41 NN 1 NNNNN 41 : clients NN : code agence 1 : code d'identification clients NNN : Numéro Assuré en 5 chiffres
COMPT 41 NN2	-Constate les mouvements de commissions de courtage d'Assurance avec les courtiers et Agents 41 NN2 NNN 41 : clients NN : Agence 2 : code d'identification de commissions NNN : Numéro de code courtier 3 chiffres
COMPTE 420	-Retrace les opérations avec le personnel dont les appointements sont exclusivement Payés par le point de vente.
COMPTE 490	-Enregistre les charges et les productions par fonction, d'une façon détaillée à l'origine et regroupée à la régularisation -Compte en principe soldé mensuellement.
COMPTE 560	-Enregistre les mouvements de trésorerie consécutifs aux opérations traitées avec les institutions financières (BANQUES ET CCP)
COMPTE 570	-Retrace les mouvements des opérations effectuées par l'intermédiaire de la caisse.
COMPTE 590	-Permet le passage du compte caisse au compte BANQUE/CCP ou inversement. -L'unique compte de passage utilisé pour les opérations financières.
COMPTE 874	-Régularise les moins (Pertes) et le Trop (gains) perçus sur encassemens.

Source : ARO

SECTIONII- CALCUL DE PRIME

Paragraphe1-Définition

La prime ou " le prix du risque " représente la valeur du risque et est déterminé par des actuaires en fonction d'éléments mathématiques. Elle comprend essentiellement :

- la prime pure
- les chargements
- les impôts et taxes

1-1-La prime pure ou (prime technique)

C' est la couverture théorique du risque. Elle est établie en considération de :

- la probabilité de réalisation du risque et de son intensité ;
- la somme assurée : l'assuré devra fixer au préalable la somme à assurer ou le capital. Pour le cas des assurances où il n'existe pas de somme assurée, c'est-à-dire les " assurances illimitées ", l'assureur fait le calcul sur une somme très élevée.
- la durée de l'assurance en principe : cette durée est fixée à une année étant donné qu'en général les statistiques des risques sont établies en fonction d'une unité de durée qui est généralement l'année.

1-2- Les chargements

Les chargements représentent la somme qu'il faut ajouter à la prime pure pour obtenir la prime nette ou prime commerciale.

$$\boxed{\text{PRIME NETTE} = \text{PRIME PURE} + \text{CHARGEMENT}}$$

Ils comprennent :

Les frais d'acquisition : qui sont les commissions allouées aux agents ou courtiers qui ont apporté les affaires (ces frais ainsi engagés par l'assureur sont en définitive à la charge des assurés)

Les frais de gestion ou d'administration : qui sont toutes sortes de dépenses nécessaires au fonctionnement de l'Entreprise (Loyers, salaires du personnel, règlements de sinistres, prévention, impôts propres à l'entreprise... .)

1-3--les impôts et taxes

La prime totale que devra s'acquitter l'assuré est égale à la prime nette augmentée du coût de la police, des impôts et taxes (taxe d'enregistrement). Le montant de la Taxe d'Enregistrement est variable suivant la nature du risque.

N.B. Les taxes sont perçues pour le compte des Pouvoirs Publics.

Prime totale =Prime Nette +Coût de police+ Taxe d'enregistrement + TVA

Paragraphe2-Cas pratique

Prenons le cas d'une assurance automobile :

En assurance automobile, le mode de calcul des primes est différent, en fonction de la nature du véhicule assuré, de la puissance fiscale, de la carrosserie,.....

Cas de l'Assurance automobile :

Les tableaux suivants montrent les fourchettes de primes en assurance automobile relatives à la garantie responsabilité civil

Tableau n°5 : Tarif automobile de la compagnie ARO (tarif1)

PUISSEANCE	FISCAL EN CV	PRIME NETTE
ESSENCE	DIESEL	
JUSQU' A 2	1	73.000
3 à 6	2 à 4	79.600
7 à 8	5	81.400
9 à 10	6 à 7	84.600
11 à 12	8	87.400
13 à 15	9 à 10	91.600
16 à 19	11 à 13	101.200
20 à 23	14 à 16	107.600
24 et plus	17 et plus	110.400

Source : ARO 2008

Surprime pour remorque : 10% de la prime RC

TABLEAU N°6 : tarif automobile de la compagnie (tarif2)

PUISSEANCE	FISCALE EN CV	PRIME	NETTE
ESSENCE	DIESEL	GRATUIT	PAYANT
JUSQU'A 2	1	80.000	159.800
3 à 6	2 à 4	85.600	171.200
7 à 8	5	95.200	190.200
9 à 10	6 à 7	99.800	199.200
11 à 12	8	106.800	213.000
13 à 15	9 à 10	115.400	230.400
16 à 19	11 à 13	122.800	245.400
20 à 23	14 à 16	129.000	257.800
24 et plus	17 et plus	132.400	265.000

Source : Direction régionale de Toamasina 2008

Aux primes ci-dessus s'ajoutent les surprimes suivantes :

-4.700 Ar par passager transporté à titre gratuit à l'exception du conducteur

-8.280 Ar à partir de la sixième place payante

-Surprime pour remorque : 20% de la prime RC

TABLEAU N°7 : tarif automobile (tarif3)

Tarif3 : TRANSPORT DE MARCHANDISES A TITRE GRATUIT ET PAYANT

PUISSEANCE	FISCAL EN CV	PRIME	NETTE
ESSENCE	DIESEL	GRATUIT	PAYANT
Jusqu'à 2	1	119.400	184.000
3 à 6	2 à 4	124.800	196.800
7 à 8	5	129.200	219.000
9 à 10	6 à 7	136.200	229.000
11 à 12	8	142.000	245.000
13 à 15	9 à 10	152.400	265.000
16 à 19	11 à 13	161.200	282.400
20 à 23	14 à 16	169.800	296.800
24 et plus	17 et plus	176.200	304.800

Source : ARO TOAMASINA 2008

Aux primes ci-dessus s'ajoutent les surcharges suivantes :

-4.700 Ar par passager transporté à titre gratuit à l'exception du conducteur ;

-Surprime pour remorque : 30% de la prime RC du véhicule assuré.

CAS N°1 : calcul de prime

Marque du véhicule : SUZIKI VITARA

Nombre de place : 5 places

Puissance fiscale : 11CV

Garanties demandées : RC et IDR

RC(d'après le tableau Tarif 1).....	87.400
IDR(fixe).....	10.000
Coût de police(fixe).....	2.000
Prime nette.....	99.400
Taxe d'enregistrement (4.5%).....	4.473
	105.754
TVA 20%.....	20.774,60

PRIME TOTALE ANNUELLE	124.647,60
------------------------------	-------------------

COMPTABILISATION

570 001		caisse	124.647,60	
	41 NN1NNN	Client N° NNN		124.647,60

CAS N°2

Un autre souscripteur demande les garanties suivantes : RC, Incendie, Vol et IDR

Marque du véhicule : Mercedes Benz

Carrosserie : camion

Puissance fiscale : 17CV

Source d'énergie : DIESEL

Nombre de place : 3

Année de mise en circulation : 2001

Suivant déclaration du souscripteur :

Valeur assurée : 60.000.000 Ar

Valeur Glaces : 2.000.000Ar

Usage véhicule : Transport de marchandises à titre payant

Pour une année d'assurance :

RC(suivant le tableau tarif 3).....	304.800
Surprime 2 passagers(4700*2).....	9.400
Inc (1.5% de la valeur assurée).....	900.000
Vol : taux (1.5% de la valeur assurée).....	900.000
Bris de glaces (9.72% de la valeur assurée).....	194.400
IDR.....	10.000
	<hr/>
	2.318.600

Accessoires.....2.000

Taxe d'enregistrement (4.5%).....104.427

TVA (20%).....485.005,40

PRIME TOTALE ANNUELLE	2.910.032,4
------------------------------	--------------------

570 001		caisse	2.910.032,40	
GARANTIE		PRIME ANNUELLE SUR ANCIENNE VALEUR	PRIME ANNUELLE SUR NOUVELLE VALEUR	
	41NN1NNN	Client N°NNN		2.910.032,40

CAS N°3 : La prime totale fractionnée

Le souscripteur demande une garantie à courte durée.

Une durée de 6 mois.

L'assurance utilise le barème de courte durée :

1jour à 1mois	→ 10% de la prime nette annuelle
1mois à 2mois	→ 20% de la prime annuelle
Et ainsi de suite.....	
Au-delà de 10mois	→ 100% de la prime annuelle

On utilise donc la formule suivante :

Prime totale fractionnée =prime nette fractionnée (courte durée) +coût de police fractionnée + Taxe d'enregistrement + TVA

En utilisant le barème ci-dessus, on applique seulement 60% da la prime annuelle car la durée du contrat est de 6mois :

RC (5304.800*60%).....	182.880
Surprime (9.400*60%).....	5.640
Incendie (900.000*60%).....	540.000
Vol (900.000*60%).....	540.000
Bris de glace (194.400*60%).....	116.640
IDR (10.000*60%).....	6.000
Coût de police (2000*60%).....	1.200
Prime nette	1.391.160
Taxe d'enregistrement.....	62.602,20

1.455.956,7	
TVA..... 290.752,44	
PRIME TOTALE ANNUELLE	1.744.514,64

Incendie	900.000	1.200.000
Vol	900.000	1.200.000
Total	1.800.000	2.400.000

La comptabilisation de cette prime est identique à celle de la prime normale.

CAS N°4 : La surprime

Si la valeur du véhicule assuré augmente, dans ce cas, il y a une surprime

$$\text{Surprime} = \text{Surprime nette} + \text{coût de police} + \text{Taxe d'enregistrement} + \text{TVA } 20\%$$

La valeur du véhicule assuré est augmentée de 80.000.000 Ar le 11.08.08

La différence des primes annuelles : 2.400.000-1.800.000= 600.000Ar

♦Pour toute modification du contrat entraînant une perception de surprime, ou un remboursement, le calcul se fait suivant le système **prorata temporis**.

La surprime est de 142jours, soit du 11.08 au 31.12.

$$\frac{600.000 * 142}{365} 233.424,65$$

Coût de police	2.000
Taxe d'enregistrement.....	10.594.11
TVA.....	49.203.75

SURPRIME TOTALE	295.222,51
------------------------	-------------------

La surprime est additionnée avec la prime totale que le souscripteur doit payer et c'est en ce moment qu'il y a comptabilisation.

CAS N°4 : Le ristourne

La valeur du véhicule assurée a diminué de 45.000.000 Ar le 11.08.08

GARANTIE	PRIME ANNUELLE SUR ANCIENNE VALEUR	PRIME ANNUELLE SUR NOUVELLE VALEUR
Incendie	900.000	675.000
Vol	900.000	675.000
TOTAL	1.800.000	1.350.000

Il y a donc ristourne

Ristourne = ristourne nette (suivant prorata temporis) -Coût de police + TE + TVA

La différence des primes annuelles est de 450.000 AR (1.800.000- 1.350.000)

Ristourne de 142jours

(450.000* 142)/365.....	175.068,49
Coût de police (fixe).....	(2.000)
Taxe d'enregistrement.....	7.788,08
TVA.....	36.171,31

RISTOURNE TOTALE 217.027,89

CAS N°5 : La résiliation du contrat :

Le 11.08.08, le véhicule a été vendu.

Soit prime nette annuelle : 2.277.560

Ristourne sur 142jours (2.277.560*142)/365.....	886.064,43
Coût de police(fixe).....	(2.000)
Taxe d'enregistrement.....	39.782,90
TVA.....	184.769,47

RISTOURNE TOTALE 1.108.616,80

la prime payée par le souscripteur a donc diminuée et la comptabilisation se fait au niveau du prime totale soustraite du ristourne totale, c'est-à-dire, il faut enlever la ristourne dans la prime totale avant de comptabiliser.

SECTION III-LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS

Comme toute entreprise, la direction régionale de Toamasina met ses produits en vente et pour ce faire, elle adopte deux réseaux de distribution :

- ❖ Le réseau de distribution directe
- ❖ Le réseau de distribution indirecte

Paragraphe 1-Les réseaux de distribution directe

C'est la vente qui se fait directement entre la compagnie et les clients sans intermédiaire.

Elle comprend :

- Les directions régionales
- Les agences régionales
- L'Appui Technique des Organismes Publics (A.T.O.P)
- Les agences Ampefiloha et Ankorondrano

1-1-Les directions régionales :

Elles ont pour mission la prospection des affaires, la réalisation des contrats et le règlement des sinistres, c'est-à-dire, elles traitent les affaires avec les clients sans intermédiaires.

La compagnie d'assurance ARO possède neuf (9) directions régionales à Madagascar :

- ◊ Tananarive
- ◊ Antsirabe
- ◊ Antsiranana
- ◊ Fianarantsoa
- ◊ Mahajanga
- ◊ Morondava
- ◊ Sambava
- ◊ Toamasina
- ◊ Tuléar

1-2- Les agences régionales :

Les agences régionales sont des unités de distribution rattachées aux directions régionales. La compagnie ARO compte six (6) agences régionales :

- * Ambanja
- * Ambatondrazaka
- * Manakara
- * Nosy-be
- * Fort-dauphin
- * Antalaha

L'A.T.O.P

L'ATOP est une unité de distribution chargée spécialement de la gestion des contrats des organismes publics ou parapublics (Sociétés d'Etat). La direction générale lui délègue une autonomie et pouvoirs techniques qui peuvent être plus importants que ceux dévolus aux autres directions régionales.

Les agences Ampefiloha et Ankorondrano :

Ces agences sont des technico-commerciales qui traitent et distribuent leurs produits aux clients sans intermédiaires.

Paragraphe2-Les réseaux de distribution indirecte

L'assureur est tout d'abord un vendeur de sécurité et pour pouvoir placer les contrats d'assurance auprès du public, il doit faire appel à des intermédiaires. Ces derniers ont pour

rôle de solliciter ou d'accueillir le souscripteur d'un contrat ou même d'expliquer au souscripteur éventuel les conditions de garantie d'un contrat.

Les réseaux de distribution indirecte sont les ventes indirectes effectuées par des intermédiaires non salariés de la compagnie. Ils sont rémunérés par voie de commissions qui varient en fonction de l'étendue de leurs missions.

2-1--Les différents catégories d'intermédiaires

Les opérations d'assurances et de capitalisation de toute nature peuvent être présentées au public par les intermédiaires suivants :

- 1°/ Les représentants légaux des organismes ;
- 2°/ Les courtiers d'assurances et les entreprises de courtage d'assurance ;
- 3°/ Les employés des organismes d'assurances et des courtiers ou entreprises de courtage d'assurances, dûment accrédités. A cet effet et ils agissent sous la responsabilité et pour le compte de leur mandat ou employeur.

a)-Les représentants légaux

Ce sont des personnes ou des sociétés auxquelles la compagnie d'assurance a donné mandat par un contrat spécial appelé "le traité de nomination" pour produire des affaires qui devront exclusivement être apportées à la Compagnie Mère. Ce sont les Agents d'assurances. Ils sont rémunérés non pas par voie de salaire mais par voie de commissionnement. Ces agents sont de plusieurs sortes suivant le degré de pouvoir qui leur a été attribué par la Compagnie.

Il y a les agents généraux qui constituent ce qu'on appelle en terme technique des apporteurs gestionnaires complets. Ils reçoivent la commission pleine et maximale.

Ces agents reçoivent une commission pleine et maximale parce qu'ils ont le pouvoir et l'obligation de tarifer les risques, d'établir eux-mêmes leurs polices, d'encaisser les primes, de régler les sinistres corporels et matériels dans la limite de leur compétence, y compris la gestion des contentieux primes et sinistres et l'exercice de recours. Donc le maximum de commission leur est attribué car en plus de l'action de rechercher des affaires, ils doivent

engager des frais de gestion. Les Agences Générales peuvent utiliser soit les services d'employés qui veulent produire ou démarcher des affaires ou assurer la gestion technique (production et sinistres) soit les services des Sous Agences.

Les Sous - agences sont des agents placés sous la responsabilité des Agences Générales et commissionnés par elles. Leur rôle se limite à démarcher les affaires, encaisser les primes, envoyer les notes de couvertures à l'agence générale pour transformation en Police. Les sous agences servent de boîte aux lettres pour les sinistres.

b)Les Courtiers d'Assurances

Le Courtier d'Assurance ou Société de courtage, portant également le nom d'Assureur Conseils, met en relation le preneur d'assurance et l'assureur.

Il a le droit de placer les affaires auprès de la Compagnie d'assurances de son choix, c'est à dire qu'en pratique, il conseille au client de souscrire auprès de la compagnie où il trouve des conditions de garanties meilleures.

Comme l'agent, il est rémunéré par voie de commissionnement par l'Assureur. En revanche, il n'est pas le représentant de l'assureur, donc il est plus libre.

Depuis la nationalisation, il n'existe plus de courtier à Madagascar. Certains courtiers d'assurances qui portaient le nom d'Assureurs Conseils sont devenus des agents exclusifs des Compagnies.

c) Les employés

Ce sont des personnes qui organisent des réseaux directs avec des bureaux centraux dans les chefs lieux de Faritany ou quelquefois dans les chefs lieux des fivondranana importants.

Les employés des bureaux directs sont en principe, salariés et non rémunérés par voie de commissionnement. Ils disposent d'un pouvoir important en matière d'établissement de polices et de gestion de sinistres. Les agents qu'ils utilisent, sont le plus souvent de "simples apporteurs » comme les sous agences des Agents Généraux.

2-2-Les représentants régionaux

Les représentants commerciaux sont des agences liées directement à la direction régionale. Ils sont rémunérés par voie de commission dont le taux est fixé suivant le chiffre d'affaires réalisé. La direction régionale de Toamasina possède quatre (4) représentants commerciaux :

- L'agence à Maroantsetra
- Un représentant à Sainte Marie
- Un représentant à Fenerive -Est
- Un représentant à Mahanoro et à Vatomandry

Les représentants de la compagnie sont rémunérés par voie de commission et comptabilisés dans le compte 490 :

Prenons le cas d'une commission émise terrestre c'est-à-dire, assurance automobile : la société doit 2000Ar à son courtier

490 201		Commision émise terrestre	2.000	
	570 001	banque		2.000

CHAPITRE III- LES PRINCIPAUX ROLES ET ACTIVITES DE L'ASSURANCE ARO

Grâce à la variété des formules d'assurances et à l'importance des capitaux mis en jeu, l'assurance a des utilités considérables, souvent mal connues tant au point de vue social, économique que financier. Un rôle plus dynamique qui est de favoriser l'action tend à se joindre à son rôle traditionnel de protection.

SECTIONI-LES PRINCIPAUX RÔLES DE L'ASSURANCE

Paragraphe1-L'assurance et la protection

1-1-Protection des éléments patrimoniaux

Rares sont les individus qui peuvent régler seul un sinistre sans faire appel à l'assureur.

- ◊ L'indemnité d'assurance permet de remplacer ou de reconstruire les biens détruits par les événements tels que : incendie, dégâts des eaux, cyclone, vol...
- ◊ L'engagement de l'assureur permet de conserver l'équilibre du patrimoine personnel de plus en plus menacé par le développement de la responsabilité.
- ◊ L'assurance permet de lutter contre les incidences de la dépréciation monétaire. (assurance révisable)

1-2-Protection des éléments extrapatrimoniaux

La santé, la capacité de travail et la Vie peuvent être assurés contre la maladie, les accidents et la mort.

Paragraphe2- L'assurance et l'action

En donnant une sécurité aux hommes, l'assurance permet le développement de certaines activités qu'ils n'oseraient ou ne pourraient entreprendre individuellement ou collectivement.

2-1-L'assurance au service de l'action industrielle

- L'assurance autorise en effet, des activités présentant certains risques
 - risques pour soi : ex : sports individuels
 - risque pour autrui : circulation automobile
- L'assurance favorise les activités professionnelles. La fréquence de la mise en jeu des responsabilités professionnelles devient de plus en plus grandes. A cet effet, l'assurance présente un double intérêt.
 - 1°) Elle permet à l'assuré de se livrer à son activité professionnelle sans être obsédé par une condamnation éventuelle ex : suite à un manquement d'un de ses préposés ;
 - 2°) Elle permet au client de traiter avec le professionnel en toute confiance car en cas de préjudice, le client n'a rien à craindre en principe.

2-2-L'assurance en service du développement économique

Cet aspect du rôle de l'assurance explique l'importance de l'attention que lui porte l'Etat

a) Rôle économique

La sécurité procurée aux individus renforce l'économie nationale. Ainsi, l'assurance permet le développement des activités industrielles et économiques. C'est donc un facteur de production. Ex : assurances de transport et assurances maritimes favorisent la multiplication des échanges indispensables à l'économie moderne. Grâce à l'assurance Vie, elle vient relayer les formes classiques du crédit. En effet, l'organisme de crédit accorde le prêt à condition que

l'emprunteur souscrire une assurance vie à son profit. Cette technique est très utilisée en matière d'acquisition immobilière.

b) Rôle financier

L'assureur fait partie des investisseurs institutionnels. En effet, l'accumulation des primes, permet à l'assureur de constituer des capitaux qu'il peut placer afin de retirer des bénéfices. Les assureurs sont donc appelés à participer à la vie financière au pays (emprunt de l'Etat), et à la politique industrielle.

Paragraphe3-ARO entant qu'assureur

"Le contrat d'Assurance est une convention par laquelle une partie, l'Assuré se fait promettre moyennant une rémunération, (la cotisation ou 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.¹

Selon FOUASTIE : « l'assurance est une opération par laquelle un individu, l'assuré, moyennant une contribution, une prime, acquiert pour lui ou pour un tiers un droit à prestation, une indemnité, en cas de réalisation d'un risque. Cette indemnité étant versée par une entreprise ou un organisme, l'assureur qui prend en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique. »

Nous relevons les éléments essentiels d'une opération d'assurance.

L'Assuré : est la personne dont les biens ou la personne sont exposés à des risques couverts.

La Prime : correspond à la contribution que l'assuré doit verser à l'assureur en contrepartie de la garantie accordée par l'Assureur. C'est le prix de l'assurance.

La réalisation du risque : le sinistre

¹ **Code des assurances applicable à Madagascar. Loi99-01 art.05 « définition du contrat d'assurance »**
Page76

La prestation ou indemnité est la somme versée par l'assureur pour réparer un préjudice résultant d'un sinistre.

L'assureur s'assimile à la Compagnie d'assurances qui s'oblige à indemniser l'assuré en cas de réalisation du risque.

D'après cette définition, l'assureur a pour activité :

- de vendre les produits d'assurances en supportant ainsi un ensemble de risques ;
- d'indemniser l'assuré en cas de réalisation d'un risque (sinistre) par le versement d'une prestation.

Paragraphe4-ARO en tant que réassureur

C'est une opération par laquelle un assureur cède à un ou plusieurs autres réassureurs avec lesquels il a passé un contrat tout ou une partie du risque qu'il a pris en charge. C'est "l'assurance de l'assureur".

En matière de réassurance, seul l'assureur est garant à l'égard de l'assuré. On appelle "**cédant**" l'assureur direct qui cède le risque et "**Cessionnaire**" le Réassureur qui le garantit.

Le but de la réassurance est de mettre à la charge de certains pays les sinistres qui surviennent dans un pays déterminé. En prenant en charge un risque, le Réassureur doit s'efforcer d'équilibrer son portefeuille. Tout comme l'assureur, il doit à son tour homogénéiser ces risques en conservant la partie dont elle estime être capable de couvrir lui-même et en cédant l'autre partie à d'autres réassureurs qui deviennent à ce moment des **rétrocessionnaires** et ainsi de suite. Ainsi, un même risque pourra être partagé entre plusieurs réassureurs. On dit souvent que l'objectif de la réassurance est de faire une dispersion ou une pulvérisation mondiale des risques. On désigne par **traité de réassurances** le contrat qui régit les rapports entre cédant et réassureur.

Il y a deux notions à distinguer :

- ❖ le plein de conservation ou de rétention qui est la somme maximum que l'assureur peut garder pour son propre compte sur chaque risque sans compromettre l'équilibre de son entreprise.
- ❖ le plein de souscription qui est le montant maximum total que l'assureur peut garantir à l'égard de l'assuré. C'est la somme du plein de conservation et des engagements du Réassureur sur le risque considéré.

Il existe 3 types de réassurances :

1°) Réassurance obligatoire : l'assureur s'engage à signer un traité avec les réassureurs. L'assureur est obligé de céder le risque, et le réassureur est obligé de l'accepter.

2°) Réassurance facultative : l'assureur cède une partie de ses risques au réassureur qui n'est pas obligé d'accepter ces risques.

3°) Réassurance facultative - obligatoire : l'assureur a la faculté de céder ou non le risque, mais le réassureur est obligé d'accepter (FACOB ou OPEN COVER) (avec traité)

SECTIONII- LES PRODUITS D'ASSURANCE

Les produits d'assurances sont les garanties que ARO propose à ses clients. En général, il existe deux types d'assurance :

- ↳ La branche vie
- ↳ La branche non vie

Paragraphe1-La branche vie

C'est une branche d'assurance qui garantit la couverture du risque lié directement à la personne assurée. Elle comprend : l'assurance vie, l'assurance retraite complémentaire.

1-1-L'assurance vie :

L'assurance vie garantit le versement d'une somme fixé au préalable à l'assuré lui-même s'il survit à une époque déterminée et au bénéficiaire désigné par lui en cas de décès survenant avant le terme du contrat.

L'assureur s'engage à verser le capital assuré.

- Soit au décès de l'assuré
- Soit en cas d'invalidité permanente et totale (IPT)
- Soit en cas de survie de l'assuré à l'échéance du contrat

IPT : L'impossibilité présumée définitive pour l'assuré d'exercer une activité lui procurant gain et profit à la suite d'un accident ou d'une maladie.

1-2-L'assurance retraite complémentaire

On entend par retraite toute cotisation versée pour le compte de l'assuré qui génère une rente annuelle dont le montant est fonction de l'âge au premier versement.

La cotisation versée est la somme que le souscripteur doit verser en contre partie de la garantie de l'assureur lorsqu'il s'agit d'une garantie retraite.

Le versement des cotisations peut être unique, successive, régulières ou occasionnelles.

L'objet de l'assurance retraite complémentaire est de constituer pour l'assuré une retraite viagère (arrérage jusqu'au décès) en cas de vie à l'âge de jouissance choisie en contre partie des cotisations payées en son nom

En cas d'assurance anticipé, la rente est réduite.

En cas de retraite différée ou propagation, la rente est augmentée suivant le coefficient de majoration.

En cas de décès de l'assuré avant la date d'entrée en jouissance de la retraite ou avant la date d'anniversaire de ses 60ans, l'assureur remboursera au bénéficiaire désigné et selon l'option choisie.

Toutefois, si l'assuré ayant opté pour une retraite différée décède après la date d'anniversaire de ses 60 ans et avant l'entrée en jouissance de sa retraite, il sera versé au bénéficiaire qu'il aura désigné ; le montant total de la provision mathématique.

Paragraphe2-La branche non vie

C'est une branche d'assurance qui est liée à des biens appartenant à l'assuré comme l'assurance contre le vol, assurance maritime, assurance incendie, assurance automobile, l'assurance cataclysmes naturels.....

2-1-L'assurance contre le vol

En général, on récupère une partie d'un patrimoine ayant fait l'objet d'un vol, une telle situation nécessite un nouvel investissement pour restaurer l'activité d'une entreprise s'il s'agit d'un matériel clé. Pour éviter cela, l'assurance vol vous garantit le risque ci-après :

- ◊ Disparition, destruction ou détérioration résultant d'un vol (mobilier d'habitation, matériel de bureau, marchandises....)
- ◊ Vol sur les personnes dans l'exercice de leur profession (transporteur de fonds)
- ◊ Vol des objets précieux (bijoux et effets personnels)

La garantie est limitée au vol accompagné de circonstance manifestée par effraction ou escalade, violence, meurtre

Les assurances maritimes

Elles ont pour objet de garantir la réparation des dommages subis par les appareils de navigation maritime. Elles couvrent aussi les risques de pertes et d'avarie courus par les marchandises durant son transport. Elles se subdivisent en deux catégories :

- ↳ Assurance « sur corps » qui est relative au navire considéré ainsi que ses accessoires (équipements techniques) ;
- ↳ Assurance « sur faculté » qui est relative aux marchandises transportées.

Les risques couverts par l'assureur sont les dommages et pertes qui arrivent au navire assuré par tempête, naufrage, échouement, abordage, jet, feu, explosion, pillage et généralement par tous accidents et fortune de mer.

Ces risques demeurent couverts même en cas de changement forcé de route ou de voyage, ainsi qu'en cas de faute du capitaine, des gens de mer ou des pilotes.

Ils le demeurent également en cas de fautes des préposés terrestres de l'armateur, ainsi qu'en cas de vice caché du corps ou des appareils moteurs.

En générale, les risques couverts sont :

- Pertes totales et/ou délaissement (PTD);
- Dépense d'assistance et de sauvetage (AS) ;
- Recours des tiers (RT) ;
- Avaries communes (AC) ;
- Avaries particulières (AP).

2-2-L'assurance automobile :

L'assurance automobile a pour objet de garantir l'ensemble des risques découlant de l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur.

Les risques garantis peuvent être séries en deux :

Les risques de base

Les garanties complémentaires.

a-Les risques de base

Les risques de base sont caractérisés par :

-La responsabilité civile ou risque A

Les assurances de responsabilité civile ont pour but de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité incomptant à l'assuré à la suite des dommages causés aux tiers et pour lesquels il est reconnu responsable.

Il est assez fréquent de voir des polices garantissant l'assurance de responsabilité civile.

C'est notamment le cas de :

- la Police Incendie qui garantit le bien mobilier d'un locataire et la responsabilité locative
- la Police automobile qui garantit le risque de responsabilité civile encourue par l'assuré en cas d'accident causé aux tiers, et l'assurance de dommages subis par le véhicule à la suite de collision, Incendie, bris de glace.

-Dommages éprouvés par le véhicule assuré par suite d'accident ou risque B

Cette assurance est aussi appelée « assurance tout risque ». Elle garantit les dommages par le véhicule assuré ainsi que les accessoires ou pièces de rechange par suite d'accident. Que l'assuré soit responsable ou non, la garantie est toujours acquise.

-Dommages éprouvés par le véhicule assuré par suite d'incendie ou risque C

Elle garantit les dommages par le véhicule assuré par suite d'incendie ou d'explosion de moteur.

-Dommages éprouvés par le véhicule assuré par suite de vol ou risque D

Elle garantit la réparation des dommages causés au véhicule assuré par suite de disparition du véhicule entier ou de ses accessoires (rétroviseur, pneus ;.....)

b-Les garanties complémentaires

Tandis que les garanties complémentaires comprennent :

- Les bris de glace ;
- Les dommages résultant des grèves, d'émeutes et des mouvements populaires ;
- Les dommages au pneumatique ;
- Les dommages de privation de jouissance ;
- L'indemnité directe et recours (IDR).

Les assurances obligatoires à Madagascar sont **l'assurance responsabilité civile et l'assurance Indemnité Directe et Recours (IDR)**.

L'IDR permet d'indemniser directement l'assuré par son propre assureur lorsque son véhicule entre en collision avec un autre véhicule appartenant à un tiers identifié, assuré lui aussi auprès d'une autre compagnie d'assurance, évitant ainsi à l'assuré les tracas et les démarches d'une négociation. L'assureur ayant indemnisé son client doit avoir recours auprès de l'assureur adverse pour être remboursé à son tour.

En matière d'assurance automobile, il y a aussi une garantie « assurance famille passager » ou A.F.P qui consiste à indemniser des dommages corporels subis en cas d'accident de circulation par les personnes transportées dans un véhicule.

On entend par accident de circulation, tout accident causé directement ou indirectement par l'action d'un véhicule terrestre à moteur.

Les personnes pouvant bénéficier de l'A.F.P

- * Le souscripteur, le propriétaire du véhicule et la personne ayant la garde du véhicule ;
- * Le conducteur autorisé ;
- * Leurs conjoints, ascendants et descendants ;
- * Les représentants légaux de la personne morale, propriétaire du véhicule ;
- * Les salariés et préposés de l'assuré ou du conducteur ;
- * Toutes autres personnes transportées gratuitement dans le véhicule.

Les véhicules pouvant bénéficier de l'A.F.P

- * Les véhicules de tourisme à des fins privées ;
- * Les fourgonnettes et camionnettes dont le poids total n'excédant pas 3500 kilogrammes pour les occupants de la cabine seulement ;
Exceptionnellement, la garantie peut être étendue aux personnes transportées dans la caisse des catégories de véhicules mentionnés ci-dessus si la carte grise le prévoit ;
- * Les véhicules de location mentionnés ci-dessus si la carte grise le prévoit ;
- * Les véhicules de location.

L'assurance cataclysmes naturels

Elles garantissent les dommages subis par les biens assurés s'ils résultent d'un cyclone, d'une tempête, d'un vent violent, d'un ouragan ou d'un tremblement de terre....

DEUXIEME PARTIE :

**LE SYSTEME COMPTABLE ET ORGANISATIONNEL DE LA
COMPAGNIE D'ASSURANCE « ARO »**

**CHAPITREI- LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO ET LA GESTION
COMPTABLE DES POINTS DE VENTE**

SECTIONI-LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO

Le système comptable de la société ARO comprend :

- La comptabilité Siège
- La comptabilité Agence

Paragraphe1-La comptabilité siège et comptabilité agence

- ✓ Elle a une fonction centralisatrice
- ✓ Le passage d'une opération comptable d'un point de vente se fait par l'intermédiaire de la comptabilité Siège.
- ✓ Aucune opération comptable inter points de vente ne doit s'opérer sans l'intermédiaire de la comptabilité Siège

1-1-La comptabilité Agence

- ✓ La comptabilité Agence est constituée par l'ensemble de la comptabilité des points de ventes, distinguées par leur code comptabilité.
- ✓ La comptabilité Agence est l'interlocuteur au Siège des différentes comptabilités des points de ventes.

1-2-Synthèse :

- Les points de vente sont suivis dans la comptabilité Siège par le compte 410 Agences.
- Le Siège est suivi dans la comptabilité des points de vente par le compte 170 : compte de liaison.
- Les deux comptes présentent en principe le même solde à une même date d'arrêté comptable donnée.
- La comptabilité Siège et la comptabilité des points de vente sont deux comptabilités parallèles, car les opérations au niveau des points de vente sont enregistrées aussi bien dans la comptabilité Siège que dans la comptabilité Points de vente.

SECTIONII-LA GESTION COMPTABLE

Paragraphe1-Les travaux comptables

1-1-Les documents comptables utilisés

Les documents de saisie : les journaux d'enregistrement

La compagnie d'assurance ARO utilise trois sortes de journaux d'enregistrement des opérations comptables :

- a. Le journal de caisse : Ce journal enregistre toute opération intéressant la caisse. Exemple : versement à son profit ou règlement en espèce .
- b. Le journal des opérations financières : Il enregistre tout mouvement de fond en faveur ou au triment du compte Banque et CCP , il enregistre aussi les versements chèque, espèce et virement
- c. Le journal des opérations techniques et diverses : Ce journal sert à enregistrer toute opération diverse, les comptes de caisse et banque/CCP n'intéressent aucunement ce journal. Dans l'ensemble, ces trois catégories de journal ont la même structure.

-EN TETE

-Catégorie de journal : Journal de caisse, journal d'opérations financières, journal d'opérations techniques et diverses.

-FARITANY ET CODE FARITANY : laisser en blanc

- Comptabilité et code comptabilité : Mettre la comptabilité en clair et le code comptabilité.

-Code journal/ : 1 : Journal de caisse

2 : Journal des opérations financières

3 : Journal des opérations techniques et diverses.

➤ Date : Mettre la date des opérations sur le journal

➤ Page N° : Pour chaque catégorie du journal, mettre la page du feuillet, numérotation par ordre numérique croissant, le mois suivant, revenir à la page n°1 et etc....

-MOUVEMENT

Les mouvements relatifs aux opérations sont traduits sur quatorze(14) colonnes

- 1- Numéro Pièce : N° Pièce comptable
- 2- Libellés : Sans commentaire
- 3- Numéro Police : Mettre le numéro complet de la police
- 4- Effet de la police : -En terrestre : date d'effet du contrat
-En maritime et vie : date d'émission ou date de comptabilisation,
constitue la date d'effet
 - A : le dernier chiffre de l'année
 - NN : Le mois en deux chiffres

5-Numéro de la quittance :

- En terrestre et vie : le numéro d'ordre
- Emission terme, prendre les numéros préconçus
- En maritime : laisser en blanc.

6-La date d'émission : -Date de comptabilisation de la police

- A : dernier chiffre de l'année
- NN : le mois en deux chiffres

7-Le code opérations :

- Q : Encaissement de la totalité de la quittance
- A : En cas d'encaissement d'un acompte
- P : Encaissement d'une prime en instance d'émission (P.I..E)
- R : Ristournes réglée ou émises
- D : Opérations diverses relatives aux primes

8-Compte à débiter

10-Compte à créditer

12-DEBIT

13-CREDIT

14-Observations : sans commentaire

9- Code analytique : Laisser en blanc

La rédaction d'un journal doit se faire en lettres capitales claires

1-2-Les documents de synthèse :

Résultant du traitement de ces documents de Saisie, l'informatique fournit différents états comptables :

- Balance de comptes
- Grand livre
- Relevé de compte Clients
- Relevé de compte courtiers
- Bordereau des arriérés trimestriels

1-3-Passation des opérations comptables

Pour comprendre et assimiler facilement la passation des opérations comptables, deux recommandations importantes doivent être le souci qui va effectuer l'enregistrement :

- L'enregistrement doit impérativement être effectué sur la base d'une pièce justificative.
- Se demander le pourquoi du débit et du crédit d'un compte. (imputation comptable)

On distingue deux (2) sortes de passation dans la comptabilité des points de vente :

-PASSATION MANUELLE : Enregistrement sur journal

-PASSATION AUTOMATIQUE : Contribution de l'information dans la passation, par une procédure préalablement élaborée.

L'intervention de l'informatique se fait plus particulièrement dans les comptes.

- a. Primes : Emission en totalité et par client, transitant dans le compte de passage « primes » 490 10N
- b. Commissions : Emission en totalité et par courtier transitant dans le compte de passage « commission » 490 20N
- c. Sinistre : Totalité des sinistres crédités aux points de vente suivant Bordereaux de règlement mensuels
- d. Paie du personnel : Passation sur fiche de paie uniformisées.

Voici un tableau montrant quelques exemples de passation des opérations comptables

TABLEAU N°8: Tableau de passation des opérations comptables

Nature de l'opération	Documents utilisé	Passation comptable		Colonne	Mode passation
		DEBIT	CREDIT		
Prime terrestre	Bordereaux comptant	41AGNNNN	490 101	Prime par client	Automatique
Règlement ristourne en espèce	Avenant de ristourne	41AG1NNN	570	Montant de la ristourne réglé	Manuelle
Commission émise maritime	Bordereau de commission et courtage	490 201	41AG2NN	Commission par agent et par courtier	Automatique

Source : ARO 2007

1-4-Avis comptable

Un avis comptable a pour objet :

- De confirmer la justification d'une opération comptable ;
- D'assurer la réciprocité de la passation d'une opération comptable intéressant deux comptabilités.

Un avis comptable doit être rédigé de manière claire et explicite notamment quant aux libellés ; il remplacera désormais, les échanges de correspondance rapide (C.R)

Description et circuit d'un avis comptable

-Un avis comptable comporte trois (3) exemplaires : un souche pour le point de vente et deux pour le siège.

- L'original et le double de l'avis sont envoyés au Siège (comptabilité Agence) qui s'assure de la validité de l'opération puis les transmet à la comptabilité Générale pour l'exécution de la passation. Cette dernière fera retour du double de l'avis dûment complété de la référence de la passation à la comptabilité Agence

Exemple d'un avis comptable :

A.R.O	<u>NOTE DE DEBIT ou DE CREDIT</u>
SIEGE SOCIAL ANTSAHAVOLA	
Ou	Destinataire.....
DELEGATION REGIONALE	Compte N°.....
DE	
CODE COMPTABILITE	
CODE JOURNAL	

Nous vous informons avoir porté dans votre compte les opérations suivantes:

DATE COMPTABLE	N° PIECE	LIBELLE	N° NOTE	A VOTRE DEBIT	A VOTRE CREDIT
.....
.....

Date d'émission.....

Signature

* Rayer les mentions inutiles

1-5-Exploitation des documents sortis

L'exploitation des documents sortis commence par l'étude de la balance qui est le document le plus synthétique ; le Grand livre et le Relevé de compte contiennent les détails des opérations enregistrées.

a-Balance

-Contrôler le grand total de la balance (dernière ligne) : si les totaux débit sont égaux aux totaux crédit, en principe les enregistrement sont corrects ; s'ils sont différents, informer le Siège.

➤ Vérifier si les numéros des comptes sont conformes à la liste des comptes du plan comptable,

redresser les comptes irréguliers.

-Voir le solde du compte personnel.

➤ Exploiter :

- Le solde du compte 41AG1 pour déterminer le volume des arriérés de l'agence NN
- Le solde du compte 41 pour déterminer le volume des arriérés des points de vente du code comptabilité.

-Informer le délégué régional sur l'évolution des arriérés par agence et les arriérés au niveau du code de la comptabilité.

-Vérifier si les agences indépendantes ont des commissions courtiers, si la délégation régionale et les bureaux directs ont des commissions d'Agences.

-Vérifier les comptes qui doivent être normalement soldés tout les mois (virement de fond - compte de passage, frais de fonctionnement).

b-Grand livre

Si le solde du grand livre est inexact :

- Voir détail des opérations portées dans le compte
- Comparer chaque opération avec l'écriture correspondante dans le journal
- Vérifier l'inexactitude des opérations de l'écriture en s'appuyant sur les pièces justificatives
- Prendre le compte du mois précédent si l'erreur n'est pas retrouvée dans le compte du mois en cours.

Il se peut que les opérations portées dans le compte ne soient pas complètes, l'origine peut prévenir d'une mauvaise codification du compte.

c-Relevé des comptes clients

Si le compte client est erroné ou faux, informer le siège

- Comparer solde relevé de compte et fiches client arrêtées à la date d'arrêté du relevé des comptes (date d'arrêté de la comptabilité) ; en cas de différence, comparer les opérations portées dans les deux documents.
- Analyser chaque compte et procéder aux redressements et apurement éventuels

Le redressement d'écriture

Le redressement d'une écriture erronée comprend deux étapes :

- Annulation de l'écriture erronée ; on inverse les comptes : le compte à débiter devient crédit et celui à créditer devient débit.

Les autres informations sont exactement les mêmes que celles de l'écriture à annuler

- L'enregistrement de l'écriture exacte avec les informations exactes.

d-apurement de compte

Les opérations d'apurement concernent principalement les points suivants :

- Différence en moins ou en plus sur encaissement de primes
- Ventilation solde.

Différence en moins ou en plus sur encaissement de primes

Il s'agit d'apurer un mouvement ou un solde des petites différences en moins ou en plus

La contrepartie du compte client est le compte 874 (pertes et profits exceptionnels).

Le délégué régional est le seul juge de la passation en compte 874 des différences inférieures ou égales à 200AR

Les références des écritures d'apurement sont les références des écritures à passer.

Correspondance N° police et date d'effet

Il s'agit d'aligner dans le relevé de compte deux ou plusieurs opérations enregistrées avec des mêmes numéros de police ou date d'effet différentes.

Ventilation solde

Le solde global du client est créiteur alors que certaines quittances présentent des soldes débiteurs ou créditeurs.

Le solde du client est débiteur mais les soldes d'une partie des quittances sont créditeurs.

Il s'agit d'utiliser le ou les soldes créditeurs pour apurer (solder) le ou les soldes débiteurs.

Pour ce cas, le comptable doit se concerter avant de prendre toute initiative.

Ventilation d'un encaissement

Une bonne ventilation des encaissements élimine les redressements et les apurement :

Les documents de base utilisés sont :

- Le relevé de compte
- La fiche client
- Les quittances

1-5-Le Relevé de commission

Ce document informatique de périodicité mensuelle :

- ✚ Ressort la situation des commissions impayées (commissions sur les primes encore émises)
- ✚ Regroupe les mouvements de commissions des commissions par courtier et par agent suivant leurs codes respectifs.

Le contrôle doit être axé principalement sur la correspondance numéro de police et date d'effet :

Il faut que le numéro de police et la date d'effet du contrat soient les mêmes pour l'écriture d'émission et pour l'écriture de règlement afin que les opérations soient alignées et soldées dans le relevé de commission.

Ces deux conditions sont cumulatives.

En principe, les opérations alignées et soldées n'apparaîtront plus dans le prochain relevé, d'où la nécessité de n'effectuer aucun règlement de commissions tant qu'elles n'ont pas été comptabilisée en émission..

1-6-Le bordereau trimestriel d'arrière

Ce document :

- Regroupe les primes impayées, par assurance, par branche et par ordre d'ancienneté suivant leurs dates d'effet.
- Contribue à un meilleur suivi des encaissements de primes

L'exploitation de ce document doit se faire parallèlement avec le relevé de compte clients, afin de pouvoir être fixé sur la situation globale d'un assuré.

L'information comptable apporte une contribution importante dans la comptabilité des points de vente. Toutefois, le contrôle des documents sortis doivent être fait obligatoirement.

Paragraphe 2-Les travaux extra comptables

2-1-Les travaux d'inventaires

L'inventaire consiste à :

- ✓ Constater l'existence réelle (ou effectuer l'inventaire physique)
- ✓ Comparer l'existence réelle à l'existence théorique dans les mouvements et dégager les différences éventuelles.
- ✓ Régulariser les différences
- ✓ Etablir le rapport d'inventaire (quittance non émise, quittance émises deux fois, quittance à résilier, prime erroné)

Le rapport d'inventaire impliquera l'existence réelle, l'existence théorique, les différences éventuelles(résultat) et les causes des différences

Lors de la régularisation des différences éventuelles, il appartient au délégué régionale d'expliquer ces différences sur un autre document complétant le rapport d'inventaire.

2°Inventaire des quittances

L'inventaire des quittances diffère de celui adopté pour les stocks de produits. Les documents de base sont : -Le relevé de compte client

- Les journaux depuis la date d'arrêté de la comptabilité jusqu'au jour où l'on fait inventaire.

Le relevé de compte est plus pratique par rapport aux fiches clients étant donné que:

-Les quittances sont classées par ordre alphabétique dans le bac et sont donc regroupées par client ;

- Chaque quittance occupe une ligne distincte dans le relevé de compte.

PROCEDER :

- Rayer sur le relevé de compte les quittances existantes dans le bac ; mettre à part les quittances qui n'ont pas de correspondance dans le relevé.
- Rayer sur le relevé de compte les quittances libérées depuis la date d'arrêté de la comptabilité en partant des journaux d'enregistrement comptables.

Le rapport d'inventaire :

Le rapport d'inventaire consiste à :

- Faire le total des primes impayées représentées par des quittances ;
- Totaliser les opérations existant dans le relevé de comptabilité nécessitant les régularisations ultérieures,
- Faire un relevé détaillé des primes impayées non représentées par des quittances.

Pour faciliter l'inventaire des quittances, il est conseillé préalablement de se référer à la gestion des quittances.

2-2-L'état de rapprochement bancaire

La concordance bancaire a pour principal objet de rapprocher le solde ressorti sur le relevé bancaire et celui dégager en livres. Elle consiste à collationner les opérations comptables enregistrées en livres et celles passées par la banque.

Nous nous trouverons devant deux catégories d'opérations/

- Les opérations passées en livres et les opérations passées par la banque.

Les documents nécessaires sont :

- L'état de rapprochement précédent ;
- Le grand livre ou le journal du compte banque du mois concerné ;
- Le relevé bancaire du mois concerné.

a-Principes généraux de la concordance bancaire :

Pour faire un état de rapprochement :

- ✓ Débuter par pointage entre l'état de rapprochement précédent, le grand livre et le relevé bancaire afin de s'assurer que les opérations antérieurement en divergence ont été régularisées dans le relevé bancaire et en livres.
- ✓ Entamer ensuite le pointage des opérations du grand livre et celles passées sur le relevé bancaire.
- ✓ Ressortir les opérations non pointées sur un état de rapprochement. Ces opérations sont généralement reparties sous les rubriques suivantes :

Chèques non présentés : il s'agit des chèques émis à l'ordre des tiers et qui n'ont pas été encore présentés à la banque.

Chèques non versés ou opérations à passer par la banque : il s'agit des versements de chèque ou d'espèce qui sont déjà enregistrés en livres et versés en banque. L'enregistrement au niveau de la banque n'a pas été effectué au même mois.

Opérations à passer par nous: il s'agit des opérations déjà enregistrées par la banque suivant relevé et qui ne l'ont pas été en livres.

Tels sont les principes généraux d'une concordance bancaire.

CAS PRATIQUE

Documents de base : -L'état de rapprochement bancaire au 31 mars

- Le grand-livre
- Le relevé bancaire au 30 avril

1-L'ETAT DE RAPPROCHEMENT BANCAIRE AU 31 MARS

DATE	LIBELLES	DEBIT	CREDIT
JANVIER	Solde débiteur suivant nos livres au 31 mars	4.259.606	
MARS	Solde créditeur suivant banque au 31 mars		827.561
	A/ <u>Chèques non présentés</u>		
	Chèque n°369.587/Georges	5.195	
 «Blanc		
 n°545.942/ Andriamasy	27.045	
 n° 545.948/Rakoto	5.199	
 n°545.949/Akbaraly	2.190	
 n°545.950/Akbaraly	10.500	
	B/ <u>Opération à passer par nous</u>		
FEVRIER	Intérêts et agios au 31/12	19.102	
	Virement faveur Siège		3.500.000
	Frais sur virement		1.276

L'état de rapprochement de la société présente les chèques non présentés à la banque, les opérations à passer par la société.

Les chèques non présentés sont les chèques déjà comptabilisés mais pas encore présentées à la banque tandis que les opérations à passer par la société sont les opérations déjà passées par la banque mais non encore par la société. L'état de rapprochement sert donc à savoir les opérations qui ne sont pas encore comptabilisées et les chèques qui ne sont pas encore présentées à la banque.

2-GRAND-LIVRE AU COMPTE BANQUE AVRIL

DATE	LIBELLE	CONTRE PARTIE	DEBIT	CREDIT
4/4	Chèque 551.101/PTT RED TEL.6 B84	490.101		300.000
10/04	Versement divers chèques	590.001	300.000	
10/04	Règlement chèque 550102-FACT.SOLIMA	490.401		45.188
10/04	Chèque 550.103 Sinistre 20.502/82	490.301		49.299
20/04	Virement faveur Siège	170.001		3.500.000
20/04	Ristourne p/chèque 550.104°/RAKOTO	41.051		
20/04	Versement divers chèques	590.001	1.501.450	4.312
21/04	Appointements chèque 550.105	490.101		35.119
21/04	Versement divers chèques	590.001	500.000	
30/04	Régularisation intérêts au 31/12	490.001	19.102	
	TOTAL DU MOIS		2.320.552	3.663.918
	CUMUL PRECEDENT		6.902.608	2.643.002
	CUMUL A CE MOIS		9.223.160	6.306.920
	SOLDE A CE MOIS		2.916.240	

Le grand livre récapitule toutes les opérations effectuées par l'entreprise durant le mois d'Avril. La compagnie présente en grand livre un solde de 2.916.240 en Avril.

3/ RELEVE BANCAIRE AU 30/04

DATE	OPERATIONS	DEBIT	CREDIT
10/04	CHEQUE 369587	5.198	
15/04	CHEQUE 545942	27.045	
16/04	CHEQUE 551101	30.000	
16/04	Versement divers chèques		300.000
20/04	CHEQUE 550.103	49.300	
25/04	Versement divers chèques		1.501.450
30/04	CHEQUE 550105	35.109	
	Solde mois précédent		827.561
	Total des mouvements		1.801.450
	Solde à nouveau au 10/04	146.652	2.482.359

Le relevé de compte bancaire est le résumé des comptes de la société à la banque (versements chèques, espèces,...)

SOLUTIONS

ETAT DE RAPPROCHEMENT BANCAIRE AU 31/04

DATE	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
	Solde suivant nos livres au 31/04 Solde suivant Banque au 30/04	2.916.240	2.482.359
	<u>CHEQUES NON PRESENTES</u>		
MARS	Chèque 545.948°/RAKOTO	5.199	
MARS	Chèque 545.950°/AKBARALY	10.500	
AVRIL	Chèque 545.949°/AKBARALY	2.190	
AVRIL	Chèque 545.949°/SOLIMA	45.188	
AVRIL	Chèque 550.104°/RAKOTO	4.312	
	<u>OPERATIONS A PASSER PAR LA BANQUE</u>		
AVRIL	Versement divers chèque		500.000
	<u>OPERATION A PASSER PAR L'AGENCE</u>		
MARS	Frais sur virement de 3.500.000		1.276
AVRIL	Différence chèque 369587		3
	Emis pour 5.195		
	Touché pour 5.198		
AVRIL	Différence chèque 550105		1
	Emis pour 49.299		
	Touché pour 49.300		
AVRIL	Différence/chèque 550105	10	
	Emis pour 35.119		
	Touché pour 35.109		
		2.983.639	2.983.639

Nous avons constaté que la compagnie n'a pas présenté quelques chèques à la banque comme par exemple les chèques RAKOTO ET AKBARALY. Nous trouvons aussi les opérations que la banque doit passer et celles que la compagnie elle aussi n'a pas passer et qu'elle doit comptabiliser dans son journal.

2-3- L'état de réconciliation des comptes

La réconciliation de compte consiste à rapprocher les soldes de deux comptes parallèles. Il s'agit :

- Du solde du compte 410 Agence de la comptabilité Siège, lequel ressort la situation brute du point de vente vis-à-vis du Siège ;
- Du solde du compte 170 compte de liaison Siège lequel retrace la situation du Siège dans la comptabilité du pont de vente.

Au cas où les soldes de ces deux comptes ne sont pas identiques, la réconciliation de compte s'impose.

Principes généraux :

L'état de réconciliation comprend deux étapes :

- a) La première étape a pour objet de faire ressortir les opérations à régulariser par le Siège, et le solde disponible existant dans la comptabilité points de vente.
- b) La deuxième étape consiste à faire ressortir les opérations à régulariser par le point de vente.

A l'issue de ces deux étapes, les totaux des soldes des comptes de trésoreries (caisse, banque, éventuellement C.C.P) doivent correspondre au solde disponible en a)

Les documents de travail sont :

- Etat de réconciliation du mois précédent,
- Relevé de compte 410 Agence établi par la comptabilité Siège ;
- Grand-livre 170-compte de liaison dans la comptabilité points de vente,
- Balance de compte du mois concerné.

Pour faire un état de réconciliation, il faut :

- ✓ S'assurer au vu d'un pointage, d'une part, si les opérations « A régulariser par le Siège » de l'état de réconciliation précédent ont été passées dans le relevé de compte 410 Agence et d'autre part, si les opérations « A régulariser par le point de vente » ont été effectuées dans le Grand-livre 170-compte de liaison.
- ✓ RAPPROCHER LES OPERATIONS DU Grand-livre 170 et celles du relevé de compte 410Agence.

- ✓ Finaliser le nouvel état de réconciliation en relevant suivant les rubriques énoncées, toutes les opérations non pointées.CAS PRATIQUE

Voici l'état de réconciliation précédent au 31/05(première partie

DATE	LIBELLES	DEBIT	CREDIT
OCTOBRE	Solde brut de compte à reporter	1.500.000	
NOVEMBRE	<u>Opérations à passer par le Siège</u>		
DECEMBRE	Intérêts créditeurs 3 ^{ème} trimestre	5.000	
JANVIER	Complément frais de fonctionnement		1.000
JANVIER	N/encaissement –ALIBAY	90.000	
	Sinistre maladie 49.100/81 personnel		
	N/virement de fonds au 31 janvier		74.000 200.000
		1.595.000	275.000 1.320.000
	Solde comptable après redressement	1.595.000	1.595.000
	Solde comptable	1.320.000	
	41-Clients nets de commissions		820.000
	420-Personnel		50.000
	490-Compte d'attente		70.000
	874-Pertes et profits	2.020	
	Disponibles	1.322.020	940.000 382.020
		1.322.020	1.322.020

(2ème partie) Etat de réconciliation de compte précédent

DATE	LIBELLES	DEBIT SIEGE	CREDIT SIEGE
	Solde au 31.01/ grand-livre 170 001		1.405.980
Décembre	<u>Ecriture à passer par la DR</u>		
Décembre	Sinistre maladie49.004/81 personnel DR	1.500	
Janvier	Différences/encaissement Pol.225733-DANDJEE		20
Janvier	NC.2.Allocation familiale	2.000	
janvier	NC.4 Versement encaissement RASOA	30.000	
	NC.7 virement encaissement ROSO	52.500	
		86.000	1.406.000
	Solde comptable après redressement	1.320.000	
		1.406.000	1.406.000

L'état de réconciliation de la société présente :

- Les opérations que le Siège a déjà passer mais qui ne sont pas encore comptabilisées par les points de vente ;
- Les opérations déjà passées par le point de vente mais pas encore passer dans le journal du Siège.

L'état de réconciliation sert donc à rapprocher les comptes Siège et point de vente.

GRAND-LIVRE 170.001-COMPTE DE LIAISON SIEGE AU 28.02

LIBELLE	DEBIT	CREDIT
Ancien solde		1.405.980
-Quittances émises terrestre		1.200.000
-Commissions émises terrestre	30.000	
-Quittances émises vie		500.000
-Commissions/ quittances émises vie	25.000	
-Quittances émises maritime		950.000
-Commissions/Quittances émises maritime	40.000	
-Règlement sinistre terrestre	81.500	
-Règlement sinistre maritime	75.000	
-Règlement frais de fonctionnement	100.000	
-Règlement allocations familiales	2.000	
-Encaissement RANDRIA		5.700
-Règlement sinistre maladie personnel	1.500	
-Encaissement chèque ROSO	52.500	
-N/encaissement Sté TAHIRY		40.000
-Récupération sinistre RABE		37.000
-Intérêts créditeurs au 4 ^{ème} trimestre		5.000
-Virement de fonds	2.000.000	
-Encaissement RASOA	30.000	
	2.437.500	4.143.680
Solde créditeur au 28.02	1.706.180	
	4.143.680	4.143.680

Le grand livre 170.001 compte de liaison Siège récapitule les opérations du point vente envoyées au Siège, toutes les opérations que le point de vente effectuées doivent donc être envoyées au Siège et doivent être passées dans le grand livre 170.001.

RELEVE DE COMPTE 410 AGENCES AU 28.02

Ce relevé comporte toutes les opérations effectuées par le point de vente, il va être confronté

LIBELLES	DEBIT	CREDIT
Ancien solde	1.500.000	
-Quittances émises terrestre	1.200.000	
-Commissions/quittances émises terrestre		30.000
-Quittances émises vie	500.000	
-Commissions/quittances émises vie		25.000
-Quittances émises maritime	950.000	
-Commissions/quittances émises maritime		40.000
-Règlement sinistre maritimes		80.000
-Règlement sinistre terrestre		75.000
-Règlement frais de fonctionnement		100.000
-Allocation familiales		2.000
-Complément frais de fonctionnement		1.000
-Encaissement RAKOTO		25.000
-Sinistre maladie personnel		75.000
-Encaissement ALIBAY	90.000	
-Encaissement RANDRIA	5.700	
-Encaissement SINPA		10.000
-Encaissement SINPA		60.000
-Sinistre maladie		74.000
-Coût PV/ constat OFIPA		1.500
-Virement de fonds		200.000
-Sinistre maladie personnel	600	
TOTAL	4.246.300	798.500
SOLDE	3.447.800	

au grand livre 170.001 compte de liaison.

au grand livre 170.001 compte de liaison.

BALANCE DE COMPTE AU 28.02

COMPTES	SOLDES DEBITEURS	SOLDES CREDITEURS
170.001 SIEGE		1.706.180
41-CLIENTS NETS DE COMMISSIONS	1.100.000	
420-PERSONNEL	30.000	
490-COMPTE D'ATTENTE	95.000	
56-BANQUE	450.200	
57-CAISSE	33.000	
874-PERTES ET PROFITS		2.020
	1.708.200	1.708.200

1^{ère} partie ETAT DE RECONCILIATION AU 28/02

Solde suivant relevé de compte Siège	3.447.800	
<u>Opérations à régulariser par Siège</u>		
-Intérêts créditeurs au 3 ^{ème} trimestre	5.000	
-N/encaissement Sté TAHIRY	40.000	2.000.000
-Virement de fond au 28.02		
-Récupération sinistre RABE	37.000	
-Intérêts créditeurs au 4 ^{ème} trimestre	5.000	
	3.534.800	2.000.000
		1.534. 800
Solde comptable après redressement	3.534.800	3.534. 800
Solde comptable	1.534.800	
41-Clients nets de commissions		1.100.00
420-Personnel		30.000
490-Compte d'attente		95.000
874-Pertes et profits	2.020	
	1.536.820	1.225.000
		311.820
DISPONIBLES	1.536.820	1.536.820

2^{ème} partie

Solde au 28.02		1.706.180
<u>Opérations à régulariser par le point de vente</u>		
➤ Différence/encaissement DANDJEE		20
➤ Allocations familiales	2.000	
➤ Sinistres maladie du personnel	75.000	
➤ Encaissement ordre CAMM/ SINPA	10.000	
➤ Encaissement ordre CAMM/SINPA	60.000	
➤ Participation sinistre maladie		600
➤ Encaissement RAKOTO	25.000	
Solde comptable après redressements	172.000	1.706.800
	1.5834.800	
	1.706.800	1.706.800

On a donc toutes les opérations non comptabilisées par le Siège dans l'état de réconciliation première partie et celles non passées par le point de vente dans la deuxième partie.

La situation au 28.02 est de 311.820, elle obtenue par le solde en espèce soustrait du solde des opérations à passer par le point de vente.

Soit solde en espèce :

D'après la balance des compte : Solde en banque : 450.200

Caisse 33.000

483.200

RESUME DES OPERATIONS A REGULARISER PAR LE POINTDE VENTE

Solde représenté en espèces

DEBIT	CREDIT
172.000	620
172.000	
POUR BALANCE	171.380
172.000	172.000

Donc on a en solde : 483.200-171.380= **311.820**

REGULARISATION DES OPERATIONS A PASSER PAR LE POINT DE VENTE

DATE	LIBELLES	COMPTE A DEBITER	COMPTE A CREDITER	MONTANT
	<u>JOURNAL OTD</u>			
01/03	-Régularisation différence d'encaissement	874	170.001	20
01/03	-Régularisation encaissement SINPA	170.001	41AG1NNNNN	10.000
01/03	-Régularisation encaissement SINPA	170.001	41AG1NNNNN	60.000
01/03	-Régularisation sinistre	420	170.001	600
01/03	-Régularisation encaissement	170.001	41AG1NNNNN	25.000
	<u>JOURNAL DE CAISSE</u>			
01/03	-Règlement allocations familiales	170.001	570.001	2.000
	-Règlement sinistre maladie	170.001	570.001	75.000

2-4-Tableau de bord des documents comptables

Le tableau de bord, outil de travail, est le calendrier faisant apparaître le circuit d'envoie et de réception des documents comptables tant au niveau des points de vente qu'au Siège.

Il permet :

- Une bonne circulation des informations par les échanges de documents comptables
- La régularité et la ponctualité dans l'exécution des travaux comptables.

Le retard de réception au siège d'un de ces documents engendre la perturbation des travaux informatiques ;

CHAPITREII-LA GESTION ADMINISTRATIVE

SECTIONI-CAISSE ET BANQUE

Paragraphe1- Caisse

La personne responsable de la gestion de la caisse ne doit pas exercer en même temps les tâches de comptable.

1-1-Objectifs de la gestion de caisse

La caisse a pour objectifs :

- ✓ De tracer les opérations comptables reçues ou sorties en numéraire, ainsi que les encassemens primes par chèques
- ✓ De définir la situation disponible journalière en numéraire
- ✓ De dégager un tableau synoptique des recettes et des dépenses en numéraire.

1-2-Les règles générales de la tenue de la caisse

Il est recommandé à la personne responsable de la caisse de se conformer aux règles qui suivent :

- S'assurer de la validité des opérations enregistrées
- Veiller à la régularité des versements des espèces et chèques en banques
- Plafond de fonds de caisse autorisé 100.000FMG, sauf cas exceptionnel en plein accord avec le délégué régional
- Le billetage de la caisse en fin de journée doit correspondre au solde ressorti sur le journal d'enregistrement
- Toute recette passée sur journal de caisse doit être justifiée
- Tout décaissement doit être obligatoirement visé au préalable par le délégué régional
- Tout manquant non justifié à la caisse est à la charge du responsable de la caisse

- Tout chèque encaissé le jour sera à verser le lendemain, exceptionnellement, un chèque peut être mis en instance de versement, dans l'attente d'une date convenue avec le client. Ce chèque sera alors consigné et conservé dans un registre spécial
- La caisse est contrôlée journalièrement par le délégué régional adjoint

1-3-Le procédure d'encaissement

Tout encaissement doit être constaté par un document.

a-Primes

-Encaissement quittance : constaté par la quittance elle-même

En cas d'encaissement par la totalité :

- Quittance pour l'assuré
- L'avis de débit sert de pièce de caisse

-Encaissement au comptant : constaté obligatoirement par un reçu en trois exemplaires :

- Original : client
- Double : pièce de caisse
- Souche : chronologique

b-Autres encaissements :

Les autres encaissements sont constatés par un reçu :

- Original pour le client
- Le double en rose sert de pièce de caisse
- Une souche verte : chronologique

c-Reçu

Tout point de vente est tenu d'ouvrir un registre où sont repris tous les carnets de reçus.

Dès leur réception, ils reçoivent un numéro d'ordre par année. Le registre doit comporter les renseignements suivants :

- ◊ Date de réception
- ◊ Visa de délégué régional
- ◊ Les numéros de reçu (de...à.....)
- ◊ Les numéros d'ordre du carnet
- ◊ La date du commencement de l'utilisation

◊ La date d'épuisement du carnet

Après utilisation, les carnets avec les souches sont classés par ordre numérique de leurs numéros

1-4-Le procédure de décaissement

Tout décaissement en espèces doit obligatoirement :

- Etre constaté par une pièce de dépense en deux exemplaires au minimum (un pour siège et un pour classement)
- Etre visé préalablement par le responsable du point de vente.

Cas des bureaux directs

Deux sortes de documents de saisie sont utilisés par les bureaux directs :

- Brouillard de caisse
- Journal d'enregistrement.

1-Le brouillard de caisse

Le brouillard de caisse enregistre toutes les opérations journalière, il est transmis une fois par semaine à la délégation régionale en y joignant les pièces justificatives.

Le bureau direct doit garder un exemplaire de toutes les opérations figurant sur le brouillard de caisse et le billetage en caisse doit correspondre au solde ressorti sur brouillard de caisse.

2-Le journal d'enregistrement :

Enregistre des opérations sur journal en deux exemplaires (un pour la délégation régionale et un pour classement), les pièces justificatives des opérations passées sur journal doivent être transmis en même temps que le journal, une fois par semaine.

Paragraphe2-Banque

- Les opérations bancaires sont enregistrées journalièrement par le comptable
- Toute opération bancaire doit être constatée par une pièce

- L'envoie des fonds disponibles au siège se fait mensuellement
- L'état de rapprochement bancaire doit se faire régulièrement tous les mois
- Les bureaux directs n'ont pas de pouvoir de retrait en banque

2-1-Versement

La personne responsable de la caisse :

- ▶ S'occupe en principe du versement d'espèces et de chèque en banque
- ▶ S'assure également de la régularité de la périodicité des versements
- ▶ Etablit les bordereaux de versement en trois exemplaires : un original gardé par la banque, le double retourné par la banque dûment tamponné sert de pièce de caisse et le troisième exemplaire sert de pièce de banque

Les doubles des bordereaux de versement sont classés chronologiquement.

2-2- Le retrait :

Tout retrait doit être motivé et consenti au préalable par le responsable du point de vente ; la personne responsable de la caisse établit une demande de retrait en deux exemplaires dont un pour pièce de caisse et un pour pièce de banque

Après retrait, la vérification de la conformité de la somme retirée s'impose.

2-3-Le chéquier

Le chéquier enregistre tous les carnets de chèque sur un registre, les carnets de chèque reçoivent un numéro d'ordre par année de réception.

Pour la détention du carnet utilisé, deux cas peuvent se présenter :

- Par le délégué régional : le délégué régional se doit de remettre les pièces au comptable pour passation.
- Par le comptable : établissement du chèque à l'ordre du tiers et soumission au délégué régional pour signature avec pièce en appui. Le délégué régional apposera son paraphe sur ma souche.

SECTIONII-LA GESTION DE QUITTANCE ET DES ARRIERES

Paragraphe1-La gestion de quittance

Les quittances sont gérées par une personne qui en est responsable

1-1-Classement et conservation :

a-Classement

La réception de quittance nécessite obligatoirement leur confrontation avec les bordereaux de production ; il faut vérifier que :

- l'intégralité des quittances sont transmises
- les renseignements qui y figurent sont exacts.

Il faut :

- Envoyer systématiquement les avis d'échéances aux assurés
- Enregistrer les quittances émises, annulées et ristournées sur les fiches clients
(document extracomptable manuel permettant de mettre à jour la situation de chaque assuré).

Bac à quittance :

Le bac à quittance sert à classer les quittances par ordre alphabétique, et il doit être tenu en sécurité.

Une quittance n'est libérée du bac qu'en cas :

- D'encaissement de la totalité de son montant
- D'envoi au siège pour annulation
- D'encaissement des quittances par l'encaisseur

b- La conservation

On distingue deux catégories de quittances :

1°Quittance « comptant »

- Le paiement est exigible à la souscription du contrat
- Toutefois, la détention d'une quittance pour un délai d'un mois après son émission est autorisée.

2° Quittance « terme »

- Le paiement peut s'effectuer dans un délai de trois mois après l'échéance du contrat

1-2-L'encaissement

a- Encaissement à la charge de la délégation régionale

-Encaissement au guichet

Le caissier demande la quittance au quittancier

- En cas de paiement en totalité de la prime, le caissier libère la quittance, l'avis de débit servira de pièce de caisse
- En cas de règlement partiel, la quittance est remise au quittancier qui porte le montant payé et la date de paiement sur la quittance. Un reçu est délivré au client.

-Encaissement par encaisseur

Le ou les encaiseurs est sous la responsabilité du quittancier, le programme des encaiseurs est établi par le quittancier.

Les quittances à encaisser de la journée sont récapitulées sur un bordereau d'encaissement établi en deux exemplaires : un pour l'encaisseur et un pour la souche. Les quittances ne peuvent être libérées à l'encaisseur qu'après signature des deux exemplaires. En fin de journée, l'encaisseur remet l'exemplaire original du bordereau avec les sommes encaissées au quittancier.

Le quittancier verse à la caisse les sommes encaissées dûment justifiées par les avis de débit, en cas d'encaissement de la totalité de la prime et reclasse les quittances non réglées totalement dans le bac à quittances. Enfin, le caissier doit accuser réception des encaissements en opposant son paraphe à côté de chaque quittance encaissée.

➤ Encaissement par voie de relevé de compte

L'encaissement des primes de gros client exige l'établissement d'un relevé de compte, ce relevé de compte des primes impayées est établi par le quittancier qui se sert pour cela, des quittances, de la fiche client et du relevé de compte client.

Une coordination de travail doit donc exister entre le quittancier et le comptable.

b-Encaissement à la charge des bureaux directs et agences

- Les quittances doivent être adressées aux bureaux directs et agences
- Les avis de débit correspondants sont classés dans le bac à quittances et ne sont libérés que lorsque les primes seront entièrement encaissées.
- La transmission des quittances aux bureaux direct et agences se fait par bordereau établi en trois exemplaires dont deux sont envoyés avec les quittances et un exemplaire retourné dûment signé par le destinataire, atteste que les quittances ont été bien reçues.
- Le relevé des primes impayées doit être établi par la délégation régionale trimestriellement, et envoyé aux agences et bureaux directs. Ce relevé doit avoir pour objectif de mettre en évidence les primes impayées par ordre d'ancienneté.

c-Encaissement de primes inter points de vente

-Primes automobiles

1° Niveau points de vente

Pour l'encaissement de primes automobiles au niveau des points de vente, il faut :

- ❶ Etablir la note de couverture provisoire (NCP) avec renseignements précis et clairs.
- ❷ Envoyer au siège (production automobile) du double de la NCP et de la souche d'attestation.

2° Niveau siège

Au niveau siège, l'encaissement de primes nécessite :

- ❶ Réception et envoi de la production automobile au point de vente de gestion du double de la NCP pour transformation
- ❷ Etablissement d'une correspondance rapide ou CR par la production automobile à la comptabilité générale pour comptabilisation des opérations adéquates. Un double est envoyé à la comptabilité agences qui contrôlera l'opération sur journal d'enregistrement.

-Autres cas de primes

Tout autre encaissement de primes doit obligatoirement nécessiter un avis comptable à envoyer au siège. L'avis comptable doit comporter les renseignements précis et clairs pour permettre d'identifier les points de vente de gestion.

C-L'annulation

On distingue deux grandes catégories d'annulation des quittances :

- ❖ Annulation pour non paiement de primes
- ❖ Annulation pour autre causes, comme erreur de décompte et double emploi, etc.
- ❖ Annulation pour non paiement de primes

a/ Quittance « comptant » : les quittances »comptant » doivent en principe être encaissées impérativement. Si pour des raisons particulières, une quittance devrait être annulée, elle ne serait acceptée qu'accompagnées du contrat ou avenant non signé correspondant à passer sans effet.

b/ Quittance « terme » : un bordereau de quittances retourné pour annulation en trois exemplaires est à établir et à adresser au siège, y sont joint le papillon évoquant le motif d'annulation signé par le premier responsable du point de vente ou son adjoint et le double de la lettre de mise en demeure.

-Annulation pour autres causes justifiées

La quittance est retournée avec le papillon évoquant le motif, dûment visé par le responsable du point de vente ou son adjoint.

Paragraphe2-Les arriérés

2-1-L'état d'arriérés

L'état d'arriéré est un document de contrôle, d'analyse et de décision, de gestion comptable et commercial.

a/ Contrôle : l'état d'arriérés indique le montant total des primes non encaissées. Il sert ainsi de tableau de bord, une augmentation de volume d'arriérés signifie une mauvaise gestion mettant en cause la sécurité de la société.

La liste des quittances non encaissées sur l'état d'arriérés est confrontée avec les quittances réellement existantes. La périodicité de l'inventaire des quittances se fait trimestriellement.

b/ Analyse : le total pour assurance est donné dans chaque assurance, le détail pour chaque quittance, le détail des mouvements.

c/ Décision : le volume des arriérés doit être réduit au minimum. Une constatation d'augmentation de volume des arriérés doit être suivie de mesures telles que l'envoie de lettre de réclamation, visite (ref. Gestion de quittance).

d/ Gestion comptable : l'état d'arriérés indique le solde des primes du point de vente vis-à-vis de la société. Du point de vue de la gestion comptable, une partie de ce solde est jugée normale (moins de trois mois), elle devient plus grave pour les plus d'un an.

e/ Commercial : utilisé en même temps que le relevé de compte, l'état d'arriérés met en évidence les mauvais payeurs. Toutefois, il suffit parfois d'un meilleur suivi pour les transformer en bons payeurs....

SECTIONIII- LES COMMISSIONS, LES SINISTRES, PERSONNEL ET FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Paragraphe1-Les commissions

1-1- Bénéficiaires

Les courtiers sont des tiers qui vendent les produits d'assurance pour le compte de la compagnie. Ils ont pour rôle :

- D'entretenir un portefeuille existant
- De prospection de nouveaux clients.

Un courtier peut également être constitué par une agence liée par un contrat de nomination : agences indépendantes. Les courtiers et les agents sont rémunérés par des commissions dont le taux est fixé par le siège.

Il est précisé que les commissions revenant aux agences sont appelées « commissions agences » tandis que les commissions revenant aux courtiers sont des « commissions de courtage ». Le courtier reconnu par la société peut avoir d'autres courtiers travaillant pour

compte, ces derniers n'ont aucun lien avec la société. Par conséquent, dans les relations comptables avec les agences indépendantes, il ne peut pas exister de commission de courtiers.

1-2-Modalité d'octroi :

Les commissions sont allouées aux agences indépendantes, agences générales et aux salariés de la compagnie. Il importe qu'il soit reconnu officiellement par la société.

- Le taux à appliquer est préalablement défini par le siège
- Un courtier n'a qu'un numéro et un seul dans la comptabilité point de vente.

1-3-Modalité de règlement

La commission n'est à payer que lorsque la prime correspondante a été encaissée dans sa totalité. Un acompte perçu sur une prime ne donne lieu en aucun cas au règlement de commission correspondant.

- Une avance sur commission ne peut être réglée à l'apporteur ou à l'agence
- Une commission ne peut être payée tant qu'elle n'a pas été provisionnée ou comptabilisée. Cette mesure évite les règlements en trop ou en moins des commissions
- Dans l'annulation et la ristourne de prime, il y a lieu de tenir compte des reprises et des extournes de commissions.

Paragraphe2- Sinistres

2-1- Procédure de règlement

Le procédure de règlement des sinistres se caractérise par :

- ❖ Une instruction de dossier par le responsable sinistre
 - ❖ Le respect du plafond de règlement fixé préalablement par la direction générale
- Un double du bordereau de perforation en sinistres doit servir de pièce comptable pour la passation.

2-2- Etat de justification « comptes sinistres »

En cas d'existence d'un solde en compte sinistres, il faut :

- Procéder au rapprochement des règlements effectués avec les sinistres crédités par le siège au vu des bordereaux de règlement.

- Ressortir les divergences et les faire apparaître sur un état en triple exemplaires : deux pour le siège et un pour classement.
- Exploiter l'état avant l'envoi au siège et y faire figurer les annotations éventuelles.

2-3- Comptabilisation des sinistres maladie du personnel du point de vente
 Différentes formes de comptabilisation peuvent être utilisées pour les sinistres maladie du personnel du point de vente. Néanmoins, un système permettant d'obtenir une comptabilisation rationnelle apparaît la meilleure solution. Il s'agit :

- Cas du personnel payé par les délégations régionales

La facture est réglée à 100% débité au compte personnel. et reprise du montant équivalent à 90% du compte personnel par le débit du compte sinistre, enfin, le comptable fait la régularisation technique suivant bordereaux mensuels de règlement (état informatisé)

-Cas du personnel payé par le siège

La comptabilisation se fait comme suit :

- + Règlement à 100% de la facture reparti en comptabilisation pour 90% par le débit du compte sinistre et 10% par le débit du compte siège (le personnel n'ayant pas de compte 420 dans la comptabilité des points de vente)
- + Régularisation technique comptable suivant bordereaux mensuels de règlement (état informatisé)

Paragraphe3- Personnel

Le compte 420 personnel ouvert dans la comptabilité points de vente a pour objet de retracer les opérations touchant spécialement le cas du personnel dont les appointements mensuels sont effectués par le point de vente. Le point de vente n'est besoin par conséquent d'ouvrir un compte pour le personnel dont les appointements sont directement payés par le siège.

Les différentes opérations pouvant intéresser ce compte sont :

- Les avances accordées au personnel et leur remboursement
- Les primes d'assurance sur les contrats souscrits par le personnel.

3-1- Avance du personnel

-Avance du 15 mois :

Une avance sur salaire peut être octroyée aux membres du personnel, et ne peut être débloquée que le 15 ou le 16 ou le 17 du mois si la date du 15 est un dimanche ou un samedi ou un jour férié.

Il est précisé que le montant de la retenue sur salaire en fin du mois (remboursement des dettes antérieures ; plus avance du 15) ne saurait dépasser 50% de la rémunération mensuelle.

La demande d'avance est signé par l'intéressé, et le responsable de points de vente est seul juge d'accepter ou de refuser. Aucune avance remboursable en fin du mois ne peut être accordée au personnel à part l'avance du 15.

3-2-Avance exceptionnelle

L'avance exceptionnelle est une facilité accordée par la direction générale à l'employé, pour autant qu'elle estime valables les motifs de demande d'avance avancés par l'employé.

L'avance exceptionnelle doit être impérativement remboursée en totalité avant le 31 décembre de l'année en cours. Elle est uniquement octroyée au mois de janvier sauf cas de force majeure dûment justifié et lorsque la situation du requérant le permet.

Le mode de calcul s'obtient ainsi :

- a- Pour les rémunérations mensuelles supérieures à 10.000AR : La rémunération multipliée par 30% (trente pour cent) et par 12mois.
- b- Pour les rémunérations mensuelles inférieures à 10.000AR : la rémunération est multipliée par 25% (vingt cinq pour cent) et par 12mois.

- Autres cas d'avance :

En ce qui concerne les prêts hypothécaires, les dépassements de plafonds, ect...., les demandes d'avances seront soumises à l'approbation de la direction générale.

- Primes d'assurance :

Les primes d'assurance des contrats souscrits par le personnel sont considérées comme des avances si elles ont été portées au débit du compte personnel.

- **Taux d'intérêt à appliquer**

Pour tout compte personnel accusant un solde débiteur ou créditeur est soumis à un taux d'intérêt :

- 1% pour le personnel ayant un salaire de base inférieur à 10.000AR
- 1,25% pour le personnel ayant un salaire de base supérieur à 10.000AR

Paragraphe4- Frais de fonctionnement

4-1-Engagement :

Les frais de fonctionnements sont constitués par les charges engagées par la délégation régionale.

- Toute dépense importante doit être préalablement autorisée par la direction régionale,
- Les frais payés sont enregistrés journalièrement au compte 490 401.
- A l'arrêté de la comptabilité mensuelle, la totalité des frais payé du mois sera à virer au compte de liaison siège (170 001)
- Toute facture, avant règlement, doit obligatoirement être visé par le délégué régional.

4-2 Procédure d'envoie au siège

A chaque fin du mois, le comptable :

- Regroupera tous les frais engagés sur un état en triple exemplaire dont deux pour le siège et un pour classement
- Toute charge payée doit être justifiée par une pièce
- L'état, les pièces justificatives sont à adresser au siège au plus tard le 05 du mois suivant.
- Toute dépense non justifiée par une pièce est systématiquement rejetée lors de la comptabilisation au siège et sera supportée par conséquent par la délégation régionale

CHAPITRE III-ANALYSE CRITIQUE DE LA SITUATION EXISTENTE ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

SECTION I- LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DU SYSTE ME

Paragraphe 1-Les points forts du système

La société ARO maîtrise le système comptable en place, elle contrôle toute la comptabilité de la compagnie grâce à

- Son système de centralisation des informations comptables
- La décentralisation de la distribution

1-1-La centralisation

a-Une visibilité des activités par l'information de gestion c'est-à-dire, entreprendre une centralisation de processus de décision de l'entreprise, c'est également l'élaboration de mesures fiables pour que la gestion possède une visibilité satisfaisante des activités de l'entreprise. Les chiffres transportent les informations de l'entreprise, ceci, afin de pouvoir statuer de meilleures décisions. Cette expansion de la visibilité est une démarche de rationalisation des prises de décisions ; elle nécessite, donc, un grand travail de définition des périmètres, une définition des standards de gestions. Tous ces indicateurs doivent être conformes aux responsabilités des cadres intermédiaires ; ceux-ci doivent détenir des processus clairs et acceptés. Tous les responsables d'opérations décentralisées doivent transmettre une information au siège et toute la direction des activités dépend de la manière dont cette information est, à la fois rigoureuse, homogène et transparente.

b-Une fonction centrale décisionnaire en quête de visibilité

La fonction décisionnaire est plus efficiente lorsqu'elle est centralisée. D'où, le développement des questions de gestion opérationnelle, chez tous les comités de direction ; cette gestion opérationnelle tend à se séparer, de plus en plus, des responsabilités stratégiques : celles de prévision, de planification et de budgétisation du fonctionnement de l'entreprise. Or, les problèmes de cet organe de décision ont toujours été le manque de vision de ses décideurs. D'où l'importance de structurer une information claire ; celle-ci doit donner une visibilité fiable sur les activités de l'entreprises. Pour cela, il convient de mettre en place

une organisation, avec un soin tout particulier pour la délimitation de chacune des responsabilités des chefs d'exploitation. Pour chaque responsable, le devoir est de transmettre l'information au sommet de l'entreprise. Afin que l'instance décideur, la direction générale, puisse prendre les décisions les plus saillants sur le devenir stratégique de l'entreprise.

c-La décentralisation de la distribution

Pour baisser les coûts, il faut un fort investissement dans des infrastructures de production en masse. Dans la même mesure, il s'agit de développer la commercialisation des produits. Il s'agit dès lors, de développer un réseau commercial avec un système d'information coordonnant sur tout le territoire des filiales de distribution et de vente. Par le développement de ce système d'information de distribution, il s'agit de centraliser les allocations de moyens. A la centralisation de l'information, les réseaux de vente peuvent être décentralisés. Cette politique de décentralisation de distribution peut développer une connaissance des clients et faire baisser le prix des produits.

Paragraphe-2-Les points faibles

2-1-La manque de communication

Un réseau de communication regroupe l'ensemble des canaux de transmission des informations du système.

C'est le réseau d'information qui est le plus important car il assure les liaisons entre les différents réseaux (personnel,.....) et constitue l'agent de coordination de l'ensemble de l'entreprise.

Malgré l'organisation placée dans l'entreprise, la communication n'est pas fiable, il y a du retard au niveau de l'envoi des informations au siège.

2-2-La manque de personnel

L'effectif du personnel de la direction régionale de Toamasina est très insuffisant par rapport à leurs nombreuses et différentes tâches ce qui entraîne une lenteur de travail ainsi qu'un grand problème sur le plan organisationnel.

La plupart de jour le personnel rentre toujours après l'heure de la fermeture du bureau. Or si le personnel est épuisé, le rendement du travail est réduit, c'est-à-dire le salarié travaille moins vite. A cet effet, il y a toujours du travail qui reste en instance.

A la longue, cette situation pourra entraîner des frustrations au niveau de la clientèle.

Dans ce cas, elle mérite d'être remédiée rapidement pour éviter une mauvaise répercussion sur la rentabilité de la société.

2-3-Egarement des dossiers et faute de classement

Vu le nombre considérable des assurés auprès de la direction régionale de Toamasina, le volume des dossiers à gérer augmente du jour en jour. Actuellement, le nombre des dossiers clients gérés par la direction oscille aux environs de 50 000. De cette situation, le mobilier de rangement commence à être saturé, ce qui entraîne un problème majeur sur la gestion des dossiers (faux classement, disparition des dossiers, usure précoce des dossiers,...)

Or si un dossier a disparu, tous les processus de gestion se trouvent perturbés, car il faut tous reconstituer c'est-à-dire trouver les éléments essentiels de ce dossier pour avoir un meilleur suivi de la clientèle. Donc, cela explique l'importance d'une bonne gestion de classement de dossier.

2-4- La manque de matériel

Le problème se trouve surtout au niveau d'insuffisance de matériel informatique utilisé par le personnel surtout pour le service sinistre et contentieux.

Le problème aussi se trouve au niveau des classeurs et chemises dossiers qui commencent à être détériorés.

Le problème se pose aussi au niveau de moyen de locomotion du personnel.

2-5-La manque de formation

On constate que les représentants dans le fivondronanam-pokotany manquent de formation en matière de technique de vente de produits d'assurances ainsi que dans sa gestion. Donc, ils deviennent moins compétitifs, ils n'attirent pas beaucoup de client ou assuré et leur rendement est faible.

e-Non maîtrise du système d'information

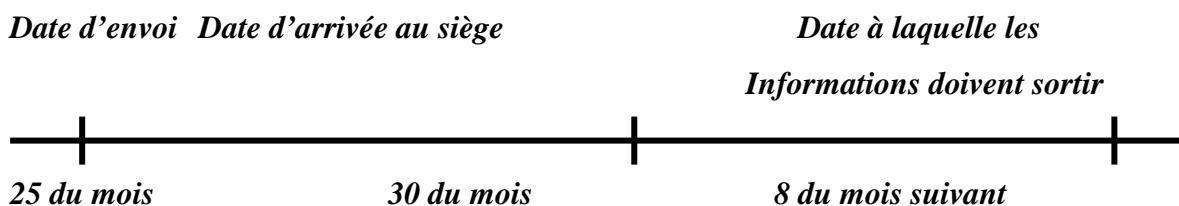
L'ensemble du personnel rencontre une difficulté au changement du système d'information c'est-à-dire à l'utilisation du nouveau système d'information, cela entraîne une perte de temps au niveau de la réalisation des tâches et aussi des anomalies sur les documents.

2-6- La centralisation du système comptable

La centralisation du système comptable entraîne une lenteur du mécanisme comptable.

Si l'envoi de document comptable au siège par la direction régionale est en retard, on assiste à un retard d'information, cela va causer un problème considérable dans la réalisation des états de synthèse qui ne sont parvenues à la direction régionale qu'après 3 à 4 mois ou quelque fois plus.

Pour illustrer ce genre de problème, nous allons utiliser l'axe de temps ci-après :



Normalement l'axe de temps ci-dessus doit être respecté mais malheureusement, ce n'est pas le cas.

La centralisation du système comptable entraîne aussi une perte de temps considérable par exemple : tout le pouvoir de décision relève de l'attribution du siège,

et l'espace de temps où la décision aurait dû être prise et jusqu'à ce que le siège accepte son approbation et le temps coule.

Nous avons vu donc les problèmes rencontrés au niveau de la compagnie Assurances, Réassurance Omnibranches, maintenant, nous allons apporté des propositions de solutions à ces problèmes.

SECTION II- PROPOSITION DE SOLUTIONS

Pour une meilleure gestion de la compagnie, le responsable doit établir des fiches d'indicateurs de problèmes.

Paragraphe 1- Recrutement d'un agent comptable à toutes les agences
La comptabilité de la société doit être assurée d'une manière rationnelle et convenable.
La poste de travail qui s'en occupe doit avoir une compétence en matière de système

d'information financière, il faut lui faciliter et de lui communiquer les chemins et les moyens appropriés pour qu'il puisse facilement respecter la norme de rentabilité requise.

Afin d'analyser l'implantation de la comptabilité de la société, les points suivants paraissent intéressants :

- décentralisation de la comptabilisation ;
- information obtenue en temps réelle ;
- essai d'un nouveau traitement comptable.

- Décentralisation de la comptabilisation

Tout d'abord qu'est-ce que la décentralisation ?

La décentralisation consiste à accorder beaucoup plus de pouvoir de décision et de gestion à des organes autonomes régionaux ou locaux. Il consiste aussi à déconcentrer des tâches et les centres de décision.

Pour résoudre les problèmes engendrés par la centralisation effective de la comptabilité, ainsi que pour avoir des rendements productifs des services, la décentralisation de la comptabilisation s'avère une meilleure solution.

Certes, les travaux comptables ont toujours été assumés par le service implanté auprès du siège, mais ce dernier s'est trouvé confronté au problème de surcharge de

travail (tâche), donc la mise en place de la comptabilisation décentralisé s'avère être nécessaire.

Cette décentralisation se fera de deux manières :

Premièrement, la décentralisation totale de chaque agence : elle se fera par la dotation totale de chaque agence d'une organe effectuant le traitement comptable des opérations survenues à son lieu d'implantation. Le service de la comptabilité du siège n'effectuera que la consolidation de la comptabilité finale.

Chaque organe de comptabilité au sein de chaque agence aura par conséquent comme attribution :

- l'assurance de la régularité, de la sécurité, de la conservation des pièces comptables ;
- l'application de la procédure comptable choisie par la société ;
- l'assurance des échanges d'informations comptables entre l'agence et le service comptabilité du siège.

Deuxièmement, la décentralisation ne peut être que partielle et ne constitue qu'une partie du travail comptable de l'agence. Le travail comptable effectué auprès de chaque agence dépend

du degré d'information établi par chaque agence. Il est limité à l'enregistrement dans le journal ou à l'établissement du grand-livre ou de la balance des comptes ou même des états de synthèse.

Les informations établies par les agences sont envoyées au siège social suivant le besoin de la société.

- Information détenue à temps réel

Puisque les agences sont dotées d'organes de comptabilité, le traitement devient régulier et l'application des méthodes requises par la comptabilité respectée. Chaque traitement comptable ne souffrira plus de retard.

Ainsi, les informations comptables utiles aux prises décision seront obtenues à temps convenables. Les responsables des agences pourront mettre en application les décisions d'actions, de redressement sans au tant se plaindre du retard de la disposition des informations nécessaires.

Paragraphe2-Etablissement d'une fiche d'indicateur de problèmes

Cette fiche permet à la compagnie de voir d'une façon globale les problèmes qu'elle

peut rencontrer au fil du temps, nous allons voir quelques exemples :

Exemples d'indicateurs de problèmes potentiels dans la fonction paie

TABLEAU N°9 : Indicateurs de problèmes potentiels dans la fonction paie

DOMAINE DE LAPAYE	INDICATEURS	RISQUES
Edition de documents	<ul style="list-style-type: none">-Non respect des délais légaux de conservation des archives salaires-Non concordance des totaux aux journaux paie/bulletins de paie-Liste destinataires des états non mise à jour-Double non conservé à part	<ul style="list-style-type: none">-Pénalités-Erreurs-Non confidentialité-Non confidentialité
Payements	<ul style="list-style-type: none">-Enveloppes non réclamées-Transport de fonds non gardé-Absence de vérification	<ul style="list-style-type: none">-Fantôme-Non contrôle

	<p>mensuelle des virements bancaires</p> <p>-Retard des versements aux organismes sociaux</p> <p>-Non concordance totaux déclarés/totaux comptabilisés</p>	<p>-Erreurs</p> <p>-Pénalités</p>
Comptabilisation	<p>-Confusion des rôles ordonnateurs-comptable</p> <p>-Délais de redressement</p>	<p>- Fraudes</p> <p>- Erreurs</p> <p>- Pertes</p>

Source : HAMROUNI Ridha « Gestion des ressources humaines » Mai 1995

Paragraphe3-Contrôle interne

Les états financiers doivent composer des informations fiables et significatives, ils doivent refléter la régularité et sincérité. C'est pour cela que la mise en place du système de contrôle interne dans la direction régionale s'avère nécessaire. .

Définition et objectif du contrôle interne

« Le contrôle interne est l'ensemble de sécurités contribuant à la maîtrise de l'entreprise »².

Il représente cinq objectifs essentiels :

- la protection et la sauvegarde du patrimoine ;
- la fiabilité des enregistrements comptables ;
- la qualité de l'information ;
- l'application des instructions du siège ;
- l'amélioration des performances

Le contrôle interne et le système comptable

Le système comptable peut se définir comme l'ensemble des règles et des pratiques se rapportant notamment à l'écriture et au contrôle des opérations ainsi qu'à la communication des résultats de celui-ci.

Il constitue un réseau de communication structuré et conçu pour recueillir, classifier et produire les données nécessaires afin d'atteindre les objectifs

Le contrôle interne, par contre est un instrument qui permet de renforcer l'efficacité du système comptable. Par conséquent un système comptable atteindra difficilement ses objectifs

¹ Lionel COLLINS et Gérard VALIN « Audit et contrôle interne. Aspects financiers, opérationnels et stratégiques » 4^{eme} édition DALLOZ. France 1992, p. 35

sans l'appui d'un système de contrôle interne. De ce fait, ils sont tous les deux inséparables et complémentaires.

Paragraphe4-Mise en place d'un nouveau système d'information

Un nouveau système d'information a pour objectif :

- D'améliorer le service et la relation au client par :
 - Cohérence des décisions et une réponse commune aux demandes du client
 - Répondre vite et bien aux demandes des clients ou de l'utilisateurs qui sert le client
 - Régler vite et bien les sinistres
 - Mieux connaître le client pour le fidéliser
 - Offrir d'autres canaux de vente ou de communication aux clients
- De maîtriser les coûts de gestion et de distribution :
 - Gains de productivité par l'automatisation des procédures et opérations
 - Réduction des consommations de fournitures
- De maîtriser les risques et engagements :
 - Contrôle des règles de souscription et de tarification performants
 - Contrôle des règlements de sinistres
 - Faciliter la lutte contre la fraude
- Image de compétitivité de la compagnie
- investissement de croissance

CONCLUSION

La comptabilité remplit un rôle juridique de preuve et de contrôle :

- preuve de la réalité objective des opérations enregistrées
- contrôle de la sincérité et de la régularité des informations fournies

La comptabilité ne pourra réaliser son rôle que si les éléments humains appelés à la tenir, c'est-à-dire les comptables saisissent l'aspect juridique de leur fonction.

Les comptables responsables de la qualité de la comptabilité points de vente sont également responsables de la qualité de la comptabilité de la société.

L'amélioration source de progrès constitue l'objectif fondamental d'un responsable ; elle n'est possible que si le système en place est maîtrisé et le système maîtrisé est remis en cause en permanence.

Une masse d'informations de meilleure qualité permettent à la société en tant qu'opérateur de l'économie nationale, d'atteindre une situation meilleure par rapport à elle-même et par rapport aux autres opérateurs de l'économie nationale.

Une entreprise ne cesse de rencontrer des problèmes. Les problèmes d'une société sont innombrables et peuvent être situés dans plusieurs domaines, à savoir le domaine commercial, le domaine financier et le domaine production.

Notre objectif est d'étudier le système comptable de la compagnie :

La compagnie a besoin d'investir dans l'amélioration du système d'information afin de pouvoir établir un certain avantage concurrentiel, les données devraient être correctes et disponibles à temps pour les décideurs.

Nous avons constaté que la compagnie n'a pas un poste de travail comptable auprès de ses agences à cause de la décentralisation de sa comptabilité au Siège, cela entraîne un retard au niveau des informations.

Nous avons proposé des solutions pour faire face à ces problèmes :

D'abord, pour la comptabilité, nous proposons la création d'un poste comptable auprès de chaque agence en décentralisant la comptabilisation pour obtenir des informations voulues à temps réel, d'alléger le traitement comptable comme conséquence de cette décentralisation de comptabilisation.

Ensuite, nous avons proposé d'adopter un nouveau système d'information afin d'améliorer la relation avec la clientèle et de maîtriser les coûts,...

Enfin, nous avons recommandé à la société d'améliorer la capacité de ses ressources humaines car un employé motivé par son travail est une clef de succès de la société.

En conclusion, la décentralisation est un problème majeur des entreprises qui possède des agences dans les provinces.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages généraux

COLLIN Lionnel et VALIN Gérard « Audit et contrôle interne aspects financiers, opérationnels et stratégique » 4^{ème} édition, DALLOZ, France 1992

FOURASTIE ; »in théorie et pratique des assurances et de la réassurance.Tome1 édition Foucher 1990

HAMROUNI Ridha « Gestion des ressources humaines » édition Mai 1995

JOBARD Jean Pierre in « gestion financière de l'entreprise » édition SIREY 1986.

PERMAS Maurice in « gestion financière de l'entreprise » édition DUNOD 1988

LUSSALO « introduction aux théories d'organisation » édition Dunod, 2003

RAFALIMANANA Ariane « formation sur leader et management des organisations management à visage humain » 1999

Cours

SERDOT Lydie « technique des assurances » 3^{ème} année Gestion, option Finances-comptabilité, université de Toamasina 2005-2006

MIHA Jean de Padou « Révision comptable » 3^{ème} et 4^{ème} année de gestion, option finances et comptabilité, université de Toamasina

Documents

Code des assurances applicable à Madagascar. Loi 99-01 article 05, « définition du contrat d'assurance »

Formation ARO 2007

« Vade – Mecum » édition ARO, 2005

Mémoire de maîtrise

BAKARY Sandra « Evaluation du système comptable d'un point de vente d'une compagnie d'assurance » (cas de l'assurance ARO), mémoire de maîtrise es science de Gestion, Université de Toamasina 2007

RAJOELINA Iloniaina « La contribution d'une compagnie d'assurance au développement économique de Madagascar » (cas de l'assurance ARO) mémoire de maîtrise es économie, Université de Toamasina 2007.

Site Web

www.aro.mg
www.wikipedia.fr

ANNEXES

ANNEXE 1

USAGE DE VEHICULE

Catégorie 1 : Promenade et affaire

- **Véhicule privé utilisé tant pour l'exercice de la profession que pour la promenade ;**
- **Véhicule à quatre roues d'un poids vide inférieur ou égale à 150 kg ;**
- **Véhicule motorisé à deux ou trois roues : cyclomoteurs, vélomoteurs, motos ;**

Catégorie 2 : Transport de personne

- **Véhicule à carrosseries autre que ce prévu au tarif 1 et dont l'usage est destiné au transport de personne à titre gratuit : transport d'élèves des écoles, transport de personnes ;**
- **Véhicule de toutes carrosseries confondues et dont l'usage est destiné au transport de personne à titre payant**

Catégorie 3 : Transport de marchandise

- **Véhicule de toutes carrosseries confondues et dont l'usage est destiné au transport des marchandises à titre gratuit et payant.**

Catégorie 4 : Véhicules confiés au garagistes

- **Véhicule de toutes carrosseries confondues confiés aux garagistes, concessionnaires et / ou vendeurs de véhicules circulant sous « W »**

Catégorie 5 : Engins de chantier

- **Engins de chantier dont la conduite ne nécessite pas la possession d'un permis de conduite : bulldozer, répandeuse, niveleuse, contacteur, chargeuse, élévateur, grue, bétonneuse, Autos caper ;**

Catégorie 6 : Véhicule de types spéciaux

- **Véhicule de types spéciaux ne rentrant dans aucune des catégories 1 à 3. Ambulances, corbillards, et fourgons funéraires ;**
- **Véhicule circulant sur aérodromes – tracteurs – dépavage.**

ANNEXE 2

ASSURANCE PERSONNELLE CONTRE LES ACCIDENTS

A GARANTIES ET PRIME

PROPOSITION

AGENCE.....

COURTIER :.....

Date d'effet	Echéance principale	Durée	Remplacement du N°																														
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Jour Mois Année																<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Jour Mois																	
SOUSCRIPTEUR		T.R.Tacite Reconducton																															

Nom et ASSURE Raison sociale :
.....
Numéro :.....
Adresse :.....

Jour Mois Année

Nom et prénom ou Raison sociale :	
..... ACTIVITE PROFESSIONNELLES	
Nu.....	
Adresse :.....	
Date de naissance	Est-il gaucher ?
(1)	
DEPLACEMENT RISQUE PARTICU	t chroniques ? (Si oui, préciser lesquelles et indiquer le degré
Est-il d'infirmité) ?	
Est-il titulaire d'une pension ?.....	

(1) Porter la réponse oui ou non dans cette case

PASSE DU RISQUE

L'accidenté a-t-il eu des accidents au cours des trois dernières années ?

(1)

Si oui lesquels ?.....

AUTRES ASSURANCES

L'assuré a-t-il été ou est-il actuellement garanti contre les accidents

corporels ?..... (1)

Auprès de quelle

Société ?..

Montant des indemnités

INDEMNITES DE MANDEES en FMG

		Décès	Infirmité Permanente	Indemnité quotidienne	Frais de traitement	Frais de recherche de sauvetage et de transport
Garanties Générale						
Garanti selon	I- Vie privée					
	II- Vie professionnelle					
	III- Circulation					
Autres conventions spéciales (Numéro et titre)					
Option de garantie totale (Article 4 des conditions générales)					

BENEFICIAIRE EN CAS DE DECES

RESERVE A L'AGENT

Caisse :

Tarification (Taux – Ventilation de la prime) :

Observation :

La proposition servant de base au contrat d'assurance, le Souscripteur et l'Assuré déclarent sincères les réponses faites par eux ci-dessus.

Fait à le

LE SOUSCRIPTEUR

L'ASSURE (2)

(2) Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

ASSURANCE PERSONNELLE CONTRE LES ACCIDENTS

CONDITIONS PARTICULIERES

		80	3	Police N°		Quit.N°			Agence
Date d'effet				Rattachement			Rattachement		
							M	A	
N° Souscripteur				Nom et prénoms Ou Raison Sociale Profession Adresse :					
.....									
PRIME NETTE	ACCESOIRES	MONTANT TAXE	MONTANT TVA	CODE AXE	Total à payer Dont quittance				
% FAC	RC	SMP	CAP	TYPE	NA				
PRIME NETTE	ACCESOIRES	MONTANT TAXE	MONTANT TVA	CODE AXE	Total à payer Dont quittance				
Garantie Générale vie Privée et Professionnelle									
RENSEIGNEMENTS SUR L'ASSURE (VOIR ANNEXE POUR POLICES GROUPES OU SECURITE FAMILIALE)									
NOM ET PRENOMS : _____									
Adresse : _____									
Date de naissance : _____ Gaucher Droitier									
Infirmités ou maladies graves et chroniques : _____									
Nature et caractéristique de ses activités professionnelles									
Nombre de km en auto par un :		CI		t/d		tip			
Nombre de vols aériens par an :									
Est-il salarié ? OUI-NON (1) Prend-il part aux travaux manuels de sa profession ? OUI-NON (1)									
Si OUI les quelles ?									
Montants des indemnités perçues :									
Autres assurances contre les accidents EN VIGEUR : auprès de la compagnie :									
N°des contrats :		Sommes assurées :							
A-t-il été titulaire d'un contrat de même nature fait l'objet d'une réalisation pour sinistre au cours des deux dernières années ? OUI-NON (1)									
Si OUI pour quels motifs ?									
FRANCHISE – INFIRMITÉ PERMANENTE : %				FRANCHISE – INCAPACITE TEMPORAIRE :					
CONVENTIONS SPECIALES N° _____				Nombre de jours (CSV) :					
OPTION DE GARANTIE TOTALE (Art. 4 des Conditions Générales) pour :									

Le souscripteur et l'Assuré déclarent sincères les réponses données par eux ci-dessus. (1) Rayer la mention inutile-(2) Préciser AVEC ou SANS

Le souscripteur reconnaît avoir reçu UN exemplaire des conditions Générales Réf. 020.501

LE CONTRAT EST CONCLU POUR UNE DUREE DE(2)..... TACITE RECONDUCTION

Fait à le

LE SOUSCRIPTEUR

L'ASSUREUR

ANNEXE 5

JOURNAL CAISSE

COMPTABILITE J

OPERATION DUFOLIO 1

PIECE	LIBELLE	POLICE	EFFET	QUIT	EFF.QUIT	ASSURE	OPERATIO N	COMPTE	COMPTE	DEBIT	CREDIT	BAN.CHE QUE	N° RECU

Imprimé le.....

Page 1

ANNEXE 6

JOURNAL DES OPERATIONS FINANCIERES EN ARIARY

FARITANY :

CODE FARITANY :

COMPTABILITE : CODE COMPTABILITE J

CODE JOURNAL 2

DATE.....PAGE N°....

N° Pièc e	LIBELLES	POLICE N°	EFFET ▲▲▲▲	QUITTANC ES		CODE OPERATION	COMPTE A DEBITER	CODE ANALYTIQUE	COMPTE A CREDITER	CODE ANALYTIQUE	DEBIT	CREDIT	OBSERVATION
				N°	EMI S A/M M								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Colonne 4 : Date d'effet le dernier chiffre de l'année A et le mois en deux chiffres MM		TOTAL DE LA JOURNEE	X		
Colonne 6 : Date d'émission : le dernier chiffre de l'année A et le mois en deux chiffres MM		SOLDE ANCIEN	X		
Colonne 7 : code opération :		SOLDE NOUVEAU		X	
Encaissement d'une quittance	Q				
dans sa totalité ;		TOTAL	X	X	
Encaissement d'un acompte	A				
Encaissement d'une prime en	P				
instance d'émission					
Autres opérations (divers)	D				

ANNEXE 7

JOURNAL DES OPERATIONS TECHNIQUES DIVERSES EN ARIARY

FARITANY :

CODE FARITANY :
.....

COMPTABILITE : CODE COMPTABILITE J

CODE JOURNAL 3

DATE.....PAGE N°....

N° Pièc e	LIBELLES	POLICE N°	EFFET A/MM	QUITTANCE S		CODE OPERATION	COMPTE A DEBITER	CODE ANALYTIQUE	COMPTE A CREDITER	CODE ANALYTIQUE	MONTANT	OBSERVATION
				N°	EMIS A/MM							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Colonne 4 : Date d'effet le dernier chiffre de l'année A et le mois en deux chiffres MM

Colonne 6 : Date d'émission : le dernier chiffre de l'année A et le mois en deux chiffres MM

Colonne 7 : code opération :

TOTAL

Encaissement d'une quittance dans sa totalité ;

Encaissement d'un acompte

Encaissement d'une prime en instance d'émission

Règlement d'une ristourne

Autres opérations (diverses)

Q	TOTAL
A	A
P	REPORTER
R	
D	

ANNEXE 8

ARO DANS TOUT

MADAGASCAR

AGENCED'ANTANANARIVO

Agence Ampefiloha
B.P. 42 – Tel 22 239 62 / 22 246 51
Immeuble ARO Ampefiloha I
Antananarivo 101
Email : ag84@aro.mg

Agence Ankondrano

B.P. 42 – Tel 22 300 11 / 22 299 48
Ankondrano (Ex : Village des
jeux)
Antananarivo 101
Email : ag84@aro.mg

Agence Antsahavola

B.P. 42 – Tel 22 201 54
Antsahavola - Antananarivo 101
Email : daa@aro.mg

Agence A.T.O.P.

B.P. 42 – Tel 22 201 54
Antsahavola - Antananarivo 101
Email : ag84@aro.mg

DIRECTIONS REGIONALES

Direction régionale Antsirabe
B.P. 139 – Tél. 44 480 51 / 44 490 52
Rue Ralaimongo – Antsirabe 110
Email : drantsirabe@aro.mg

Direction régionale Antsiranana
B.P. 140 – Tél. 82 221 96 / 82 294 07
Rue Colbert – Antsiranana 201
Email : drantsiranana@aro.mg

Direction régionale Fianarantsoa
B.P. 1019 – Tél. 75 502 51
Rue Clémenceau – Ambalapaiso
Fianarantsoa 301
Email : drfianarantsoa@aro.mg

Direction régionale Mahajanga
B.P. 683 – Tél. 62 228 15

Rue George V – Mahajanga 401

Email : majunga@aro.mg

Direction régionale Morondava

B.P. 149 – Tél. 95 521 91

Morondava 619

Email : drmorondava@aro.mg

Direction régionale Sambava

B.P. 10 – Tél. 88 921 33

Sambava 208

Email : sambava@aro.mg

Direction régionale Toamasina

B.P. 310 – Tél. 53 339 50

Boulevard Joffre – Toamasina 501

Email : tamatave@aro.mg

Direction régionale Toliara

B.P. 276 – Tél. 94 426 08

Boulevard Philibert Tsiranana

Toliara 601

Email : drtoliara@aro.mg

DIRECTIONS REGIONALES

Agence Ambanja
B.P. 103 – Tel 86 501 45
Ambanja centre 203
Email : ambanja@aro.mg

Agence Ambatondrazaka

B.P. 71 – Tel 54 813 50
Ambatondrazaka 503
Email : BRAmatondrazaka@aro.mg

Agence Antalaha

B.P. 151 – Tel 88 813 42
Angle Rue de Tanambao & Rue de Nantes
Antalaha 206
Email : antalaha@aro.mg

Agence Mankara

B.P. 21 – Tel 72 210 11
Manakara 316

Email : manakara@aro.mg

Agence Nosy-be
B.P. 167 – Tel 86 611 96
Nosy-be 207
Email : drnosybe@aro.mg

Agence Tolagnaro
B.P. 261 – Tel. 92 213 92
Place de France – Av. Flacourt
Bazaribe
Email : tolagnarom@aro.m

L I S T E D E S T A B L E A U X

Liste des tableaux

- Tableau n°1 : Les principaux actionnaires de la compagnie ARO
- Tableau n°2 : Part du marché
- Tableau n°3 : Plan comptable de l'assurance ARO
- Tableau n°4 : Fiche d e compte
- Tableau n°5 : Tarif automobile de la compagnie ARO (tarif1)
- Tableau n°6 : Tarif automobile de la compagnie ARO (tarif 2)
- Tableau n°7 : Tarif automobile de la compagnie ARO (tarif3)
- Tableau n°8 : Tableau de passation des opérations comptables
- Tableau n°9 : Indicateurs de problèmes potentiels dans la fonction paie

Liste de figures

- Figure n°1 : Zone industrielle d'Andranotapahina
- Figure n°2 : Complexe hôtelier AROTEL d'Antsirabe
- Figure n°3 : Immeuble ARO Ampefiloha
- Figure n°4 : Immeuble ARO d'Antsahavola
- Figure n°5 : Organigramme de la direction générale
- Figure n°6 : Organigramme de la direction régionale ARO Toamasina
- Figure n°7 : Organigramme du service comptabilité ARO Toamasina

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	2
REMERCIEMENTS.....	3
LISTE DES ABREVIATIONS ET DES SIGLES	4
GLOSSAIRE	5
INTRODUCTION.....	7
PREMIERE PARTIE :	9
LA PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE « ARO » ET SA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE.....	9
CHAPITRE I- PRESENTATION GENERALE DE LA COMPAGNIE.....	10
SECTIONI-HISTORIQUE DE L'ASSURANCE ET DE L'ENTREPRISE	10
Paragraphe1-L'assurance à Madagascar.....	10
1-1Avant la nationalisation.....	10
1-2- Après la nationalisation	11
Paragraphe 2-Historique de l'entreprise	11
2-1-Objet et activités de la compagnie ARO :	13
2-2-Fiche d'identification :	15
SECTIONII--LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMPAGNIE	18
Paragraphe1--Organigramme de l'assurance ARO	18
CHAPITRE II- LA DIRECTION REGIONALE DE TOAMASINA	19
SECTIONI-LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA DIRECTION REGIONALE.....	19
Paragraphe1-Organigramme	19
Paragraphe2-Les principaux tâches des employés	20
2-1--Le Directeur Régional :	20
2-2- Le service commercial et chargé de clientèle.....	21
2-3--Le service production	23
2-4- Le service sinistre :	23
2-5-Le service comptabilité	23
a)Le plan comptable utilisé par la compagnie.....	26
b)-Fiche des comptes.....	28
SECTIONII- CALCUL DE PRIME	29
Paragraphe1-Définition	29
1-1-La prime pure ou (prime technique).....	29
1-2- Les chargements.....	29
1-3--les impôts et taxes	30
Paragraphe2-Cas pratique	30
SECTIONIII-LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS.....	37
Paragraphe1-Les réseaux de distribution directe.....	37
1-1-Les directions régionales :.....	37
1-2- Les agences régionales :.....	38
Paragraphe2-Les réseaux de distribution indirecte.....	38
2-1--Les différents catégories d'intermédiaires	39
a)-Les représentants légaux	39
b)Les Courtiers d'Assurances	40
c) Les employés	40
2-2-Les représentants régionaux.....	41
CHAPITRE III- LES PRINCIPAUX ROLES ET ACTIVITES DE L'ASSURANCE ARO.....	42
SECTIONI-LES PRINCIPAUX RÔLES DE L'ASSURANCE	42

Paragraphe1-L'assurance et la protection	42
1-1-Protection des éléments patrimoniaux	42
1-2-Protection des éléments extrapatrimoniaux	42
Paragraphe2- L'assurance et l'action.....	43
2-1-L'assurance au service de l'action industrielle	43
2-2-L'assurance en service du développement économique	44
Paragraphe3-ARO entant qu'assureur.....	44
Paragraphe4-ARO en tant que réassureur.....	45
SECTIONII- LES PRODUITS D'ASSURANCE.....	46
Paragraphe1-La branche vie	47
1-1-L'assurance vie :	47
1-2-L'assurance retraite complémentaire.....	47
Paragraphe2-La branche non vie.....	48
2-1-L'assurance contre le vol	48
2-2-L'assurance automobile :	49
a-Les risques de base.....	50
b-Les garanties complémentaires	51
DEUXIEME PARTIE :	53
LE SYSTEME COMPTABLE ET ORGANISATIONNEL DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	
« ARO ».....	53
CHAPITREI- LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO ET LA GESTION	
COMPTABLE DES POINTS DE VEN	54
SECTIONI-LE SYSTEME COMPTABLE DE LA SOCIETE ARO.....	54
Paragraphe1-La comptabilité siège et comptabilité agence	54
1-1-La comptabilité Agence	54
1-2-Synthèse :	54
SECTIONII-LA GESTION COMPTABLE	55
Paragraphe1-Les travaux comptables	55
1-1-Les documents comptables utilisés	55
1-2-Les documents de synthèse :	57
1-3-Passation des opérations comptables	57
1-4-Avis comptable.....	58
1-5-Exploitation des documents sortis	60
a-Balance	60
b-Grand livre	61
c-Relevé des comptes clients	61
Le redressement d'écriture.....	61
b-apurement de compte.....	62
1-5-Le Relevé de commission.....	63
1-6-Le bordereau trimestriel d'arriéré.....	63
PARAGRAPH 2-LES TRAVAUX EXTRA COMPTABLES.....	64
2-1-Les travaux d'inventaires.....	64
2-2-L'état de rapprochement bancaire.....	65
a-Principes généraux de la concordance bancaire :	66
2-3- L'état de réconciliation des comptes	71
2-4-Tableau de bord des documents comptables	80
CHAPITREII-LA GESTION ADMINISTRATIVE.....	81
SECTIONI-CAISSE ET BANQUE	81

Paragraphe1- Caisse	81
1-1-Objectifs de la gestion de caisse.....	81
1-2-Les règles générales de la tenue de la caisse	81
1-3-Le procédure d'encaissement	82
a-Primes.....	82
b-Autres encaissements :.....	82
c-Reçu	82
1-4-Le procédure de décaissement	83
Paragraphe2-Banque.....	83
2-1-Versement	84
2-2- Le retrait :	84
2-3-Le chéquier	84
SECTIONII-LA GESTION DE QUITTANCE ET DES ARRIERES.....	85
Paragraphe1-La gestion de quittance.....	85
1-1-Classement et conservation :	85
a-Classement.....	85
b- La conservation	85
1-2-L'encaissement.....	86
a-Encaissement à la charge de la délégation régionale	86
b-Encaissement à la charge des bureaux directs et agences.....	87
c-Encaissement de primes inter points de vente.....	87
Paragraphe2-Les arriérés	88
2-1-L'état d'arriérés.....	88
SECTIONIII- LES COMMISSIONS, LES SINISTRES, PERSONNEL ET FRAIS DE FONCTIONNEMENT	89
Paragraphe1-Les commissions	89
1-1- Bénéficiaires.....	89
1-2-Modalité d'octroi :	90
1-3-Modalité de règlement.....	90
Paragraphe2- Sinistres.....	90
2-1- Procédure de règlement	90
2-2- Etat de justification « comptes sinistres »	90
2-3- Comptabilisation des sinistres maladie du personnel du point de vente	91
Paragraphe3- Personnel	91
3-1- Avance du personnel	91
3-2-Avance exceptionnelle.....	92
Paragraphe4- Frais de fonctionnement	93
4-1-Engagement :	93
4-2 Procédure d'envoie au siège	93
CHAPITREIII-ANALYSE CRITIQUE DE LA SITUATION EXISTENTE ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS	94
SECTIONI- LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DU SYSTEME.....	94
Paragraphe1-Les points forts du système.....	94
1-1-La centralisation	94
Paragraphe2-Les points faibles	95
2-1-La manque de communication	95
2-2-La manque de personnel	96
2-3-Egarement des dossiers et faute de classement	96

2-4- La manque de matériel	96
2-5-La manque de formation	97
2-6- La centralisation du système comptable	97
SECTIONII- PROPOSITION DE SOLUTIONS.....	98
Paragraphe1- Recrutement d'un agent comptable à tous les agences.....	98
Paragraphe2-Etablissement d'une fiche d'indicateur de problèmes.....	100
Paragraphe3-Contrôle interne	100
Paragraphe4-Mise en place d'un nouveau système d'information.....	101
CONCLUSION.....	103
BIBLIOGRAPHIE	105
ANNEXES	107
LISTE DES TABLEAUX.....	119
TABLE DES MATIERES.....	120