

SOMMAIRE

IDENTIFICATION DU JURY	
REMERCIEMENT	
AVANT PROPOS	
SOMMAIRE	
LISTE DES FIGURES et DES TABLEAUX	
LISTE DES ACRONYMES	
GLOSSAIRE	
LISTE DES ANNEXES	
INTRODUCTION.....	1
METHODOLOGIE.....	2
DEROULEMENT GLOBAL DU STAGE.....	3
 1^{ère} PARTIE : PRESENTATION ET ORGANISATION DES INTITUTIONS	
I. LE CUFP.....	6
II. PRESENTATION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO.....	11
 2^{ème} PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE	
I. NOTIONS GENERALES ET DEFINITIONS.....	37
II. LES CONTRATS D'ASSURANCE AUTOMOBILE.....	45
III. LE SERVICE SINISTRE.....	55
 3^{ème} PARTIE : DISCUSSION	
I. POINTS FORTS.....	63
II. POINTS FAIBLES.....	65
III. SUGGESTIONS.....	67
CONCLUSION.....	69
BIBLIOGRAPHIE.....	70
ANNEXES.....	71
TABLES DES MATIERES.....	80

LISTE DES FIGURES et DES TABLEAUX

La liste des figures

Figure N°1 : Organigramme de C.U.F.P.....	p.10
Figure N°2 : ARO dans tout Madagascar.....	p.17
Figure N°3 : Organigramme de la société.....	p.27

La liste des tableaux

Tableau N°1 : Formule d'assurance.....	p.28
Tableau N°2 : Différence entre les deux types d'assurance retraite.....	p.29

LISTE DES ACRONYMES

- AGF** : Assurances Générales de France
- AFM** : Assurances France Madagascar
- AFNOR** : Association Française de Normalisation
- AFP** : Assurance Famille Passager
- AN** : Affaire Nouvelle
- APA** : Assurances des Personnes contre les Accidents
- ARO** : Assurances – Réassurances - Omni branches
- AES** : Administration Economique et Sociale
- B.E** : Bordereau d'Envoi
- C.A** : Chiffres d'Affaires
- C.P** : Condition Particulière
- CEAM** : Compagnie des Entreprises d'Assurances à Madagascar
- C.F.C** : Centre de Formation Continue
- C.U.F.P** : Centre Universitaire de Formation Professionnaliste
- DAF** : Direction Administrative et Financière
- DGA** : Directeur Général Adjoint
- DR** : Direction Régionale
- DRH** : Direction des Ressources Humaines
- DRF** : Direction Régionale de Fianarantsoa
- FIARO** : Financière d'Investissement ARO
- IRD** : Incendie-Risque-Divers
- IDR** : Indemnisation Directe et Recours
- ISR** : Informatique des Systèmes et Réseaux
- MAMA** : Mutuelle Assurance Madagascar
- NCP** : Note de Couverture Provisoire
- NIF** : Numéro d'Identification Fiscale
- NTIC** : Nouvelle Technologique de l'Information et de la Communication
- OTD** : Opérations Techniques et Diverses
- PNA** : Prime Nette Annuelle
- PNM** : Prime Nette Mensuelle
- RC** : Responsabilité Civile
- SA** : Société Anonyme
- TCA** : Tiers Collision Aménagée
- TE** : Taux d'Enregistrement

GLOSSAIRES

Assureur : ARO (Assurances Réassurances Omni branches)

Assuré : La personne désignée comme telle aux Conditions Particulières sur la tête de qui repose le contrat d'assurance.

Accident : Toute atteinte corporelle provoquée par l'action soudaine d'une cause extérieure, non intentionnelle de la part de l'assuré.

Année d'assurance : La période comprise entre deux échéances annuelles de primes
- ou si la date d'effet est en cours d'année, la période comprise entre cette date et la prochaine échéance annuelle
- ou, en cas de résiliation en cours d'année, la période comprise entre la date d'échéance précédente et celle de la résiliation

Bénéficiaire : La personne désignée comme telle aux Conditions Particulières et qui recevra le capital assuré, soit au décès de l'assuré, soit en cas d'invalidité permanente et totale de l'assuré, soit en cas de survie de l'assuré à l'échéance du contrat selon la formule choisie.

Capital Assuré : Sommes stipulées aux Conditions Particulières que l'Assureur est tenu de verser au bénéficiaire soit au décès de l'assuré, soit en cas de survie de l'assuré à l'échéance du contrat selon la formule choisie.

Contrat d'assurance : c'est une convention par laquelle une partie, l'assuré se fait promettre moyennant d'une rémunération (prime ou cotisation) pour lui ou pour un tiers en cas de réalisation d'un risque, une prestation par l'autre partie, l'assureur qui prend en charge un ensemble de risque les compensent conformément à la loi de statistiques.

Conventions spéciales : elles servent à constater la manifestation profonde des parties et viennent en dérogation aux conditions générales dans les quelles elles priment.

Corporel : Toute atteinte physique subie par une personne.

Dommages : préjudice corporel, matériel ou immatériel résultant de tout évènement fortuit, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée.

Échéance : la date à laquelle est due la prime annuelle.

Franchise : Part du sinistre indemnisable qui reste dans tous les cas à la charge de l'assuré.

Immatériel : Toute privatisation de jouissance d'un droit, toute interruption d'un service rendu par une personne ou un bien ou consécutive à la survenance de dommages corporels ou matériels garantis par le contrat.

Invalidité Permanent et Totale (IPT) : L'impossibilité présumée définitive par l'assuré d'exercer une activité lui procurant gain et profit à la suite d'un accident ou d'une maladie.

Loi : La Loi portant le code des assurances, applicable à Madagascar.

Matériel : Toute détérioration d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

Maladie : Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Omni branche : toutes branches confondues, telles que : Assurances maritime, terrestre.

Paiement à valoir : Avance consentie par l'assureur au souscripteur en cours d'assurance jusqu'à concurrence de 90% de la valeur de rachat contre paiement d'un intérêt périodique.

Prestation ou indemnité : c'est la somme versé par l'assureur pour réparer préjudice résultant d'un sinistre.

Police d'assurance : c'est un document qui matérialise, constate et constitue la preuve de l'accord et des engagements de l'assureur et du souscripteur.

Prime : Somme que s'engage à verser le souscripteur en contrepartie de la garantie de l'assureur.

Rachat : Opération par laquelle le souscripteur qui n'a plus d'intérêt au maintien de l'assurance demande le paiement anticipé d'une somme en fonction de la réserve mathématique. Le rachat met fin au contrat.

Réduction : Transformation de l'assurance en une dont le capital assuré est réduit et pour laquelle des primes ne doit plus être versées.

Réserve mathématique : Somme constituée pendant la durée de l'assurance sur les parts d'épargne et leurs intérêts.

Sinistre : Toute réclamation formulée au titre d'évènements résultant d'une même cause technique initiale entraînant la garantie de l'assureur conformément aux conditions générales, aux conventions spéciales, ainsi qu'aux conditions particulières du contrat et dont la manifestation dommageable s'est révélée entre les dates de prise d'effet et de cessation des effets du contrat.

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

Tiers : Toute personne autre que l'assuré tel que défini ci-dessus.

LISTE DES ANNEXES

Annexe N°1 : Condition Particulière (C.P).....	p.72
Annexe N°2 : Note de Couverture Provisoire (N.C.P).....	p.73
Annexe N°3 : Avenant de renouvellement.....	p.74
Annexe N°4 : Déclaration d'accident automobile.....	p.75
Annexe N°5 : Déclaration d'accident R.C et A.P.A.....	p.76
Annexe N°6 : Constat amiable directe.....	p.77
Annexe N°7 : Attestation.....	p.78

INTRODUCTION

On a choisi d'effectuer notre stage dans la compagnie d'assurances ARO car sa réputation nous a beaucoup attiré. Ses activités sont liées directement non seulement aux intérêts, mais aussi aux biens sociaux. Les services qu'elle offre sont de qualité.

Durant notre stage, on a eu l'occasion de voir presque tous les services, mais on a passé beaucoup de temps dans les services sinistre et automobile. Les conditions de travail ont été convenables.

Etant étudiantes de la filière Administration Economique et Sociale, nous avons pu constater le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise dans sa réalité face aux divers cours théoriques de l'Université.

Plus largement, ce stage a été l'occasion pour nous d'appréhender la vision globale de l'entreprise, d'approfondir les connaissances pratiques, de maîtriser et de comprendre les enjeux des missions qu'on nous a confiées, de développer des compétences. Au-delà de l'enrichissement de nos connaissances, ce stage nous a permis de comprendre dans quelle mesure il faut plus de rigueur concernant les activités sur l'assurance des biens et des services offerts dans une entreprise commerciale comme l'assurance ARO.

Ce stage a donc été l'opportunité pour nous de percevoir comment les véhicules sont assurés dans une assurance ?

Ainsi, l'assurance est donc une opération d'aide par laquelle une personne groupe en mutualité d'autres personnes afin de les mettre en mesure de s'indemniser mutuellement d'une perte éventuelle ou en cas de sinistre où elles sont exposées par suite de la réalisation de certains risques. Une somme appelée prime ou cotisation est payée par chaque assuré à l'assureur qui la rembourse en cas de réalisation du risque appelé sinistre. Par ailleurs, toutes circonstances existantes durant la vie des hommes sont susceptibles d'être assuré avec l'assurance ARO.

Tenons dans ce rapport de stage d'analyse l'exemple de l'assurance automobile qui garantit les assurés et leur vie ainsi que leurs véhicules aux risques qu'ils peuvent causer ou subir.

METHODOLOGIE

Notre stage s'est déroulé à l'assurance Réassurance Omni branche ARO Fianarantsoa, sous l'autorité de la Direction Régionale.

La plus grande partie de notre stage a été passée dans le service production automobile mais on a pu quand même passer dans les autres services.

Plusieurs méthodes ont été utilisées pour la réalisation de ce stage :

- La consultation des informations contenues dans les rapports de stage et documents, de même la consultation des sites de l'entreprise
- La collecte des données et des informations auprès de chaque service et unité de produit.
- La discussion avec les membres du personnel pour avoir leur point de vue ;
- L'interprétation des données collectées ;
- L'étude des actions à suivre.

DÉROULEMENT GLOBAL DU STAGE

Notre stage s'est déroulé pendant deux mois chez la Compagnie d'Assurances ARO (S.A) Direction Régionale de Fianarantsoa (DRF). Ce stage avait pour but de nous initier dans la vie professionnelle, d'approfondir nos connaissances et nos études en nous mettant en pratique dans une entreprise les connaissances théoriques. Ce stage s'est effectué comme suit :

Le premier jour fût la présentation de chaque membre du personnel aux stagiaires par le responsable des stagiaires. Cette première étape était suivie de la lecture de plusieurs documents concernant l'assurance ; ensuite la répartition générale des tâches comme la reconnaissance des règlements spécifiques internes de l'entreprise par exemple le volume horaire. On devait effectuer huit heures par jour comme tous les employés sans exception ; en cas d'absence, il faudrait prévenir le responsable.

La compagnie n'a pas exigé de tenue vestimentaire lors du travail sauf les lundis et mardis pendant lesquels on était obligé de mettre une tenue correcte et en tant que stagiaire nous étions obligés de suivre les disciplines prescrites. L'accueil du personnel a été très chaleureux, on nous a considérées comme des collègues alors on se sentait à l'aise et intégrées et nous avons pu nous adapter très rapidement.

La deuxième semaine fût notre présentation au Directeur, ensuite il nous a demandé de faire un entretien avec lui pour nous souhaiter les bienvenue et que la porte de l'entreprise était ouvert pour nous pendant la durée du stage, il nous a aussi parlé de la compagnie d'Assurance ARO en général.

Toutefois, il importe de souligner que tous les stagiaires doivent passer dans tous les services existant dans l'entreprise car cela fait partie de l'organisation interne concernant l'encadrement des stagiaires dans le but d'avoir plus d'informations possibles relatives aux activités surtout pour les expériences dans le monde professionnel.

En connaissant déjà la notion de l'assurance, on a été très vite mis dans des tâches aux différents services. Chaque responsable nous a donné un bref cours et des notions de son travail qu'on est supposé faire : le service production, le service comptabilité, le service sinistre, le service commercial et la caisse.

Grâce à ce stage, nous avons acquis non seulement des données théoriques mais aussi pratiques auxquelles nous avons très attentives en effectuant nos tâches.

Ces dernières ont renforcé nos connaissances et compétences organisationnelles et administratives, et elles nous ont donné les acquis techniques comme les calculs de la prime, technique de la comptabilité, méthode de classement de dossier.

En ce qui concerne les acquis humains, nous avons pu constater aussi durant ce stage l'importance de l'entraide, de la collaboration du personnel ainsi que l'attention et l'attitude disciplinaire dans la vie professionnelle. De plus, il nous a permis également de : connaître la réalité du travail, l'importance des relations humaines dans la société, savoir s'adapter dans le milieu professionnel, être capable de supporter un travail et une responsabilité supplémentaire sans subir trop de stress, être apte à apprendre de nouvelle compétence.

Sur ce, il nous a donné aussi des acquis moraux tels qu'être responsable dans l'exécution du travail, avoir du courage de prendre de décisions.

Bref, nous étions bien encadrées et nos connaissances se sont développées continuellement tant aux acquis techniques, qu'aux acquis humains et moraux. Ainsi, nous adressons nos sincères remerciements aux personnels de la compagnie d'assurances ARO.

**1^{ère} PARTIE : PRESENTATION
 DES INSTITUTIONS**

I. LE CENTRE UNIVERSITAIRE DE FORMATION PROFESSIONNALISANTE

1.1 PRESETATON

1.1.1 HISTORIQUE

Le Centre Universitaire de Formation Professionnalisante (C.U.F.P) a été créé au sein de l'Université de Fianarantsoa par le Décret N° 2005-205 du 26 Avril et prépare le diplôme de licence professionnelle.

Auparavant, il a été connu sous le nom de Centre de Formation Continue (C.F.C) créé par l'arrêté rectoral N° 99623/UF/R du 10 Mars 1999 et dispensait des formations des Techniciens Supérieurs Bac+2.

1.1.2 MISSSION

Le Centre comprend deux départements :

- Le département Administration Economique et Sociale (**A.E.S**) ;
- Le département Informatique des Systèmes et Réseaux (**I.S.R**).

Il a pour mission, d'abord de dispenser des formations initiales et continues en informatique et en administration. Il forme :

- **des Techniciens Supérieurs Spécialisés** en « Informatique des Systèmes et Réseaux » et en « Administration Economique et Sociale » opérationnels immédiatement dans les Entreprises ;
- **Il assure encore le perfectionnement professionnel** des étudiants, des demandeurs d'emploi, des employés et des cadres d'entreprises ;
- **Il assure aussi des prestations de services** dans les domaines informatiques et administration des entreprises.

Des contrôles continus sont organisés pour l'évaluation des connaissances acquises au cours de la formation.

Pour chaque département, la durée de la formation est fixée actuellement à trois ans, sanctionnée par un diplôme de Licence Professionnelle délivrée par l'université de Fianarantsoa.

1.2 FILIERES EXISTANTES

1.2.1 Filières en Informatique des systèmes et Réseaux

1.2.1.1 Formation initiale

Condition d'admission

Pour suivre la formation en Informatique des Systèmes et Réseaux, les étudiants doivent passer un test de Niveau.

Condition d'accès

Les étudiants doivent obtenir le niveau Baccalauréat séries C, D, Techniques, Industriels, Génie Civil, Technologie ou Professionnel.

Durée de formation

La formation a pour durée de trois années universitaire.

Stage

Les stages pratiques se répartissent suivant l'organisation décrite ci-après :

- En 1^{ère} Année, les étudiants font un voyage d'étude pour découvrir en détail l'univers des entreprises suivi d'un rapport ;
- En 2^{ème} Année, ils doivent effectuer un stage de réalisation suivi d'un mémoire et de soutenance ;
- En 3^{ème} Année, Il s'agit d'un stage de fin d'étude suivi de la soutenance de mémoire.

Diplôme acquis

Après trois ans de formation, les étudiants seront titulaires d'un diplôme de Licence en Informatique des Systèmes et Réseaux.

Compétence

A l'issue de leur formation, les étudiants seront capables d'administrer :

- Des Bases de Données ;
- Des Réseaux et systèmes Informatiques ;

- De développer des applications client et serveur ;
- De concevoir un système d'information.

1.2.1.2 Formation continue

Pour la formation continue en Informatique des Systèmes et Réseaux, les spécialités existantes sont :

- Le Système de Gestion de Bases des Données sous plusieurs logiciels,
- La maintenance des réseaux et Systèmes Informatiques,
- L'administration des Réseaux et Systèmes Informatiques et Bureautiques,
- Et d'autres formations sur demande.

1.2.2 Filières en Administration Economique et Sociale

1.2.2.1 Formation initiale

Condition d'admission

Pour suivre la formation en Administration Economique et Sociale, le candidat doit passer et réussir un test de niveau.

Condition d'accès

Tous ceux qui sont titulaires d'un Baccalauréat peuvent être candidats.

Durée de formation

La formation a pour durée de trois années universitaire.

Stage

Les stages pratiques se répartissent comme suit :

- En 1^{ère} Année, les étudiants font un voyage d'étude pour découvrir en détail l'univers des entreprises suivi d'un rapport ;
- En 2^{ème} Année, ils doivent effectuer un stage de réalisation suivi d'un mémoire et de soutenance ;
- En 3^{ème} Année, Il s'agit d'un stage de fin d'étude suivi de la soutenance de mémoire.

Diplôme acquis

Après 3 ans de formation, les étudiants seront titulaires d'un diplôme de Licence en Administration Economique et Sociale.

Compétence

A l'issue de la formation les étudiants seront capables :

- D'assister près d'une Direction Générale, une Direction des Ressources Humaines ;
- De gérer des Ressources Humaines, Financières, Physiques ;
- De gérer en Entreprise ;
- De gérer des Projets.

1.2.2.2 Formation continue

La formation continue en Administration Economique et Sociale comprend les spécialités ci-après :

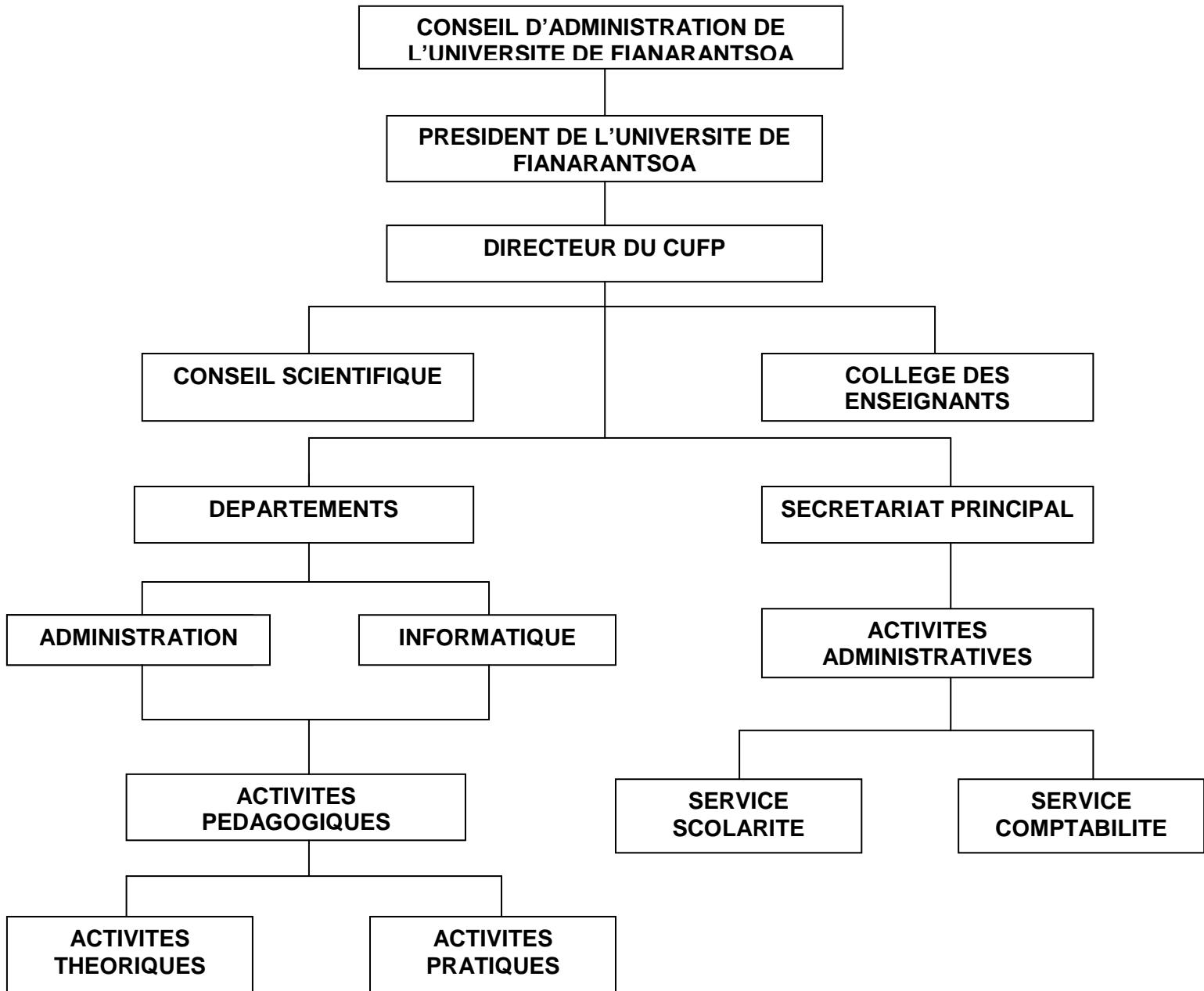
- Formation en Langues étrangères : Anglais et Français ;
- Formation en Communication ;
- Gestion administrative et Secrétariat.

1.2.3 Prestation de services

La prestation de service se présente par :

- La conception et réalisation de pages web ;
- La conception et développement d'application informatiques sur mesure ;
- L'installation et Maintenance des systèmes informatiques : matériels et logiciels ;
- L'assistance et conseil en Informatique ;
- La bureautique

1.3 ORGANIGRAMME DU C.U.F.P (Figure N°1)



II. PRESENTATION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO

2.1 PRESNTATION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

2.1.1 Présentation physique

L'Assurance ARO ou Assurances Réassurances Omni branches est une entreprise régie par le code des assurances qui a son siège social au 77, rue Solombavambahoaka Frantsay- Antsahavola Antananarivo B.P 42 dans la capitale de Madagascar.

Etant une société nationale, elle a ses ramifications dans toutes les provinces où elle est divisée en directions régionales et agences.

Spécialement pour notre cas nous allons étudier la direction régionale de Fianarantsoa qui se trouve à 400 km de la capitale à Ambalapaiso.

2.1.2 Présentation juridique

Toutes les sociétés doivent avoir leur forme juridique selon le choix de leurs dirigeants. Pour l'assurance ARO, elle a la forme d'une « Société Anonyme » (S.A) au capital de 7 013 300 000 Ariary ou 35 066 500 000 Fmg qui est inscrite au registre du commerce portant le RCS 2002 B 0569 sous le numéro statistique 66 011 11 1948 110004 et le Numéro d'identification fiscale (ou le NIF)101 001 942.

2.1.3 Structure technique et économique

a) Présentation de la technologie utilisée

L'assurance ARO utilise des matériels informatiques. La Direction Régionale ARO Fianarantsoa possède six micro-ordinateurs et trois imprimantes, des matériels électro-comptables et des matériels de communication tels le téléphone fixe et portable, l'intranet, l'internet.

Elle utilise comme logiciel caissière le **WINPASS** et le **CASH**. Mais pour la relation directe avec le siège les Directions Régionales comme Fianarantsoa utilisent un logiciel appelé « **V9** » utilisé aussi pour faciliter les contrats d'assurance de l'entreprise par exemple un contrat d'Assurance Automobile.

b) Situation financière

Depuis sa création, ARO a une solidité financière très appréciable. Cela se voit dans la réalisation de ses activités.

Par exemple, en cas de sinistre, ARO a un fond appelé « Réserves spéciales de garanties », ayant pour objet de récupérer les sinistres en cas éventuel.

Les chiffres ci-après rendent parfaitement compte de l'excellente santé financière d'ARO :

- **Capital social** : Ar 7 013 300 000
- **Part de marché** : 57%
- **Effectifs** : 382
- **Nombres de contrats** : 69 000 environ
- **Chiffre d'affaires** : Ar 57 317 800 675,11
- **Nombre d'assurés** : 52 000 environ

2.2 REPÈRES HISTORIQUES DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO

2.2.1 L'évolution des opérations d'Assurances

L'opération d'Assurance à Madagascar date du début du XX^{ème} siècle. A l'époque, ces opérateurs n'étaient que des apporteurs d'affaires pour le compte des sociétés étrangères non installées sur place.

Contrairement à ce que l'on aurait pu penser, la première catégorie d'assurance présentée sur place était l'assurance vie (vers **1920**), suivie peu après par l'assurance automobile (**1925**). Il faudra attendre **1935** pour voir apparaître les contrats incendie.

Par contre l'assurance maritime était soignée au point de départ ou au point d'arrivée des marchandises, c'est-à-dire en Métropole.

C'est à partir de **1932** que des représentants des compagnies européennes (Agences Générales) telles que les Assurances Générales de France (AGF), la Guardian London, la Préservatrice, Commercial Union, l'Urbaine et la Seine etc.... s'installent à Madagascar. La première agence fût la Société H. de Brugada.

Dès **1935**, des sociétés étrangères prennent le relais. Il faudra attendre **1968** pour voir apparaître sur place des sociétés de droit malgache ; la compagnie NY HAVANA (NH) et la Mutuelle d'Assurance Malagasy MAMA. La première fut créée par M. FRUGIER et par M. HERCOUT. La seconde mutuelle AVOTRA fut fondée vers **1970**.

En **1973**, la PRESERVATRICE DE MADAGASCAR voit le jour à son tour, à vrai dire c'est la Délégation Générale pour l'Océan Indien de La Préservatrice qui fut changée en Société de droit malgache avec capitaux nationaux.

Le 15 juin **1975**, les sociétés NY HAVANA et la PRESERVATRICE DE MADAGASCAR furent nationalisées. En conséquence, les autres sociétés de la place, sauf MAMA et AVOTRA se sont vues retirer leur agrément. Cependant, pour préserver les intérêts des Assurés, leurs portefeuilles furent répartis entre les deux sociétés nationalisées. Il faut remarquer que la dénomination sociale de la PRESERVATRICE DE MADAGASCAR a été modifiée en ASSURANCES REASSURANCES OMNIBRANCHES (ARO) quelques temps après cette nationalisation.

2.2.2 Historique de la société

Avec **35** ans d'existence (depuis la nationalisation du secteur d'assurance) et **75** ans d'expérience (depuis la première installation de La Préservatrice), la compagnie ARO S.A est le leader du marché malgache des assurances avec 57% des parts, tous secteurs confondus. Cette position de leader repose sur une expérience qui remonte à 1935 lorsque la compagnie d'assurance la PRESERVATRICE implanta une Agence Générale à Madagascar et un réseau de représentations qui n'a cessé de se développer au fil des années.

En **1935**, C'était une émanation du groupe « LA PRESERVATRICE », une Société Anonyme du droit Français qui a été fondée à Paris. Cette société s'implanta à Madagascar et son agence générale était sise à Antanimena immeuble ex-Prisunic.

En **1945**, Il y avait la naissance de la Délégation Générale de l'Océan Indien.

En **1965**, La délégation générale du groupe Préservatrice qui jouissait d'une autonomie plus grande et réglait la quasi-totalité des problèmes. Seules les décisions importantes étaient encore prises à Paris.

En **1970**, avec le début de la Malgachisation, un cadre malagasy est nommé au secrétariat général de la délégation.

En **1974**, La « PRESERVATRICE MADAGASCAR » est créée une Société Anonyme de droit malagasy c'est-à-dire que les dirigeants du groupe La Préservatrice décidèrent en 1974 de procéder à sa malgachisation. Et c'est ainsi que celle-ci devient une Société Anonyme de droit Malagasy avec une nouvelle dénomination Préservatrice Madagascar. Et c'était Monsieur Pascal RAKOTOMAVO le Directeur Général de la nouvelle Société et qui a signé l'acte de naissance.

C'est ainsi que le réseau de l'agence ARO couvre toute l'île.

En **1975**, l'Etat s'attribue le monopole des opérations d'assurances sur le territoire malagasy (par l'ordonnance N°75-002 du 16 juin 1975).

La « PRESERVATRICE MADAGASCAR » est aussi nationalisée et devenait une société d'Etat à gestion privatisée.

En **1976**, La nouvelle dénomination ASSURANCES-REASSURANCES-OMNIBRANCHES (ARO) fut trouvée et officiellement adoptée à la place de Préservatrice Madagascar à la suite d'un concours organisé au sein du personnel.

En effet ce nom « ARO » est un Message parce qu'à l'égard de la Clientèle, nœud central de toutes les réflexions et les actions de la compagnie, ce substantif à la fois significatif en extension et en profondeur. En effet ARO signifie protection, défense et affirme la mission spécifique de la compagnie et le label de qualité qu'elle se proposait d'imposer et de véhiculer.

En **1985**, Il y avait eu la célébration de la Xème Anniversaire de la compagnie d'Assurances ARO.

En **1988**, la Société spécialisée dénommée **FIARO** est créée c'est-à-dire « Financière d'Investissement ARO » pour l'exercice autonome de l'activité financière de ARO.

Pour la notoriété qu'elle a su acquérir progressivement depuis sa création, sur le plan national, régional et international, FIARO est fréquemment sollicitée par les organismes institutionnels internationaux comme la Banque Mondiale et ses filiales, sinon à être le chef de file de la partie malagasy dans un certain nombre d'initiatives lancées en commun, tout au moins à y participer activement.



En **1995**, c'était le XX^{ème} Anniversaire de la compagnie d'Assurances ARO. A part l'organisation de plusieurs manifestations, ARO a marqué cet anniversaire par preuves de solidité financière de la compagnie et plusieurs constructions dont la zone industrielle d'Andranotapahina Antananarivo, le complexe commercial et administratif d'Ampefiloha Antananarivo et un immeuble à Sambava ont été construits et aussi sans oublier l'extension du complexe hôtelier AROTEL d'Antsirabe (2^{ème} ville industrielle de Madagascar).



En **2000**, c'était le XXV^{ème} Anniversaire de ARO dont il y avait diverses manifestations socioculturelles et sportives.

En 12 juillet **2003**, le nouvel immeuble ARO d'Ampefiloha Antananarivo a été inauguré.



En décembre **2003** : le nouvel immeuble ARO d'Antsahavola II Antananarivo a été aussi inauguré.



En **2005**, lors du XXX^{ème} Anniversaire de ARO, elle arbore toujours une solidité financière in égalisée et conforte sa place de leader sur le secteur d'assurances. A part l'organisation de diverses manifestations socioculturelles et sportives dans toutes les agences ARO existants à Madagascar, les dates ci-après sont à retenir :

- 22 juin **2005** : pose des premières pierres pour la construction d'un immeuble à Antalaha
- 23-24 juin **2005** : premier salon des produits ARO à l'hôtel Madagascar HILTON dans le but de jouer la transparence avec la clientèle et le grand public.



En **2006**, pour la première fois dans son histoire, ARO a obtenu la notation « **AA** » de l'agence sud Africaine Global Rating (GRC). Cette notation, traduisant une capacité de règlement de sinistres très élevés, est à ce jour la meilleure notation jamais attribuée à une société d'Assurances et Réassurances (exclusion faite de l'Afrique du Sud). Cette notation d'excellence positionne ARO parmi les sociétés les plus solides sur le continent Africain.

Et en **2010**, la compagnie d'Assurances ARO a célébrée son **35^{ème}** Anniversaire, et comme d'habitude il y avait diverses manifestations socioculturelles et sportives.

Actuellement, le réseau d'Agences Directes et d'Agences générales d'ARO couvre toute l'île et ses produits répondent à la diversité des besoins des particuliers et des entreprises. La solidité financière de la compagnie d'une part et ses partenariats avec les plus grands réassureurs mondiaux (Munich Re, Partner Re, Africa Re, Best Re, Zep Re, Axa corporate solutions, etc.) d'autre part lui permettent de garantir la promesse faite à ses clients qui est de leur assurer les conditions pour « **VIVRE ET ENTREPRENDRE EN TOUTE SERENITE** ».

Créé à l'occasion du trentième anniversaire de la compagnie, un site internet matérialise aussi la volonté d'ARO d'intégrer l'ère d'ouverture et de compétition dans laquelle Madagascar se positionne désormais.

ARO DANS TOUT MADAGASCAR (Figure N°2)

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

AGENCES D'ANTANANARIVO**Agence Ampefiloha**

B.P.42- Tél 22 239 62 / 22 246 51
Immeuble ARO Ampefiloha I
Antananarivo 101

Email : ag84@aro.mg

Agence Ankorondrano

B.P.42- Tél 22 300 11/ 22 299 48
Ankorondrano (Ex village des jeux)
Antananarivo 101

Email : ag81@.mg

Agence Antsahavola

B.P.42- Tél 22 201 54

Antsahavola Antananarivo 101
Email : daa@aro.mg
Agence A.T.O.P
B.P.42- Tél 22 201 54
Antsahavola Antananarivo 101
Email : atop@aro.mg
Agence Indépendance
B.P.42- Tél 22 206 28/ 22 380 48
13 Avenue de l'Indépendance
Antananarivo 101
Email : ag16@aro.mg

AGENCES REGIONALES

Agence Ambanja

B.P.103- Tél 86 501 45
Ambanja centre 203

Email : ambanja@aro.mg

Agence Ambatondrazaka

B.P.71- Tél 54 813 50
Ambatondrazaka 503

Email : BRAmbatondrazaka@aro.mg

Agence Antalaha

B.P.151- Tél 88 813 42

Agence Rue de Tanambao &Rue de Nantes Antalaha 206

Email : antalaha@aro.mg

Agence Manakara

B.P.21 – Tél 72 210 11
Manakara 316

Email : manakara@aro.mg

Agence Nosy-Be

B.P.167 – Tél 86 611 96
Nosy-Be 207

Email: drnosybe@aro.mg

Agence Taolagnaro

B.P. 261- Tél 92 213 92 Place de France –Av. Flacourt Bazaribe Taolagnaro 614

Email : tolagnaro@aro.mg

2.3 GENERALITES SUR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO

2.3.1 Missions et Activités

2.3.1.1 Mission

En tant que grande institution, la compagnie d'Assurance ARO a pour mission d'atteindre les objectifs fixés selon les lignes de conduite de la Direction Régionale.

2.3.1.2 Activités

La Compagnie d'Assurances ARO est une institution financière. L'analyse de son compte d'exploitation permet de mettre en évidence la dualité de son activité qui s'effectue comme suit :

- Activité sociale dont les principes se fondent à assurer et protéger les clients en fonction des produits d'assurance, les recevoir sans optimisation et les conseiller, les informer suivant leurs besoins.
- Activité de production dont les principes se fondent à produire les services en vendant les contrats, accroître les chiffres d'affaires, diminuer les dépenses, améliorer l'environnement de l'assurance, proscrire les clients.

2.3.2 Objectifs

Comme toute entreprise commerciale, la Compagnie d'Assurances ARO voudrait garder la place de leader face à la concurrence et de donner satisfaction aux clientèles au niveau d'assurance pour qu'elle puisse « **VIVRE ET ENTREPRENDRE EN TOUTE SERENITE** » selon son slogan.

Le principal objectif étant l'amélioration de sa performance et de renforcer sa position concurrentielle, elle a également pour objectif l'augmentation de nombre de ses clients, et en appliquant la « Loi de grand nombre » c'est pour en rechercher la possibilité d'autofinancement.

Du point de vue général, les objectifs de la compagnie peuvent être cités comme suit :

- Maintenir la position de leader sur le marché des assurances à Madagascar en détenant ; le maximum de pourcentage de part de marché ;
- Augmenter le nombre de coût ;
- Améliorer les produits existants en qualité ;
- Créer des nouveaux produits en fonction de besoins des clients,
- Rechercher les besoins de la clientèle et des affaires nouvelles ;
- Garder la fidélité de ses clients ;
- Obtenir les conditions plus favorables des réassurances.

La Compagnie d'Assurances ARO se fixe des nouveaux objectifs à chaque fin d'exercice en tenant compte de l'activité vécue correspondante comme :

- L'amélioration constante du service sur le plan commercial
- La dynamisation de force de vente

En résumé, l'objectif général de la compagnie est d'organiser ses activités d'accroître sa part de marché et satisfaire les besoins de ses clients. A long terme, elle a aussi un objectif de présence sur le marché international.

2.3.3 Organisation de la compagnie d'Assurances ARO

2.3.3.1 Au niveau du siège social

Sous l'autorité de la Direction Générale, la compagnie est structurée par fonction correspondant aux unités ci-après :

- La DGA Technique et commercial regroupe 3 directions et 1 département autonome, à savoir la Direction technique Non-Vie, la Direction inspection, la Direction marketing, le département Vie et assurances des personnes.
- La DGA Administration et Finances regroupe 1 direction et 2 départements autonomes, à savoir la Direction financière et du personnel, le département système d'information, le département des moyens généraux.

Les unités rattachées à la direction générale sont :

- Le secrétariat de direction
- Le protocole
- Le conseil juridique
- Le département réassurances
- Le contrôle interne
- Le contrôle de gestion

Chaque unité (direction ou département) est dirigée par un responsable qui porte le titre correspondant à sa fonction dans l'organigramme.

2.3.3.2 Au niveau des points de vente

Les réseaux de vente, placés sous la responsabilité de la direction marketing par délégation de pouvoir de la direction générale sont constitués par :

- Les agences générales et agences indépendantes dont le mandat est obligatoirement déterminé par compromis de nomination
- Les directions régionales qui peuvent disposer des ramifications de ventes (bureaux directs et agences ou sous agences régies par compromis de nomination)

2.3.3.3 Les relations entre le siège et les réseaux

Le siège social est le lieu où les décisions sur le plan d'orientation et politique générale de la compagnie sont prises. Celui-ci regroupe :

- La Direction Générale
- Les unités fonctionnelles
- Les unités rattachées à la direction générale

Les Directions Régionales sont des unités de production technico-commerciales, auxquelles sont délégués d'importants pouvoirs tant sur le plan technique qu'au point de vue administratif et financière.

Ces points de vente rattachés à la direction marketing sont placés sous l'autorité du siège, ils sont des relations fonctionnelles avec les autres directions et départements autonomes. Ils sont pour mission de réaliser des objectifs de plan d'action et budgétaires, conformément à la politique générale de la compagnie. Sous la houlette de la direction générale, le siège assure, notamment la conduite et la coordination des affaires pour l'efficacité de la compagnie.

2.3.3.4 Les réseaux de distribution

a) Les Directions Régionales

Ce sont des unités de production techno- commerciales, indépendantes, bénéficiant de délégation de pouvoir tant sur le plan technique que sur le Administratif et Financiers.

La compagnie d'assurances ARO possède neuf (09) Directions Régionales à travers la grande île et qui sont repartis dans les six (06) provinces (Antananarivo, Fianarantsoa, Mahajanga, Toliara, Antseranana et Toamasina) et auxquelles s'ajoutent Sambava, Morondava et Antsirabe.

b) Les Agences

Ce sont des apporteurs gestionnaires complets, régit par compromis de nomination et rémunérés par voie de commission sur les affaires apportés.

Les six agences se répartissent comme suit dans toute l'île:

- Ambatondrazaka
- Ambanja
- Nosy Be
- Manakara
- Taolagnaro
- Antalaha

c) Attribution du personnel

L'assurance ARO a ses propres objectifs, maximiser l'attribution de chaque membre du personnel tout en revalorisant les ressources humaines.

Son organisation de travail se résume comme suit dans le cas de la Direction Régionale de Fianarantsoa (DRF) :

Le Directeur Régional

La Direction Régionale est sous la responsabilité de Monsieur RABEZANANY Razafimahazo Andriniaina.

Sa fonction en tant que directeur est de :

- Représenter la compagnie dans sa région
- Gérer les ressources humaines
- Organiser généralement toutes les activités
- Elaborer les relations avec la clientèle
- Gérer les réclamations ou les litiges au sein de l'établissement
- Signer les circulaires, les notes de services, les chèques, les contrats
- Etablir le budget de dépenses et de recettes
- Noter, contrôler les personnels et attribuer la promotion
- Suivre et contrôler les contentieux

- Réglementer les sinistres

Le Responsable commercial et chargée de clientèle

Le responsable commercial est Madame ANDRIAMILINJANAHARY Sahondranirina qui a pour fonction de :

- Assurer l'intérim du Directeur en cas d'absence
- Gérer les quittances
- Contrôler les pièces de production
- Etablir la tarification et production d'assurance
- Surveiller l'absence et le retard du personnel
- Gérer les dossiers en contentieux
- Prospecter les clients
- Vérifier les dossiers sinistres
- Etablir les reçus de décaissement
- Tenir les chèques pour le règlement des sinistres
- Finaliser les contrats avec les clients
- Contrôler et signer les contrats d'automobile et IRD

Le Comptable

Le service comptabilité est sous la responsabilité de Monsieur RASOJA Marcel et Monsieur RADONANDRASANA Florent. Leur fonction en tant que comptable est de :

- Tenir les divers journaux
- Gérer les stocks des imprimés
- Surveiller, contrôler les diverses opérations bancaires
- Mettre à jour les fiches clients
- Etablir les états de concordance bancaire
- Etablir les états de réconciliation de comptes
- Etablir des avis d'opération

La Secrétaire caissière

La secrétaire caissière est Madame RAVONIARISOA Voahangy

En tant que **secrétaire**, elle a pour fonction de :

- Accueillir les clients
- Accueil téléphonique
- Appel téléphonique

- Gérer les courriers arrivés et départs
- Etablir les factures

En tant que **caissière**, sa fonction est d' :

- Assurer l'encaissement / le décaissement de :
 - Renouvellement auto
 - RMCL
 - Retraite complémentaire
 - Paiement de facture
 - Règlement de quittance
 - Toute sorte de prime
- Etablir le journal de caisse en EXCEL
- Etablir les reçus de paiement par le CASH

L'Agent producteur automobile

L'agent producteur automobile est Madame RASOLONIRINA Hasina qui a pour fonction de :

- Accueillir les clients
- Gérer les affaires courantes et contrôler la production
- Etablir les contrats d'assurance
- Etablir les notes de couverture provisoire
- Etude tarification

L'Agent producteur IRD (Incendie et Risques Divers)

Cette fonction est sous la responsabilité de Monsieur RAKOTO Faustin qui est de :

- Accueillir les clients
- Gérer les affaires courantes et contrôler les productions
- Etablir les propositions et contrats d'assurance
- Etude tarification
- Prospective les clients
- Etablir les documents à envoyer au siège

Le Rédacteur sinistre

Le rédacteur sinistre est Madame ANDRIAMANDIA Annie qui a les tâches de :

- Assurer le service après vente
- Accueillir les clients
- Recevoir les déclarations d'accident
- Evaluer et régler le sinistre
- Classer les dossiers concernant le sinistre
- Constituer et surveiller les dossiers

L'Agent de classement

L'agent de classement est Monsieur RANDRIAMANDIMBISON, il a pour fonction de :

- Classer les dossiers internes
- Rechercher et distribuer les courriers
- Faire tout les commissions de la DRF

L'Agent de sécurité

L'agent de sécurité est Monsieur RAMAROSANDRATANA Maurice, sa fonction est d' :

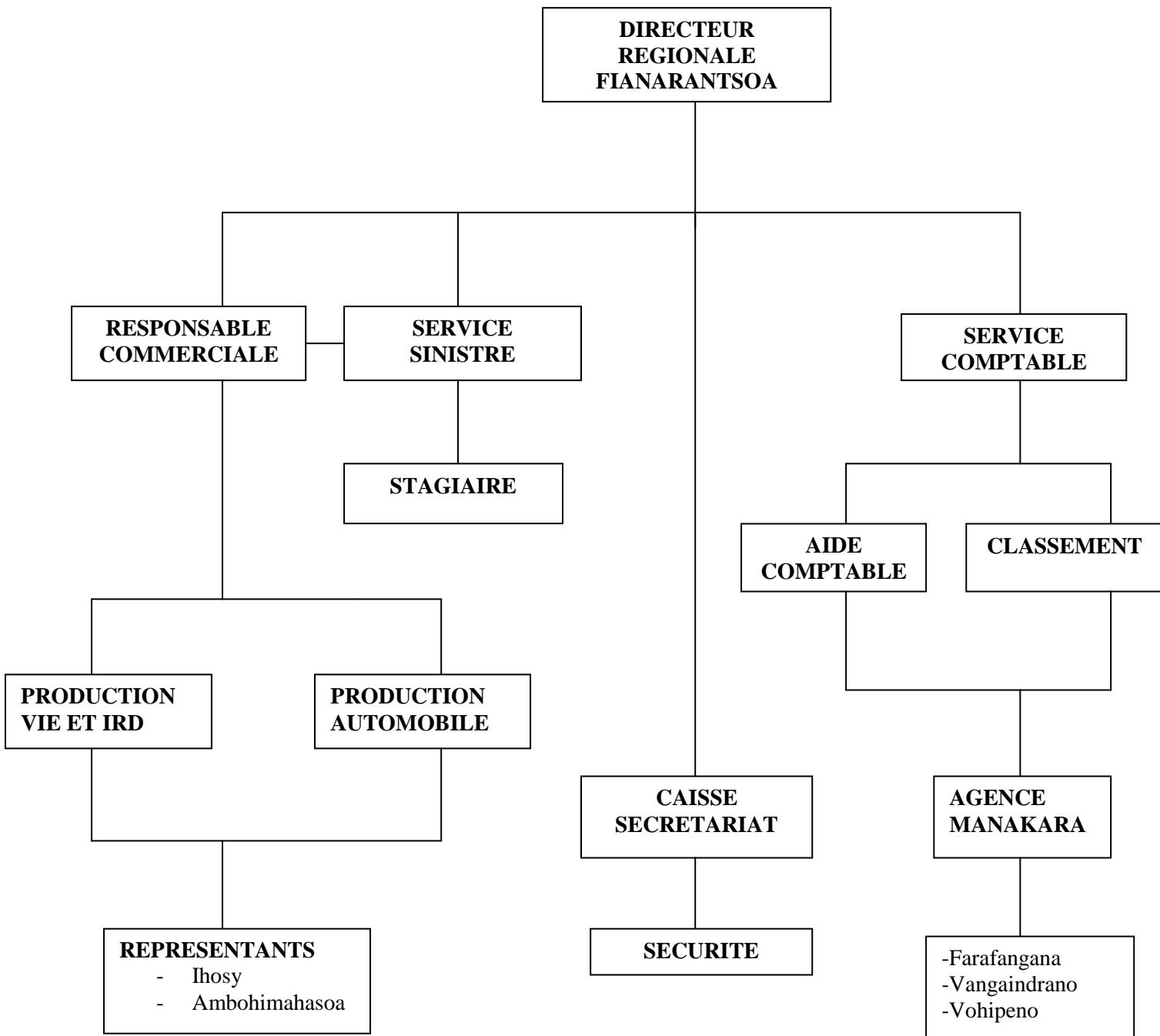
- Assurer la sécurité de l'établissement « ARO »

Sur ce, on voit bien que le nombre du personnel fait partie des ressources essentielles pour pouvoir atteindre l'objectif de la compagnie par conséquent il mérite d'être sanctionné. Cette sanction dépend de la notation du Directeur Régional qui est déterminé selon les comportements de chaque personnel c'est-à-dire retard, absence, méthode de travail, cette notation varie de 0 à 20.

Ces sanctions peuvent être positives ou négatives :

- Positivement si le personnel a atteint l'objectif tracé par la compagnie, donc il mérite d'avoir une bonification, augmentation de salaire, gratification...
- Négativement si le personnel a commis un mauvais comportement ou des fautes. La sanction peut aller d'un simple avertissement, blâme, mis à pied, ou même un renvoi définitif en cas de faute lourde tel qu'un dévoilement de secret de l'entreprise ou un détournement de fond.

2.4 ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE (Figure N°3)



2.5 LES DIFFERENTS PRODUITS D'ASSURANCE

On peut classer les produits d'assurance en deux branches :

- Branche vie
- Branche non vie

2.5.1 BRANCHE VIE

C'est une assurance dont l'assureur s'engage à verser le capital assuré, soit au décès de l'assuré, soit en cas d'invalidité permanent et total, soit en cas survie de l'assuré au terme du contrat.

2.5.1.1 L'assurance vie proprement dite

C'est l'assurance en cas de survie de l'assuré avant ou au terme du contrat

2.5.1.2 L'assurance décès et Infirmité Permanent et Total

C'est l'assurance en cas de décès ou d'infirmité permanent et total de l'assuré avant le terme du contrat.

2.5.1.3 L'assurance mixte ou combiné

Il s'agit de la combinaison de l'assurance décès et l'assurance vie. L'assuré bénéficie le capital final en cas de vie au terme du contrat ou bien le bénéficiaire reçoit le capital en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat.

Tableau n° 1 : Formule d'assurance

FORMULES	GARANTIES
<u>FORMULE 1</u> ASSURANCE DECES DE COURTE DUREE	Paiement du capital assuré : <ul style="list-style-type: none"> - Soit en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat, - Soit en cas d'Infirmité Permanent et Total de l'assuré avant le terme du contrat et avant son 65^{ème} anniversaire.
<u>FORMULE 2</u> ASSURANCE VIE ENTIERE REVALIROSABLE	Paiement du capital assuré : <ul style="list-style-type: none"> - Soit en cas de décès de l'assuré quelque soit la date de survenance du décès, - Soit en cas d'Infirmité

	Permanent et Total de l'assuré avant le terme du contrat et avant son 65 ^{ème} anniversaire.
FORMULE 3 ASSURANCE CAPITAL DIFFÉRE VALORISABLE AVEC OU SANS CONTRE ASSURANCE	Paiement du capital, en cas de survie de l'assuré au terme du contrat. Lorsque le contrat est souscrit avec contre Assurance l'assureur remboursera aux ayants droit les primes nettes versées, en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat Lorsque le contrat est souscrit sans contre Assurance il n'y a aucune garantie en cas de décès avant le terme du contrat.
FORMULE 4 ASSURANCES COMBINEES REVALORISABLES	Paiement du capital assuré : <ul style="list-style-type: none"> - Soit en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat - Soit en cas d'Infirmité Permanent et Total de l'assuré avant le terme du contrat et avant 65 ans.

2.5.1.4 L'assurance Retraite

C'est une prestation trimestrielle, semestrielle ou annuelle à verser par l'assureur ; et il existe deux types d'Assurance Retraites :

- Retraite Complémentaire
- Retraite minute

Tableau n° 2 : Différence entre les deux types d'Assurance Retraite

RETRAITE MINUTE	RETRAITE COMPLEMENTAIRE
<u>Contrat</u> Il est établi manuellement, il n'existe pas de proposition d'assurance.	<u>Contrat</u> Il est établi par machine écrire ou par ordinateur Il existe de contrat d'assurance.

<u>Echéance</u> Son échéance est égale à 65 ans.	<u>Echéance</u> Son échéance est égale à 60 ans mais peut être anticipé à 55 ans ou différé à 65 ans.
<u>Remboursement</u> En cas de décès le remboursement est égal à 200% des cotisations versées.	<u>Remboursement</u> En cas de décès le remboursement dépend du taux choisi au contrat, soit 0%, soit 110% des cotisations versées.

2.5.1.5 Rente éducation

C'est un contrat qui garantit les enfants ou autres bénéficiaires que le souscripteur aurait désigné, le paiement d'une rente trimestrielle « certaine » pendant cinq années.

Et ce, à l'expiration d'un délai dit « différer » dont la durée est convenue avec l'assuré à la souscription. Le décès ou l'invalidité totale et définitive du souscripteur, au cours du différé pourra être également garantit selon le choix du souscripteur.

a) Objet du contrat

C'est un contrat dont l'objectif principal est de constituer pour l'assuré une rente viagère en cas de survie à l'âge de 60 ans.

Les retraites sont des Prestations trimestrielles, semestrielles ou annuelles à verser par l'assureur. Par contre, il y a des cotisations qui sont des sommes versées par le souscripteur en contrepartie des garanties de l'assureur.

Les versements des cotisations que l'assuré effectuerait sont entièrement libre : uniques, successives, régulières ou occasionnelles.

b) Remboursement en cas de décès avant 60 ans

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 60 ans, l'assureur remboursera au bénéficiaire désigné la somme que ce dernier doit avoir d'après le calcul des provisions mathématiques. Selon l'option choisie, la somme est égale à 60% ou 110% des cotisations versées, nette de taxes selon le choix de l'assuré.

Pour l'assurance retraite complémentaire, la retraite totale que l'assuré touchera à 60 ans en versant une somme annuellement constante est déjà connue d'après les calculs de provision mathématiques. Effectué, cette somme est fixe néanmoins que l'assuré a la faculté de demander à l'assureur l'anticipation de la retraite à la souscription.

2.5.2 BRANCHE NON VIE

C'est une assurance qui ne concerne pas du tout l'assurance vie.

2.5.2.1 Assurance de personne

L'assurance de personne comprend deux types de contrats : le contrat d'Assurance Personnelle contre les Accidents (APA) et le contrat d'assurance santé.

a) Assurance Personnelle contre les Accidents(APA)

L'objet de ce contrat est que l'assureur s'engage à payer au bénéficiaire ou à l'assuré en cas d'accident subit par ce dernier.

Il y a des indemnités dont la garantie est convenue en cas de décès, d'infirmité permanente ou définitive, d'incapacité temporaire ou de traitement de l'assuré aux conditions particulières du contrat.

b) Assurance santé

L'objet du contrat est que l'assureur s'engage à rembourser les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux, et d'hospitalisation de l'assuré après une maladie ou accident subit par ce dernier selon la formule qu'il a choisi suivante :

- FORMULE 1 : Assurance-maladie chirurgie hospitalisation
- FORMULE 2 : Assurance chirurgie hospitalisation

2.5.2.2 Assurance de bien

a) Assurance automobile

C'est une assurance qui garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré tel que les dommages résultants des phénomènes naturels, émeutes ou mouvements populaires, incendies et vols partiels du véhicule, les dommages éprouvés par le véhicule.

b)**Assurance incendie et risques divers****Incendie : (Habitation, Commerciale, Industriel)**

C'est une assurance contre les dommages matériels résultant d'un incendie causé aux :

Biens immobiliers

Exemples : bâtiments

Mobilier personnel appartenant à l'assuré

Exemples : les bijoux, les pierreries

Matière industries ou commerciaux ou agricoles

Exemple : machine électrique

Marchandises

Exemples : matière première, fourniture et approvisionnement se rapportant à la profession de l'assuré

Assurance vol :

C'est une assurance qui garantit les risques ci-dessous :

Les objets se trouvant dans les locaux contre la disparition, la destruction résultant d'un vol accompagné de circonstances manifestes d'effraction des portes ou autres fermetures des locaux ou meurtre ou violence entraînant de la lésion corporelle du même établissement.

2.5.2.3 Assurance de Responsabilité Civile (RC)

C'est une assurance qui garantit les conséquences pécuniaires :

- De la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle pouvant incomber à l'assuré
- Des recours qui pourraient être exercés contre l'assuré par tous les organismes de prévoyance sociale obligatoire en raison de dommages corporels, matériels et immatériels, qui en sont la conséquence causés aux tiers et provenant de risques définis tant aux Conditions Particulières et Conditions Spéciales.

a) La Responsabilité Civile aux établissements Enseignants (RC école)

C'est une assurance qui garantit :

- Tout accident corporel pouvant atteindre aux élèves de l'établissement ou aux membres de l'œuvre de l'assuré
- La responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré, à raison de tout accident corporel survenu aux élèves, aux maîtres ou surveillants des élèves.

b) La Responsabilité Civile aux Sociétés Sportive (RC sport)

C'est une assurance qui garantit la RC pouvant incomber à la société sportive assuré ou à ses membres à raison des accidents corporels causés aux membres non salariés de la société ou au tiers personnes, pour les faits des membres assurées, à l'occasion ou dans la pratique des sports désignés aux conditions particulières.

c) La Responsabilité Civile de Transport Terrestre (RC TT)

C'est une assurance qui garantit les conséquences pécuniaires de la RC qui peut encourir en raison des dommages corporels matériels et immatériels causés par tout les types de transports terrestre tel automobile, bicyclette, moto, ... ainsi tout les accidents qui peuvent incomber.

d) La Responsabilité Civile de Transport Maritime (RC TM)

C'est une assurance qui garantit les conséquences pécuniaires de la RC qu'il peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés par tous les types de transport maritime ainsi que tous les accidents qui peuvent incomber au corps du navire. On veut remarquer pour le cas de Fianarantsoa ce type de RC ne fonctionne parce que tout simplement il n'existe pas de mer ici.

2.5.2.4 Assurance Multi Risque Sur Habitation (MRSH)

C'est une assurance contre les dommages et les conséquences pécuniaires des responsabilités tel qu' :

- Un incendie

Exemple : des dommages causés par les brûlures occasionnés par un excès de chaleur sans embrasement et les accidents des fumeurs, vol des objets assurés survenus pendant un incendie.

- Une chute de la foudre

Exemple : Chute directe de la foudre sur les biens assurés tel que les appareils électroniques, les biens immobiliers, mobiliers personnels...

- Une explosion
Exemple : Explosion des gaz, explosions et coups d'eau des appareils à vapeur.
- Une chute d'aéronef
Exemple : Le choc ou la chute de tout ou partie d'appareils de navigation aérienne ou objets tombant de ceux-ci.

2.5.2.5 Assurance Maritime sur Faculté

C'est une assurance qui garantit le transport maritime et éventuellement le transport terrestre, fluvial ou aérien contre les risques énumérés aux conditions ci-après :

- **Conditions tout risques**

Sont aux risques des assureurs dans les conditions déterminées par la présente police :

Les dommages et pertes matériels, ainsi que les pertes de poids ou de quantités causés aux objets tant par abordage, échouement ou naufrage de l'embarcation contre un corps fixe, mobile ou flottant, y compris les glaces, débarquement, éboulement, foudre, inondation, cyclone ou trombe caractérisés, éruption volcanique ou tremblement de terre...

- **Conditions « FAP Sauf »**

Sont aux risques des assureurs les dommages et parts matériels, ainsi que les pertes de poids ou de quantités causés aux objets assurés par un évènement figurant dans l'énumération limitative ci-dessus.

2.6 LES DOCUMENTS UTILISES AU SEIN DE L'ASSURANCE

Comme tous les services administratifs, l'utilisation des imprimés est nécessaire.

L'assurance ARO utilise des différents documents qui sont utilisés à orienter les clients à l'aide des renseignements qui sont là dedans.

Ces documents sont les suivantes :

a)

La condition générale :

Ce sont des documents qui délimitent en générale les conditions des garanties, les exclusions, la durée, les primes et les sinistres.

- ***La condition particulière***

Ce sont des documents qui donnent des détails beaucoup plus techniques comme les capitaux assurés, le N° police, N° quittance, l'agence, N° de compte, le décompte de prime ainsi la durée du contrat.

- ***La proposition d'assurance***

C'est un document signé par le client et qui contient les différentes informations concernant le souscripteur et les risques à assurer.

- ***La convention spéciale***

Elle sert à constater la manifestation profonde des parties et viennent en dérogation aux conditions générales lesquelles elles priment.

b)

L'avenant :

C'est une pièce constatant une ou des modifications sur la police.

- ***Avenant de renouvellement***

C'est un document de renouvellement de contrat avec tacite reconduction.

- ***Avenant d'ordre***

C'est une pièce établie pour constater une modification quelconque sur le contrat de base.

Exemple : Changement d'adresse, de situation de risque, de date d'échéance

- ***Avenant d'augmentation de capital***

C'est une pièce établie par l'assurance en cas d'augmentation du capital assuré.

- ***Avenant de réduction de capital***

C'est une pièce établie par l'assurance en cas de réduction du capital assuré.

- ***Avenant de résiliation***

C'est une pièce établie pour constater l'annulation à une date donnée d'un contrat avec tacite reconduction.

- ***Avenant d'extension de garantie***

C'est une pièce établie par l'Assurance pour constater une rectification sur un contrat (modification souscripteur ou assuré, Bénéficiaire en assurance vie...)

- ***Avenant de précision***

C'est une pièce établie par l'assurance pour constater une durée exacte à la suite d'une faute de frappe sur l'avenant ou le contrat comptabilisé.

2^{ème}PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE

I. **NOTIONS GENERALES ET DEFINITION**

1.1 DEFINITION

1.1.1 L'assurance automobile :

C'est une Assurance qui garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré, telles que :

- Les dommages résultants des phénomènes naturels,
- Les Emeutes ou mouvements populaires,
- L'incendie et vols partiels du véhicule,
- Les dommages éprouvés par le véhicule...

L'assurance se développait de manière pragmatique sous les contraintes économiques et sociales liées à la nécessité d'entreprendre.

On trouve les traces du pré-assurance dans la plus haute caisse d'entraide des tailleurs des pierres dans la basse d'Egypte.

Elle s'est développée dans un but de protection de l'intégrité des patrimoines contre les risques de toutes natures pouvant les affecter. Son évolution est directement liée à celle de société et de l'activité économique.

De nos jours, l'ampleur des échanges internationaux renforce de nécessité d'Assurance de cette activité économique.

Le développement de l'assurance est la pierre angulaire des systèmes d'indemnisation des sociétés modernes. Laquelle a donné lieu à des assurances obligatoires dans le domaine du risque le plus important parmi lequel :

- L'indemnisation automatique des accidents de la route directement par l'assureur (Loi Badin taire du 5 Juillet 1985)
- L'indemnisation automatique par les assureurs et dans le cadre de l'assurance dommages ouvrages des désordres de construction relevant de la garantie décennale (Loi Spi net 1978)
- L'indemnisation des catastrophes naturelles (Loi de 1982)

L'Assurance automobile est qualifiée dans l'Assurance Non-Vie car c'est une assurance des biens liés à une activité spécifique.

1.1.2 Les opérations d'Assurance

L'assurance est une opération par laquelle une personne (le Souscripteur) moyennant le paiement d'une prime se fait promettre, dans un cadre défini par le contrat, une prestation par une autre personne (Assureur) en cas de survenance d'un événement fortuit.

1.1.3 La Police d'Assurance

La police d'assurance (PA) est un document contractuel entre l'assuré et l'assureur aux fins de garanties de risques. Elle est donc une preuve matérielle du contrat passé entre l'assureur ; ainsi elle matérialise l'accord de deux parties signataires du contrat.

Il est donc nécessaire de comprendre le fonctionnement des polices (y compris les contraintes réglementaires imposées aux compagnies d'assurances). Et cela fonctionne aussi pour l'assurance automobile.

1.1.4 Prise d'effet de la police d'assurance

La date d'effet des garanties peut-être la date de la signature du contrat.

Pour modifier les garanties de la police, il faut : soit souscrire une nouvelle police, soit intervenir par AVENANT DE RENOUVELLEMENT qui doit être signé par les deux parties et deviennent parties intégrales de la police.

1.2 LES ELEMENTS CONSTITUTIFS D'UN CONTRAT

Pour souscrire à l'Assurance Automobile, les pièces à fournir sont :

- Carte grise (ou même sa visite technique) : le souscripteur doit apporter la carte grise du véhicule qu'il voudrait assurer ainsi que son identité lui-même
Exemple : carte d'identité nationale
- Certificat de non imposition (si le véhicule n'est pas usé)
- Patente (si le véhicule est usé)

Le souscripteur doit présenter à l'assuré la puissance du véhicule ainsi que le moment d'usage ou de la sortie de l'usine du véhicule pour que l'assureur puisse estimer la garantie proportionnelle à ce dernier.

Si au cas où l'assuré est de mauvaise foi, par exemple il a sous-assuré, l'indemnisation en cas de sinistre sera réduite.

1.3 **LES GARANTIES D'ASSURANCE AUTOMOBILE**

Par définition, les garanties sont acquises au souscripteur de la police ainsi qu'à toute personne conduisant le véhicule avec son autorisation : conducteur, préposé, salarié, la personne à qui le véhicule a été confié, à l'exception toutefois des garagistes ou réparateurs, de leurs préposés ou salariés, la garde juridique du véhicule étant alors transférée.

Comme tous contrats d'assurances, l'Assurance Automobile comporte diverses garanties. On les classe en deux garanties qui sont :

- **Les Garanties de base (Garanties obligatoires)**
- **Les autres Garanties (Garanties facultatives)**

1.3.1 Les Garanties de base(ou Garanties Obligatoires)

1.3.1.1 La Responsabilité Civile R.C (Assurance obligatoire)

En branches d'assurances automobiles, le contrat d'assurance n'est pas obligatoire sauf la Responsabilité Civile.

a) Définition :

L'assurance de responsabilité peut être définie comme étant un contrat par lequel l'assureur s'oblige à garantir l'assuré engagé, à l'occasion d'un fait dommageable prévu par le contrat d'assurances.

La Responsabilité Civile (RC) est une garantie dans laquelle l'assureur engage les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir à raison des dommages corporels ou matériels causés au tiers par les véhicules désignés au contrat.

En complément de cette garantie, l'assureur couvre tous remboursements des frais et remise en état des garnitures intérieures de son véhicule suite à un accident de la route. Toutes personnes physiques ou morales autres que l'Etat, au sens du droit interne dont la RC peut-être engagée en raison des dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens et causés par un véhicule terrestre à moteur doit, pour faire circuler ledit véhicule, être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité.

Il sera étudié par la suite plusieurs catégories d'assurances couvrant la responsabilité de l'assuré (accident du travail, automobile, incendie, vol...) mais dans ces assurances sont couverts non seulement la responsabilité civile de l'assuré, mais aussi des risques de dommage.

Si on applique alors le sens du mot Responsabilité et Assurance ; l'assurance Responsabilité est un contrat par lequel l'assureur s'oblige à garantir l'assuré contre la réclamation pécuniaire des tiers à l'égard desquels la responsabilité de l'assuré se trouve engagée, à l'occasion d'un fait dommageable prévu par le contrat d'assurance.

Ainsi en définition classique de la Responsabilité Civile est donc celle-ci, l'assureur garantit l'assuré contre les réclamations pécuniaires des tiers à l'égard desquels sa responsabilité se trouve engagée en raison d'un fait dommageable déterminé.

b) Objet de la garantie :

L'assurance automobile garantit les risques suivants dont la Responsabilité Civile qui est obligatoire à Madagascar.

Elle a pour objet de garantir l'ensemble des risques découlant de l'utilisation d'un véhicule à moteur de réparer les dommages corporels et matériels causés aux tiers par le véhicule assuré, le dommage dont serait reconnu responsable l'assuré :

- Par son fait (exemple : une faute de conduite)
- Par le fait des personnes dont il répond (exemple : une faute du commettant par son conducteur).
- Par le fait du véhicule (exemple : incendie du véhicule qui se propage et atteint les immeubles voisins).

Les contrats d'assurances couvrant la responsabilité doivent également couvrir la RC de toute personne ayant la garde ou la conduite du véhicule ainsi que la RC des passagers du véhicule objet de l'assurance pour les dommages causés à des tiers autres que les passagers.

1.3.1.2 IDR : Indemnisation Directe et Recours

a) Indemnisation Directe de l'assuré

Cette garantie permet d'indemniser directement l'assuré. Si un véhicule entre en collision avec un autre véhicule appartenant à un tiers identifié. Au cas où la collision intéresse plus des deux véhicules, il faut que les véhicules concernés (y compris le véhicule assuré en IDR) soient en stationnement régulier.

Elle évite à l'assuré et aux démarches d'une négociation avec son adversaire (ou l'assureur de ce dernier) et hâte ainsi, le règlement des dommages subis par son véhicule. La garantie I.D. n'est pas nécessaire si l'assuré a souscrit la garantie dite « tous risque ».

Toutefois, l'indemnisation s'effectuera en fonction de la part de responsabilité incomptant à son adversaire, les responsabilités étant déterminées en application d'un barème adopté par les assureurs.

L'indemnisation Directe et Recours (IDR) est un accord passé entre l'assurance ARO et NY HAVANA(NH) dans le but de faciliter le règlement de leur client.

b) Recours

La garantie « Recours » a pour objet de se substituer l'assuré pour réclamer amiablement ou judiciairement au tiers responsable la réparation des dommages subis par le véhicule.

1.3.2 Les Garanties facultatives(ou autres Garanties)

Il existe aussi d'autres garanties qui sont facultatives, comme :

- Le vol des véhicules (D)
- L'incendie (C)
- L'Assurance Famille Passagère (A.F.P.)
- Le Tiers Collision Aménagé (T.C.A.)
- Le dommage (D)
- Le bris de glace (B.G.)

1.3.2.1 **Garantie « Vol des véhicules »**

Elle garantit la disparition, détérioration ou la destruction des véhicules désignés aux conditions particulières par suite d'un vol ou d'une tentative de vol.

Elle est étendue aux accessoires fixes y compris les pneumatiques et caoutchoucs à condition qu'ils soient dérobés en même temps que les véhicules.

Dans les remises et garages, le vol de ces accessoires est garanti, sans vol simultané du véhicule, s'il n'y a eu effraction, escalade, usage des fausses clés, meurtre, violences corporelles.

L'assurance « vol » garantit alors :

- les dommages et pertes subis par le véhicule assuré à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol , ou même le remboursement de la valeur du véhicule volé et non retrouvé.
- Le coût de réparation nécessité par des dégâts subis par des véhicules désignés aux conditions particulières (y compris les accessoires fixes dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que la voiture), par suite d'accident (choc, collision, chute), soit par le fait d'un tiers, soit par la faute, la maladresse ou l'imprudence de l'assuré ou de la personne autorisée par lui à utiliser le véhicule, soit, enfin par suite des cas fortuits.

N.B : Pour les véhicules remis dans un garage, la visite technique est exigible conformément aux dispositions du Code de la route.

1.3.2.2 **Garantie « Incendie » des véhicules**

Cette garantie couvre l'assuré contre :

- des évènements comme incendie, combustion spontanée, explosion du moteur, combustion générale.
- Les dégâts matériels résultant d'incendie, d'explosion ou de la foudre, causés aux véhicules désignés aux conditions particulières ainsi qu'à leurs accessoires.

Elle peut-être étendue, moyennant prime spéciale, aux autres accessoires, approvisionnement et effets de l'assuré ou des personnes transportées, déposés dans les véhicules, à l'exception des bijoux, billets de banques et titres de toute nature à ce qu'aurait fait un homme diligent, prudent.

Le contrat prend effet le lendemain à midi du paiement de la première prime et ne peut être conclu que dans la durée prévue, sauf dénonciation par l'un ou l'autre des parties.

L'assuré procède à la déclaration du risque et fournit les renseignements nécessaires comme :

- La carte grise
- et l'usage du véhicule

Le contrat se présente sous forme d'Avenant de Renouvellement, soit modification ou affaire nouvelle. Ensuite, il doit verser la prime qui convient à son choix de garantie.

1.3.2.3 L'Assurance Famille Passager (A.F.P.)

L'Assurance Famille Passager a pour objet de garantir le paiement des indemnités fixées, c'est-à-dire Décès et Infirmité Permanente :

En cas d'accident subi par l'assuré :

- lorsqu'il monte dans le véhicule assuré à bord de celui-ci, et en descend ;
- lorsqu'il participe bénévolement à sa mise en marche ou à sa réparation en cours de route, des dommages corporels subis en cas d'accident, par des personnes transportées dans un véhicule.

En cas d'accident subi par le souscripteur :

- lorsqu'il utilise, en tant que conducteur ou passager, un véhicule automobile à 4 roues dont le poids total en charge n'excède pas 3,5tonnes ; n'appartenant ni à son conjoint, ni à lui même, et autre que le véhicule assuré ;
- en tant que passager, tout moyen de transport en commun, routier ou ferroviaire.

a) Personnes pouvant bénéficier de l'AFP

Les personnes autres que tiers, et par conséquent ne pouvant pas être indemnisées au titre de la garantie « RC » à savoir :

- Le souscripteur, le propriétaire du véhicule et la personne ayant la garde du véhicule avec leur autorisation,
- Le conducteur,
- Leurs conjoints, descendants.

Les tiers transportés, c'est-à-dire toutes personnes transportées gratuitement dans le véhicule.

b) Véhicules pouvant bénéficier de l'AFP

- Les véhicules de tourisme utilisés à des fins privées par leurs propriétaires
- La camionnette dont la charge utile n'excède pas d'une tonne, pour les occupants de la cabine seulement.

c) Accidents garantis

Les accidents garantis sont ceux subis par les personnes assurées lorsqu'elles :

- Montent dans le véhicule assuré
- Sont à bord du véhicule
- Descendent du véhicule

1.3.2.4 T.C.A : Tiers Collision Aménagée

a) Objet de la garantie

La T.C.A garantit les dommages subis par le véhicule désigné aux conditions particulières avec les accessoires et les pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule, lorsque ces dommages résultent initialement et exclusivement d'une collision avec un véhicule terrestre à moteur appartenant à un tiers identifié sans qu'il soit nécessaire que la faute du tiers soit établie.

Si lors d'un accident, les pièces et accessoires nécessaires à la réparation du véhicule sont introuvables sur place.

b) Risques exclus

- Le choc contre un corps fixe ou mobile autre que le véhicule terrestre à moteur appartenant à un tiers identifié

- Le versement du véhicule sans collision préalable contre un véhicule terrestre à moteur appartenant à un tiers identifié
- La collision contre un aéronef au sol

1.3.2.5 Garantie « Dommages » éprouvés par les véhicules

Cette garantie assure les dommages subis par le véhicule en cas de collision, contre un corps fixe ou renversement. Donc quelque soit la nature du dommage, le véhicule sera indemnisé en réparation, même si l'assuré est responsable ou non.

N.B : Seule la voiture étant indemnisable

La souscription et l'extension de la garantie Dommages ne peuvent être accordées que pour une durée minimum de 3 mois :

- Pour une nouvelle souscription, jusqu'à cinq ans d'âge ;
- Pour les véhicules ayant déjà été assurés en dommages, jusqu'à dix ans d'âge.

1.3.2.6 Bris de Glace (B.G)

Le Bris de Glace (BG) garantit les frais engagés pour la récupération des sommes (valeurs) assurés du véhicule.

II. LES CONTRATS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Au service Production Automobile, tous les produits d'assurances sont mis au service des clients.

Il y a trois (03) différents clients à l'Assurance Automobile :

- Clients de passages (hors de province)
- Nouveaux clients
- Clients en portefeuille

2.1 REALISATION D'UN CONTRAT

Comment réaliser un contrat ?

En général, ce sont les producteurs (IRD & Vie, automobile) qui s'en occupent.

Ils s'engagent aux affaires nouvelles, renouvellement, modification d'un contrat, résiliation d'un contrat (suivant les causes).

A chaque forme d'un contrat, ils doivent suivre les étapes ou stratégies préétablies par la compagnie. Mais ici on va se concentrer sur la réalisation de contrat de la production automobile.

Ouverture du contrat

Pour l'ouverture du contrat, il faut :

- Enregistrer dans le bordereau de perforation les renseignements concernant les assurés
- Que l'assureur donne un numéro de compte, un numéro de police (contrat), l'usage du véhicule, un numéro d'ordre (heure de souscription)
- Remplir les bordereaux suivants : les conditions particulières et le renouvellement

2.1.1 Affaire nouvelle

C'est pour les nouveaux clients. Mais d'abord on va voir en générale ce qu'on réalise pour une affaire nouvelle d'où :

a) La Proposition d'assurance

La proposition se fait sous forme d'un imprimé préétabli par l'entreprise d'assurance. Elle transmet au futur souscripteur, et le formulaire comporte généralement un questionnaire qui permet à l'assureur de recueillir tous les renseignements afin de conclure le contrat.

Néanmoins, la proposition d'assurance n'engage ni l'assuré ni l'assureur.

b) Le Consentement de l'assureur

L'assureur n'est pas lié par la proposition d'assurance. Il peut refuser de garantir un risque qui ne rentre pas son activité ou qui lui semble trop élevé.

Cela ne veut pas dire que l'assureur abandonne ce risque mais il l'a placé à son supérieur à Antsahavola et si le risque semble encore trop élevé pour le siège, ce dernier fait recours aux réassureurs.

Il peut aussi demander des précisions complémentaires, et n'accepter le contrat que moyennant certaines limitations ou certaines exclusions. Lorsqu'il a accepté de garantir le dommage intérêt qui lui est proposé, et qu'il l'a tarifié, il établit le contrat police, qu'il signe et envoie pour signature à l'assuré.

Les informations à indiquer dans le contrat sont déjà édictées par l'article 9 du code des assurances notamment :

- Le nom et domicile des parties contractantes ;
- La chose ou la personne assurée ;
- La nature des risques garantis (à savoir à partir d'une codification d'un produit qu'on appelle police) ;
- Le moment à partir duquel le risque est garanti et la durée de la garantie (date d'effet et la date d'échéance d'un contrat)
- Le montant de la garantie ;
- La cotisation ou la prime d'assurance à payer par l'assuré

Les conditions particulières sont manuscrites ou dactylographiées comme le numéro d'ordre ou quittance à 4 chiffres et le numéro de compte de l'assuré à 5 chiffres.

Pour une affaire nouvelle de la production automobile, le client devra faire:

- La transformation de contrat
- La vérification : nom du souscripteur, visite technique, nombres de places, utilisation du véhicule (gratuite ou payante), garanties...
- L'enregistrement du compte et police
- L'ouverture du dossier
- La vérification du compte de prime

Après avoir fait la saisie en plusieurs exemplaires, il faut faire le dépouillement pour qu'on puisse envoyer le Bordereau de Perforation au Siège par le Bordereau d'Envoi (fait manuellement).

c) **Les pièces demandées :**

Pour les nouveaux clients il faut demander :

- L'utilisation d'automobile (la carte grise)
- La Puissance pour décompter
- Les Garantis complémentaires (incendie, vol)

2.1.2 Renouvellement

C'est pour les clients en portefeuille. Tout d'abord le renouvellement dépend de la durée du contrat d'assurance.

En général, les contrats sont passés par une durée déterminée d'un an.

Parfois la durée de la garantie est fixée par une « police temporaire » valable pour une période de courte durée, de ce fait, elle prend fin automatiquement à l'expiration du terme prévu.

Exemple : pour la durée d'un voyage

Mais pour le contrat d'une durée d'un an, l'assureur devrait envoyer une lettre de rappel à l'assuré pour le renouvellement de son contrat, et ceci se fait un mois avant la date d'expiration prévue.

Il y a d'autre façon de renouveler un contrat d'assurance, c'est ce qu'on appelle « **La Tacite Reconduction** » c'est le renouvellement automatique d'un contrat d'assurance si l'assuré n'a pas censément manifesté son désir de réaliser le contrat.

Pour un renouvellement automobile, il suffit au moins un reçu du précédent paiement.

En tant qu'un instrument de preuve et plutôt essentiel, la Police d'assurance comporte :

- Les conditions Générales qui indiquent notamment l'objet et la nature du contrat en précisant les risques exclus de la garantie,
- La modalité de formation et de prise d'effet du contrat et la durée de la garantie,
- Les conditions de la tacite reconduction,
- Les obligations des patries.

Ainsi donc, on devra faire:

- Une vérification du compte
- Une vérification de la police
- Une vérification du décompte de prime

2.1.3 La Note de Couverture Provisoire (NCP)

La note de couverture provisoire est utilisée pour les clients de passage. C'est un document constatant l'existence d'une garantie provisoire ayant l'établissement de la

police d'assurance. Elle permet à l'assuré immédiatement garanti sans attendre la rédaction définitive de la police et tant que la police est remplacée, elle n'a plus d'effet. Elle est établie en quatre exemplaires dont l'original blanc se fait pour le client, les deux en vert et rose, pour le siège, ainsi le jaune qui reste pour l'archive.

La NCP peut également permettre de conférer une garantie provisoire à un assuré pressé en attendant que l'assureur examine la proposition d'assurance qui lui est soumise. Faute d'accord définitif la note de couverture n'est alors que la preuve d'un accord temporaire dont la durée maximum de la validité de deux mois, est expressément prévue, et à l'expiration de la garantie prend automatiquement fin. Elle est donc essentiellement provisoire et temporaire.

Les pièces demandées :

Pour les clients de passages il faut demander :

- La Note de couverture provisoire
- Le Code d'agence
- La Date d'effet
- La Carte grise pour régulariser (indiquer les renseignements de véhicules à assurer).

2.1.4 Modification d'un contrat d'assurance

Des modifications peuvent être apportées en cours d'existence au contrat.

Cette modification peut présenter divers aspects comme constatation d'une aggravation ou d'une diminution du risque, suspension, reprise ou résiliation d'un contrat, précision sur une circonstance même si celle-ci n'a aucune incidence sur le prix du risque.

Exemple : changement d'adresse

Dans ce cas, un accord nouveau entre les parties est nécessaire, mais au lieu de souscrire un nouveau contrat, les modifications sont rédigées. Et la preuve de ces dernières s'appelle : l'avenant

Exemple : l'avenant d'ordre qui est la modification des dispositions de la police

Des circonstances entraînent la résiliation du contrat soit que les causes viennent de l'assuré ou de l'assureur même.

2.1.5 Résiliation d'un contrat d'assurance

Les parties contractantes ont le droit de résilier un contrat suivant les causes valables d'après les codes des assurances mais le plus souvent, un contrat est résilié tant que la date d'expiration prévue est venue, sans avoir renouvelé le contrat.

Pour l'assuré, il a le droit de résilier la police en cas de disparition des circonstances aggravant le risque et en cas de retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle. Mais dans ces deux cas, l'assureur rembourse à l'assuré la portion de prime correspondante à la période pendant laquelle la garantie n'a pas couru.

Pour l'assureur, plusieurs causes peuvent être à l'origine de la résiliation.

Prenons comme exemple :

- Le non-paiement de la prime par l'assuré ;
- La perte totale de la chose assurée résultant d'un évènement non garanti ;
- Le transfert de propriété de la chose assurée à l'héritier ou l'acquéreur.

2.1.6 La Prime

Par définition, la prime d'assurance c'est la somme que doit verser le souscripteur en contre partie de la garantie (ou de la prestation) de l'assureur.

La tarification dépend de :

- Garanties demandées par le client
- Usage du véhicule
- Puissance du véhicule
- Durée du contrat

2.1.6.1 Dispositions communes à la tarification

Les dispositions ci-après, sont applicables à toutes les catégories tarifaires, à l'exception du tarif 4.

a) Responsabilité Civile :

La prime Responsabilité Civile a pour base les éléments ci-dessous fixés d'après déclaration expresse du Souscripteur et constatés dans la carte grise du véhicule :

- Usage du véhicule

- Puissance fiscale en CV
- Source d'énergie
- Nombre de places gratuites ou payantes
- Poids du véhicule : PTC
- Remorque

L'assurance du recours des tiers incendies est inclue dans la garantie Responsabilité Civile sans surprime.

b) Indemnisation Directe et Recours :

La garantie « Indemnisation Directe et Recours » peut être accordée en même avec la garantie « Responsabilité Civile » seule.

La prime nette annuelle afférente à cette garantie est fixée forfaitairement pour toutes les catégories de véhicules (sauf pour la catégorie 4).

c) Vol du véhicule :

La prime « Vol » est fonction :

- De la catégorie tarifaire à laquelle appartient le véhicule,
- De la valeur du véhicule déclarée par le Souscripteur augmentée de la valeur des accessoires hors série dont les caractéristiques et la valeur respective sont à préciser.

A noter qu'en aucun cas, la valeur des accessoires hors série ne doit dépasser 25% de l'assurée du véhicule.

- Eventuellement, de la valeur de la remorque ou de la semi-remorque.

Le risque « Vol » des véhicules en circulation ou immobilisés dans un garage peut être couvert suivant le tarif propre à chaque catégorie.

d) Incendie du véhicule :

La prime « Incendie » est fonction :

- De la catégorie tarifaire à laquelle appartient le véhicule
- De la valeur du véhicule, qui est celle déclarée par le Souscripteur, à laquelle devra s'ajouter la valeur des transformations ;
- Eventuellement, de la valeur de la remorque ou de la semi remorque qui s'ajoute intégralement à celle du véhicule tracteur.

Le risque « Incendie » des véhicules en circulation ou immobilisés dans un garage peut être couvert suivant le tarif propre à chaque catégorie.

e) Dommage éprouvés par le véhicule :

La prime « Dommage » est fonction :

- De la catégorie tarifaire à laquelle appartient le véhicule ;
- De la valeur du véhicule qui est celle déclarée par le Souscripteur, à laquelle devra s'ajouter la valeur des transformations ;
- Eventuellement, de la valeur de la remorque ou de la semi remorque qui s'ajoute intégralement à celle du véhicule tracteur.

f) Bris de Glaces :

La prime est fonction de la valeur de l'ensemble des glaces du véhicule, y compris la glace du toit ouvrant si celle ci est prévue par le constructeur.

Toutefois, la valeur des glaces ne doit pas dépasser 20% de la valeur assurée du véhicule. Cette extension de garantie ne peut être accordée qu'associée aux risques Incendies et Vol.

2.1.6.2 Calcul de la Prime d'Assurance Automobile

Ce calcul dépend de la :

- Usage du véhicule,
- Puissance (chevaux),
- Nombres de places,
- Garanties demandées par le client,
- Durée du contrat,
- Source d'énergie.

Pour obtenir la prime à payer, il faut :

- Ajouter aux total des Primes Nettes (P.N) de toutes les garanties, l'accessoire qui est égal à 2000 Ar, le taxe d'enregistrement (TE) de 4,5 % ou 14,5% et enfin un TVA de 20%.

La P.N de la RC est obtenue suivant un tarif indiqué dans un tableau, celui de l'IRD toujours égale à 10 000 Ar /an.

- Pour le dommage, l'incendie et le vol, ils sont calculés en fonction de la valeur de l'automobile et un tarif approprié.
- Finalement pour le bris de glace, suivant la valeur de la glace et un tarif, mais avec un plafond de 20% de la valeur de l'automobile.

EXEMPLE :

Une voiture de 9 CV: Diesel, 18 places, usage : transport de personne.

2.1.6.3 Les différentes catégories du véhicule selon la prime

Catégorie A : Voiture particulière

Catégorie Z : Transport public de voyageurs, Taxi-brousse jusqu'à 9 places payantes

Catégorie B : Transport de personne à titre gratuit

Catégorie D : Transport de personne à titre payant

Catégorie R : Transport de marchandise à titre gratuit

Catégorie C : Transport de marchandise à titre payant

Catégorie E : Moto

Catégorie G : Auto-école

Catégorie J : Tracteur agricole

Catégorie H : Location de voiture

Attestation avec bande

- Catégorie Z
- Catégorie C
- Catégorie D
- Catégorie H

Attestation sans bande

- Catégorie A
- Catégorie B
- Catégorie E
- Catégorie R

La tarification de l'assurance automobile se divise en 03 tarifs, dont :

- Le TARIF 1 contient le véhicule à 4 roues moins de 10 places et la motocyclette ou même le scooter,

- Le TARIF 2 contient le véhicule pour le transport de personne à titre gratuit
(Exemple : MAZDA 9 places pour un usage personnel et plus de 10 places) et à titre payante (exemple : Taxi-brousse ou Taxi ville et Bus),
 - Le TARIF 3 : véhicule à usage de transport de marchandises à titre gratuit (ex : camion à usage personnel tel que les usages du camion pour transporter les marchandises du propriétaire) et à titre payant (ex : transporteur des légumes ou même des citernes)
- L'exemple suivant montre le mode de calcul de la prime que doit l'assuré.

Exemple : - Véhicule 4 roues donc tarif N°1

- Carrosserie C (Diesel)
- Nombre de places : 5 places
- Genres : voiture particulière (VP)
- Puissance : 8 CV Diesel

Pour le véhicule à 8 CV Diesel, la prime nette annuelle (PNA) correspondante à 10 mois est de 87 400 Ar

PNM= 8740

$$\begin{array}{r} \text{PNA} \\ \text{PNM=} \quad \hline \\ \qquad \qquad \qquad 10 \end{array}$$

Si l'assuré voulait payer la prime trimestriellement :

Prime trimestrielle (Ptr)= PNM * 3

Prime totale = PN Trimestrielle + Accessoires + T.E+ TVA

Accessoires : 2000 Ar (fixe)

TVA= 20%

Taxe d'enregistrement (TE)= 4,5% pour le tarif 2 et 3 14,5% (tarif1)

$$\begin{array}{r} \text{PNA} \qquad 87400 \\ \text{PNM=} \quad \hline \qquad \qquad \qquad =8740 \text{ Ar} \\ \qquad \qquad \qquad 10 \end{array}$$

$$\text{PN Trimestrielle} = \text{PNM} * 3 = 8740 * 3$$

$$\text{PN Trim.}= 26\,220 \text{ Ar}$$

PN Trimestrielle = 26 220

Accessoires	<u>2000</u>
	28 220

TE= 4,5%	<u>1269,20 Ar</u>
----------	-------------------

32 311,90

TVA 20% =	6 462,38
-----------	----------

P Totale=	<u>38 774,20</u>
	38 774,20 Ar

Pour le paiement de la prime d'assurance RC Auto au sein de l'assurance ARO, l'assuré est libre d'en payer soit bimestriellement, soit trimestriellement, soit semestriellement ou annuellement.

2.1.7 Les documents utilisés par le producteur

Les documents utilisés par le producteur sont :

- Conditions Particulières : pour les Affaires Nouvelles
- Avenants : de Renouvellement, d'Ordre, d'Augmentation du capital, de Réduction du capital, de Résiliation
- L'assuré procède à la déclaration du risque et fourni les renseignements nécessaires c'est-à-dire : la carte grise et l'usage du véhicule

Le contrat se présente sous forme d'Avenant de Renouvellement, soit Modification ou Affaire Nouvelle. Ensuite, il doit verser la prime qui convient à son choix de garantie.

III. LE SERVICE SINISTRE

3.1 Le service sinistre

3.1.1 Définition du mot « sinistre »

C'est une opération par laquelle une partie l'assuré se promet moyennant une contribution la « PRIME », une PRESTATION par une autre Assureur en des réalisations d'un RISQUE, c'est-à-dire un sinistre.

C'est la réalisation totale ou partielle de l'événement susceptible de faire jouer la garantie de l'assureur (*« les 2010 mots clés de l'assurance », p.95*)

Il y a donc deux aspects:

- Réalisation du risque prévu au contrat (direct)
- Evènement de nature à entraîner la garantie de l'assureur

De ces définitions émergent quatre (04) éléments essentiels :

- Le risque
- La prime
- Le sinistre
- La prestation

Le service sinistre entreprend l'action à la réalisation des risques garantis pour lequel l'assuré a payé la prime : c'est le service offert.

Il est tenu également de payer d'autres obligations tout autant que l'assureur le doit en cas de sinistre.

3.1.2 Comment faire en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, l'assuré et l'assureur ont des obligations à tenir, donc :

a) Pour l'assuré

Il a l'obligation de déclarer le sinistre (quelque soit la nature) auprès de son assureur. Cette déclaration devrait être très justifiée car c'est l'assureur qui devra supporter le poids du sinistre, il est donc nécessaire qu'il soit prévenu dès que possible afin d'être en mesure de défendre ses intérêts.

Aucune forme n'est imposée et l'assuré pourra utiliser un télégramme, téléphone, déclaration verbale ou lettre reçue, néanmoins il est toujours utile qu'il réserve une preuve de sa déclaration.

Il est essentiel que les indications soient claires et simples car tous les éléments sont indispensables.

Exemple : Nom et adresse des victimes et des témoins, le jour et lieu précis de l'accident. Mais d'habitude l'assureur tient à la disposition de ses assurés des formulations imprimées de déclaration.

b) Pour l'assureur

Il a l'obligation à la réception de la déclaration d'informer immédiatement l'assuré des documents qu'il doit fournir pour compléter le dossier de demande d'indemnisation, mais avant de procéder à tout règlement l'assureur est en droit après la survenance du sinistre, de prendre des mesures conservatoires afin de sauvegarder ses intérêts.

Il procèdera :

- soit à des enquêtes sur la situation sociale d'une victime,
- soit à des expertises des dommages matériels ou des dommages corporels, en évitant l'assuré à y participe.

En réalité, on a trois formes principales de règlement en assurance de dommage :

- Le règlement de gré à gré qui est utilisé d'ordinaire pour les sinistres de peu d'importance. Ici, assureur et assuré vont se mettre d'accord à l'amiable et sans concours extérieur sur le montant de l'indemnité due.
- D'habitude et suivant la procédure normale, l'assureur désigne un expert et c'est lui qui déterminera le montant des dommages à partir duquel l'indemnité sera fixée en fonction du contrat.

A l'exception d'un accident automobile, ici l'assuré pourra désigner aussi son expert, et les deux experts détermineront contradictoirement le montant des dommages, et s'ils ne peuvent aboutir à un accord, ils tenteront au moins de s'accorder sur le nom d'un troisième expert (procédure de la « tierce expertise ») qui tranchera.

S'il n'y a pas d'accord possible, même sur la désignation du tiers expert, la partie la plus diligente fera désigner un expert par le tribunal compétent.

- On en arrive alors à l'expertise judiciaire utilisée aussi lorsqu'il s'agit de trancher un point de droit discutable et souvent génératrice de responsabilité.

d) Concernant le délai de règlement

- Si l'assureur estime que le sinistre ne doit pas être en pris en charge, il donne immédiatement à l'assuré les raisons par écrit.
- Si le risque est couvert par le contrat, l'assureur doit présenter à l'assuré une offre d'indemnisation détaillée dans un délai maximum de trois mois à compter de la réception de toutes les pièces exigées.
- Si six mois après la déclaration du sinistre, l'indemnité n'est pas définitivement déterminable, l'assureur fait une offre, selon les modalités ci-dessus, une offre provisionnelle à valoir sur le règlement définitif.

Le règlement se fait dans un délai de 30 jours de la réception soit de l'offre d'indemnisation, soit de la contre proposition justifiée.

e) Le montant du règlement

Voici quelques techniques d'évaluation du montant du dommage :

- En cas de sinistre total (destruction complète de la chose assurée) : le montant du dommage est égal à la valeur de la chose appréciée au jour du sinistre.
- En cas de sinistre partiel : pour la chose réparable le montant est égal au cout des réparations pour la remise en état, et si elle n'est pas réparable, on calcule la valeur de la chose en cas de sinistre total et l'on déduit la valeur de sauvetage.
- En cas de sur assurance : c'est-à-dire que la valeur assurée est supérieure à la valeur réelle de la chose, le contrat demeure valable. Et pour l'avenir, il est procédé à la réduction de l'assurance : la valeur d'assurance est ramenée à la valeur réelle de la chose et il y a diminution de la prime.

3.2 Le Sinistre Automobile

Le sinistre apparaît sous forme d'accident ou de vol ou d'incendie selon les risques garanti. L'assurance RC est obligatoire pour tous ceux qui ont des véhicules terrestres à moteur.

Le service sinistre doit remplir 04 bordereaux d'ouverture à chaque accident puis les dispatchés comme suit :

- 02 exemplaires envoyés au siège
- 01 exemplaire pièce comptable
- 01 exemplaire reste dans le dossier (archives)

Le contenu du nouveau dossier :

- Le N° sinistre qui est à la fois enregistré dans un livre sinistre avec le N° de police,
- Fournir tous les renseignements concernant le souscripteur et les circonstances du sinistre.

Après avoir effectué le décompte de règlement et déterminé la responsabilité du client ou non, le responsable remplit le 2^{ème} bordereau pour le règlement qui est au nombre de 04 puis les dispatchés comme ceux de l'ouverture.

3.2.1 Obligations de l'Assuré en cas de sinistre

Déclaration à faire suivant le délai à chaque cas :

- Incendie : 48 heures
- Vol : 24 heures
- Et les autres déclarent le risque réalisé sans dépasser 5 jours
- A la déclaration, il doit être indiqué le nom et l'adresse du conducteur, des lésés et des témoins s'il y a en a,
- Il est obligatoire de présenter l'Avenant, la carte grise, la visite technique et le permis de conduire,
- Remplir le constat amiable des parties concernées et ce dernier doit faire une déclaration.
- En cas de vol, l'assuré doit aviser immédiatement les autorités locales de police ou déposer une plainte au parquet si l'assurer le demande.
- En cas d'accident auto se munir de tous les papiers de véhicule avec le permis de conducteur, mais en générale déclarations à faire sur les circonstances détaillées de sinistre.

3.2.2 Remplissage de la Déclaration :

Le fiche de déclaration se remplit en trois (03) exemplaires dont :

- 2 envoyés au siège
- 1 reste dans le dossier

3.2.3 Instruction du dossier :

Après la réception de la déclaration, l'assureur ouvre un dossier sinistre.

a)

Ouverture du dossier

Pour un contrat à sortir, il faut vérifier si le sinistre correspond à ce contrat. Ensuite, faire l'enregistrement sur le cahier de sinistre avec les séries par exemple : le n° police...

b)

Instruction proprement dite

- Garantis acquises ou non
- Visite technique, permis de conduire

- Non acquise : déchéance, défaut de visite technique
(l'assureur doit faire les recours à l'assuré)
- En cas de déchéance, le tiers est toujours indemnisé.

c) Règlement

Sans garantie acquise : recours du tiers ou de l'assuré (entre le Tribunal constaté).

c.1 Règlement matériel

Pièces à fournir :

- P.V. de contrat
- Rapport d'expertise pour évaluation de préjudice (SEFIA, CEMM : expert agréé Cie)
- Facture visée par l'expert

c.2 Règlement corporel

Pièces à fournir :

En cas de blessure :

- Certificat médical de constatation
- Ordonnance avec cachet et facture de la pharmacie
- Autre pièce médical justifié
- Certificat médical de consolidation

En cas de décès :

- Certificat : indiquer les causes de décès
- Actes de décès
- Acte de notoriété
- Certificat de vie des enfants avec acte de naissance

3.2.4 Divers cas possible

Si le client est responsable : la compagnie lui rembourse selon le rapport d'expertise, d'après la conclusion du contrat à condition qu'il présente les dossiers nécessaires qui comprend :

- La Déclaration
- Le Constat Amiable

- Le Rapport d'Expertise

(N.B. : Si le client est responsable, la prime à payer par celui-ci comprend une majoration de 10% l'année suivant).

Si le client n'est pas responsable : il y à le cas où le tiers est client de ARO, la compagnie fait recours ; ou le cas où le tiers n'est pas client de ARO, la compagnie d'assurance du tiers indemnisera le client de ARO.

Exemple de la concurrence d'ARO : NY HAVANA, MAMA

Si les deux parties sont responsables en même temps : ils partageront la responsabilité à la réparation.

Enfin, après vérification, la Direction donne son accord pour chaque dossier et fait établir le chèque correspondant par le service comptabilité. L'assuré acquitte la quittance de désistement, preuve qu'il a bien reçue l'indemnité correspondant au sinistre survenu. L'affaire est alors réglée et le dossier clos.

3^{ème}PARTIE : DISCUSSIONS

I. **POINTS FORTS**

On peut dire sans doute que l'assurance ARO est la compagnie d'assurance la meilleure de notre île. Il est indéniable que les services offerts par l'assurance sont abordables pour la satisfaction du client. De plus, la compagnie ARO est la société d'Etat qui ne subit pas souvent des problèmes de son exploitation car elle arrive toujours à payer tous les taxes et les frais.

1.1 Sur la production automobile

- Il existe une transaction corporelle pour hâter et faciliter la procédure et pour que la victime puisse obtenir rapidement son indemnisation sans attendre l'assureur adverse de la responsabilité civile du dommage.
- L'assurance crée la sécurité et la sérénité recherchée par chaque individu.
- ARO offre des services satisfaisants pour ses clients que ce soit au niveau des primes, que ce soit au niveau du règlement des sinistres.
- Pour l'assurance automobile, il y a une réduction de 10% de primes si le client ne fait pas d'accident responsable après 1 an ou 12 mois successifs ; et cette réduction est valable jusqu'à 50%. C'est un principe de fidélisation de la clientèle.
- Sur le plan d'information, tout est informatisé pour la production automobile, car il y a eu une remise à niveau du parc informatique ainsi que la mise en place d'un Projenet « **V9** » pour améliorer les outils de travail et pour faciliter les procédures à la souscription des clients d'où qu'ils soient s'ils sont couverts par ARO.
- Il existe une garantie supplémentaire en matière automobile dans l'assurance ARO comme la TCA (Tiers Collision Aménagé).
- La production automobile est satisfaisante.

1.2 En matière de marketing

- ARO emploie des moyens de communications comme : la publicité, le publipostage, le spot publicitaire.
- Elle fait également des manifestations commerciales comme : les foires pour la présentation de ses produits par exemple la DRF a fait de l'exposition de ses produits lors de la célébration de leur 35^{ème} anniversaire dernier.
- La solidité financière qui veut dire que tous dommages survenus peuvent être assurés par ARO.
- De grosses quantités de services.

1.3 Au niveau personnel

En général, on constate le dynamisme, la polyvalence, la compétence, et la motivation de travail chez le personnel. En plus d'un environnement convivial, on remarque aussi une belle forme de solidarité du personnel. Les personnels sont expérimentés grâce aux formations de mise au niveau à la merci de la société.

Il y a les connaissances parfaites de la société et la maîtrise de la profession par les employés. Et pour couronner le tout sur le côté positif du personnel c'est leur accueil et leur courtoisie.

1.4 Sur l'organisation du travail

Il est constaté que la compagnie ARO a une organisation spécifique de la méthode de travail. Cette organisation résulte une bonne marche du travail et la satisfaction des clients sur les services offerts.

Dans l'ensemble, l'organisation de travail est remarquable. L'animation du Directeur Régional en réunissant le personnel est l'un des facteurs positifs pour les méthodes de travail. Sur ce, chaque personnel a souvent de nouvelles instructions qui les aident à améliorer leurs tâches.

Au niveau du service comptable, on constate que sa stratégie acquiert une facilité pour la modification ou contrôle des opérations enregistrées.

Les validités des opérations sont justifiées à l'aide des pièces jointes. Ces pièces doivent être visées préalablement par le Directeur Régional.

De plus, le classement des dossiers relatifs est surveillé et réservé, ce qui implique l'accès facile de la recherche des documents ainsi qu'en cas de modification qui peut être incombés aux opérations. De cette méthode, il est facile de constater l'erreur commise.

1.5 Sur les Ressources techniques

On sait que l'évolution technologique domine dans la vie quotidienne surtout dans le monde des affaires.

La réalisation de travail peut être facile automatiquement à l'aide de l'ordinateur. Sur ce, l'utilisation des matériels de communication tel que le téléphone(fixe et portable), l'internet, la NTIC, l'intranet ou la connexion réseau grâce à la possession du logiciel particulier « V9 » permettent l'assurance ARO DRF de se mettre au niveau du programme propre de la compagnie avec le siège, et à part ça ces matériels facilitent la relation avec

les clients, leur travail pour le rapprochement des activités et rendre meilleur le mode de fonctionnement de l'entreprise.

1.6 Au niveau matériel :

Au niveau de la ressource matérielle il existe :

- La possession des matériels de communication
- La disposition d'une voiture pour la DR
- La disposition de motocycle pour les encaissements en banque et les commissions

1.7 Sur les Ressources financières

Au niveau de la ressource financière il y a :

- L'obtention de grands nombres des clients
- La possession des gros clients
- La fidélité du client
- L'encaissement de la prime
- Le renouvellement
- Le loyer à Manakara

II. POINTS FAIBLES

Dans le côté négatif, nous avons constaté seulement dans ces cas suivants :

2.1 Sur l'organisation du travail

- La mise en ordre du bureau est un peu mal organisée, ainsi les clients rencontrent souvent des difficultés pour connaître le service dans lequel ils veulent s'informer.
- L'inexistence de quelques matériels pose un problème sur la réalisation du travail par exemple une photocopieuse.
- D'autre part, les logiciels ne sont pas satisfaisants car l'utilisation de certain logiciel comme l'intranet « V9 » rend le travail lent.
- Dans le classement, il y a beaucoup de dossiers qui sont déjà expirés et sans renouvellement, alors il vaut mieux les éliminer pour que les autres dossiers soient bien rangés

- Le travail pour les états de rapprochements faits par le service comptabilité demande beaucoup de temps et cela ralentit le travail
- L'utilisation des documents qui ne sont pas encore informatisés rend pénible le travail
- Les bureaux dans l'entreprise ne sont pas très grands et ceux-ci rendent le travail dans un espace très encombrant

2.2 Au niveau personnel

- Au sein de la DRF de l'agence ARO, le nombre du personnel dans le service commercial et au sein du service production est insuffisant
- Chacun prend au minimum deux responsabilités par exemple le producteur IRD (Incendies et Risques Divers) et Vie dont ces productions sont lourdes mais chargé par une seule personne
- L'insuffisance du personnel entraîne quelques difficultés à la réalisation des tâches qui sont nombreuses et engendre aussi du retard dans le travail par exemple l'envoie des pièces comptables au siège
- Il y a aussi de l'insuffisance de personnel au niveau des sous- agences.

2.3 Ressources techniques

- La lenteur quelquefois de la connexion réseau au siège gêne le travail et l'arrêt même de la connexion stoppe le travail de temps en temps.
- Manque de la maîtrise de la NTIC pour certains employés en cas de panne technique
- Absence de groupe électrogène en cas de panne électrique
- Absence du logiciel « V9 » auprès de certaines sous agences
- Manque de matériel par exemple une photocopieuse

III. **SUGGESTIONS**

Notre suggestion consiste à rendre meilleurs les points faibles mentionnés, quant aux points positifs, la société doit trouver autant que possible des possibilités de les maintenir.

Ainsi, nous souhaitons apporter notre humble contribution en apportant les suggestions suivantes :

3.1

Au niveau personnel :

- L'effectif réduit entraîne une perturbation au niveau du travail en cas d'absence d'un personnel, ainsi nous proposons de recrutement du personnel qualifié, surtout au niveau du service production et commercial
- Séparer le travail de classement et du coursier
- Etoffer des personnels déjà existant dans les sous-agences ou société de courtage afin d'améliorer la qualité de service tant à la rapidité en vue de satisfaire les consommateurs.

3.2

Au niveau de la ressource technique nous proposons

- La maintenance systématique de matériel informatique pour éviter les pannes techniques
- Un achat d'un groupe électrogène pour assurer la continuité de travail même en cas de coupure de courant
- L'existence d'autres logiciels pour établir automatiquement le travail par exemple : le logiciel pour le calcul de la prime, le ciel compta pour le service comptabilité
- Un achat de photocopieuse pour éviter beaucoup trop de dépenses pour les photocopies
- La présence d'une imprimante dans chacun des services pour faciliter le travail.

3.3**Au niveau de l'organisation du travail nous****proposons:**

- Changer tous les documents en documents informatisés pour faciliter le travail sans se soucier la place des documents en les numérisant dans l'ordinateur
- Agrandir un peu l'espace du travail
- Chercher de nouveaux systèmes pour l'élaboration des états de rapprochements un peu plus vite
- Trouver de nouveaux systèmes de classements de dossiers pour gagner du temps à la recherche des comptes clients
- Améliorer la connexion réseau avec le siège par une connexion plus vite pour la rapidité du travail et pour avoir un meilleur rapprochement entre les agences et le siège.

3.4**Au niveau de la ressource financière nous****suggérons :**

- De renforcer les techniques de rappel qui existent déjà comme les lettres de rappel envoyé aux clients avant la date d'expiration de leurs contrats
- De profiter au tant que possible l'existence de la technologie qui ne cesse d'accroître de jour en jour, pour technique de communication rapide envers les clients (téléphone, e-mail...), pour les prévenir afin d'éviter le non-paiement, le retard aux paiements des primes ou renouvellement du contrat
- De renforcer les techniques de fidélité des clients pour maintenir leurs confiances.

CONCLUSION

La compagnie d'assurance ARO est l'une des grandes sociétés qui contribue énormément au domaine du développement économique et social, par ses activités d'assurer la sécurité des personnes et ses biens. Sur le secteur assurance, l'assurance ARO a la place de leader grâce à sa solidité financière inégalée de toujours, à part ça l'entreprise montre sa grande importance dans le monde moderne car elle prit la première place sur le marché des assurances.

Compte tenu du fait que notre stage a été exclusivement réalisé aux services production automobile et sinistre qui ont amélioré nos connaissances et nous a forgé dans le professionnalisme, les autres services nous ont aussi très instructifs.

En effet ce stage nous a permis d'acquérir une connaissance approfondie des activités dans une assurance, d'avoir un maximum d'informations pour connaître l'environnement de travail, de donner plus d'expériences et d'envisager notre future vie professionnelle. Le stage en entreprise fait partie intégrante de la formation professionnelle. Bon gré ou malgré la situation telle qu'elle se présente, on n'hésite pas à dire que l'assurance ARO a défini une tâche nouvelle pour l'avenir, afin de garantir une vie paisible et heureuse pour les générations actuelles et futures. C'est pourquoi le slogan de l'assurance ARO est : « **Vivre et entreprendre en toute sérénité** ».

BIBLIOGRAPHIE

Sources Orales

Pour plus d'informations concernant notre travail, nous avons effectué :

- Une enquête aux consommateurs de ARO.
- Une enquête auprès des personnels de ARO.

Ouvrages

- D.A.P/ Formation (2009).- « *Technique et Organisation de l'Assurance* », in : GENERALITE SUR LES ASSURANCES, mars 2009, p. (19-27).
- DECOBERT, L. (2005). – « *Règlement de sinistre* », in : FACE AU CLIENT, juin 2005, p. (136-145).

Webographie

- DEFINITION DE L'ASSURANCE (en ligne). Disponible sur :
URL<<http://www.mediadico.com/dictionnaire/definition/assurance1>>
- Site web de la compagnie www.aro.mg

Autres

- Conditions générales de l'assurance ARO
- Manuel de procédure d'assurance automobile
- Rapport de stage au sein de la compagnie ARO et CUFP

ANNEXES

TABLE DES MATIERES

IDENTIFICATION DU JURY	
REMERCIEMENTS	
AVANT PROPOS	
SOMMAIRE	
LISTE DES FIGURES et DES TABLEAUX	
LISTE DES ACRONYMES	
GLOSSAIRE	
LISTE DES ANNEXES	
INTRODUCTION.....	1
METHODOLOGIE.....	2
DEROULEMENT GLOBAL DU STAGE.....	3
 1^{ère} PARTIE : PRESENTATION ET ORGANISATION DES INSTITUTIONS.....	5
 I. LE CUF.P.....	6
1.1 PRESENTATION.....	6
1.1.1 Historique.....	6
1.1.2 Mission du C.U.F.P.....	6
1.2 FILIERES EXISTANTES.....	7
1.2.1 Filières en Informatique des Systèmes et Réseaux.....	7
1.2.1.1 Formation initiale.....	7
1.2.1.2 Formation continue.....	8
1.2.2 Filières en Administration Economique et Sociale.....	8
1.2.2.1Formation initiale.....	8
1.2.2.2 Formation continue.....	9
1.2.3 Prestation de Service.....	9
1.3 ORGANIGRAMME DU C.U.F.P.....	10
II. PRESENTATION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO.....	11
2.1 PRESENTATION ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE.....	11
2.1.1 Présentation Physique.....	11
2.1.2 Présentation Juridique.....	11
2.1.3 Structure Technique et Economique.....	11
2.2 REPERES HISTORIQUES DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE ARO.....	12

2.2.1 L'évolution des opérations d'Assurances.....	12
2.2.2 Historique de la société	13
2.3 GENERALITES SUR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ARO.....	20
2.3.1 Missions et Activités	20
2.3.1.1 Missions.....	20
2.3.1.2 Activités.....	20
2.3.2 Objectifs.....	20
2.3.3 Organisation de la Compagnie.....	21
2.3.3.1 Au niveau du Siège social.....	21
2.3.3.2 Au niveau des points de vente.....	22
2.3.3.3 Les relations entre le Siège et les Réseaux.....	22
2.3.3.4 Les réseaux de distribution.....	22
2.4 ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE.....	27
2.5 LES DIFFERENTS PRODUITS D'ASSURANCE.....	28
2.5.1 Branche Vie.....	28
2.5.1.1 L'assurance Vie.....	28
2.5.1.2 L'assurance Décès et Infirmité Permanente et Totale.....	28
2.5.1.3 L'assurance Mixte ou Combiné.....	28
2.5.1.4 L'assurance Retraite.....	29
2.5.1.5 Rente éducation.....	30
2.5.2 Branche Non Vie.....	31
2.5.2.1 Assurance de personne.....	31
2.5.2.2 Assurance de bien.....	31
2.5.2.3 Assurance de Responsabilité Civile (R.C).....	32
2.5.2.4 Assurance Multirisque sur habitation (M.R.S.H).....	33
2.5.2.5 Assurance Maritime sur faculté.....	34
2.6 LES DOCUMENTS UTILISES AU SEIN DE L'ASSURANCE.....	34
2^{ème} PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE.....	36
I. NOTIONS GENERALES ET DEFINITIONS.....	37
1.1 Définition.....	37
1.1.1 L'assurance automobile.....	37

1.1.2 Les opérations d'assurance	38
1.1.3 La police d'assurance.....	38
1.1.4 Prise d'effet de la police d'assurance.....	38
1.2 Les éléments constitutifs d'un contrat.....	38
1.3 Les Garanties.....	39
1.3.1 Les garanties de base	39
1.3.1.1 Responsabilité civile.....	39
1.3.1.2 Indemnisation Directe et Recours.....	41
1.3.2 Les garanties facultatives.....	41
1.3.2.1 Garantie « Vol des véhicules ».....	42
1.3.2.2 Garantie « Incendie des véhicules ».....	42
1.3.2.3 L'assurance Famille Passagère (AFP).....	43
1.3.2.4 Tiers Collision Aménagée (TCA)	44
1.3.2.5 Garantie « Dommage ».....	45
1.3.2.6 Bris de glace (BG).....	45
II. LES CONTRATS D'ASSURANCE AUTOMOBILE.....	45
2.1 REALISATION D'UN CONTRAT.....	45
2.1.1 Affaire nouvelle.....	46
2.1.2 Renouvellement.....	48
2.1.3 Note de Couverture Provisoire	48
2.1.4 Modification d'un contrat d'assurance.....	49
2.1.5 Résiliation d'un contrat d'assurance.....	50
2.1.6 Prime	50
2.1.6.1 Dispositions communes à la tarification.....	50
2.1.6.2 Calcul de la prime d'assurance automobile.....	52
2.1.6.3 Les différents catégories du véhicule selon la prime.....	53
2.1.7 Les documents utilisés par le producteur.....	55
III. LE SERVICE SINISTRE.....	55
3.1 Le service sinistre.....	55
3.1.1 Définition du mot « sinistre ».....	55
3.1.2 Comment faire en cas de sinistre ?.....	56

3.2 Le sinistre automobile.....	58
3.2.1 Obligations de l'assuré en cas de sinistre.....	59
3.2.2 Remplissage de la déclaration.....	59
3.2.3 Instruction du dossier.....	59
3.2.4 Divers cas possible	60
3^{ème} PARTIE : DISCUSSIONS.....	62
I. POINTS FORTS.....	63
1.1 Sur la production automobile.....	63
1.2 En matière de marketing.....	63
1.3 Au niveau personnel	64
1.4 Sur l'organisation du travail.....	64
1.5 Sur les ressources techniques.....	64
1.6 Au niveau matériel	65
1.7 Sur les ressources financières.....	65
II. POINTS FAIBLES.....	65
2.1 Sur l'organisation du travail.....	65
2.2 Au niveau personnel.....	66
2.3 Sur les ressources techniques.....	66
III. SUGGESTIONS.....	67
3.1 Au niveau personnel.....	67
3.2 Au niveau de la ressource technique.....	67
3.3 Au niveau de l'organisation du travail.....	68
3.4 Au niveau de la ressource financière	68
CONCLUSION	69
BIBLIOGRAPHIE.....	70
ANNEXES.....	71
TABLES DES MATIERES.....	80

