

RAPPORT DE STAGE

Rapport de stage effectué du 04 Janvier au 04 Février





10 janvier 2024

ASSURANCE ARO

ANTSAHAVOLA, ANTANANARIVO MADAGASCAR

SOMMAIRE

1. AVANT-PROPOS
2. INTRODUCTION & REMERCIMENTS

Page 1

1. PRESENTATION DU SECTEUR & DE L’ENTREPRISE

Page 2 à page 9

1. PRESENTATION DU SERVICE

Page 10

1. PRESENTATION DES MISSIONS

Page 11 à page 14

1. CONCLUSION

Page 15

1. GLOSSAIRE

Page 16

1. AVANT-PROPOS

Lors de ma formation en commerce que je poursuis au sein de notre université CNTEMAD (Centre National de Télé-Enseignement de Madagascar), il est important d’effectuer un stage pour approfondir notre connaissance et de développer l’aptitude de s’intégrer dans un environnement professionnel.

C’est dans cette optique, que j’ai été aimablement accueillie par l’agence ARO (Assurances Réassurances Omni-branches) pour effectuer mon stage, en tant qu’étudiante en commerce.

Le présent rapport est donc le fruit d’un mois de stage, effectué au sein de l’entreprise, ce stage est en fait un stage technique qui m’a permis d’intégrer dans le monde du travail et du professionnalisme.

1. INTRODUCTION & REMERCIMENTS

J’ai effectué mon stage au sein du service de recouvrement de la société ARO, situé à Rue des77 parlementaires français BP 42 Antsahavola-Antananarivo 101, Madagascar. J’ai choisi d’y réaliser mon stage, car je voulais acquérir de l’expérience dans le domaine du professionnalisme et où je pouvais découvrir un large panel de métiers et de services. De plus, ce stage m’a permis d’en apprendre davantage sur le domaine de l’assurance, et son rôle dans une grande entreprise comme ARO.

Mon stage a eu lieu du 04 Janvier 2024 au 04 Février 2024, un mois durant laquelle j’ai pu largement appréhender l’activité d’une entreprise. J’ai évolué au sein de l’équipe de Madame RASOAZANANY Prisca Micheline qui gère la partie du service de recouvrement, et mes missions consistaient en classements des factures, des quittances ; en transmissions des courriers et remettre certains d’entre eux au coursier. J’ai également eu l’opportunité de découvrir de nombreux autres aspects du métier grâce aux diverses missions qui me sont été confiées et aux petites responsabilités qu’on m’avait attribué.

« Avant de commencer mon rapport de stage, je tiens à remercier DIEU, pour m’avoir donné cette opportunité dans ma vie ; ensuite le Directeur D’Agence, Monsieur ANDRIANARISON Armand pour m’avoir accepté et de me donner une chance d’acquérir des expériences professionnelles au sein de leur agence ; puis à Madame Judith et Madame Prisca de m’avoir guider durant mon stage et de m’avoir donner des connaissances sur le métier dans le service de recouvrement, et enfin à toute ma famille qui m’a soutenue et aider durant mon stage et dans ma vie.»

1. PRESENTATION DU SECTEUR & DE L’ENTREPRISE

Tout d’abord, qu’est-ce que l’assurance ; à quoi cela sert-elle, quelles sont les différentes sortes d’assurance ?

L’assurance est une institution récente née dans le moyen-âge, au début, c’était une assurance maritime, pour garantir les cargaisons transportées contre les risques pouvant survenir au cours de leur transport ; mais l’assurance des navires est strictement interdite.

Vers le XIV è siècle, des conventions sont passées entre marchands Génois, Florentins qui rappellent le paiement de prime et d’indemnisations en cas de pertes en mer. C’est cette époque que l’on fait remonter les premiers contrats d’assurance.

A Madagascar, il existe nombreuses compagnies d’assurance, mais on va vous présenter que quelques-uns d’entre eux :

* 1968 : la compagnie d’Assurance t de Réassurance NY HAVANA

Initiative conjointe du gouvernement malgache et des assureurs étrangers.

* 1960 : MAMA

Ces deux agences sont tous deux une compagnie d’assurance automobile

* 1971 : AVOTRA

En 1975, une ordonnance portant le no 75002, faite le 16 Juin 1975 qui monopolise des opérateurs d’assurances et de réassurances à Madagascar.

En assurance, il existe des notions spécifiques qu’on y utilise : Prime, Assureur, Assurer, Sinistre, Indemnité. Mais on va s’intéresser spécifiquement sur le Prime. On distingue trois types de Primes :

* Prime pure

Le nombre de chances de réalisation du risque divisé par le nombre total de cas possible est égal à la probabilité de réalisation du risque et de son intensité.

La mutualité où on trouve un groupe de personne, d’assuré.

La somme assuré, les assurances sont illimitées ; la somme assuré est inexistant. Dans un cas existant, la somme ou le capital est fixé au préalable.

La durée d’assurance est d’une année.

* Chargement

C’est la somme à ajouter à la prime pure pour obtenir la prime nette ou la prime commercial.

1er frais d’acquisition : commissions allouées aux agents

2è frais de gestion et d’administration : toutes sortes de dépenses nécessaires au fonctionnement de l’entreprise.

* Impôts et taxes

La prime totale est égale à l’association de la prime nette et de la taxe d’enregistrement avec le TVA.

La réassurance, on en distingue trois types :

* Obligatoire : l’assureur et le(s) réassuré(s) signent un traité.

l’assureur est obligé de céder le risque et le réassureur est obligé d’accepter.

* Facultative : l’assureur cède une partie de ses risques au

réassureur qui n’est pas obligé d’accepter ces risques.

* Facultative-obligatoire : l’assureur a la faculté de céder ou non

le réassureur, lui, est obligé d’accepter.

Le rôle de l’assurance

1. Protection des éléments patrimoniaux :
2. L’indemnité d’assurance permet de remplacer ou de reconstruire les biens détruits par les évènements tels que : incendie, dégâts des eaux….
3. L’engagement de l’assureur permet d conserver l’équilibre du patrimoine personnel de plus en plus menacé par le développement de la responsabilité.
4. L’assurance permet de lutter contre les incidences de la dépréciation monétaire.

1. Protection des éléments extrapatrimoniaux

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

1. L’assurance au service de l’action industrielle
2. L’assurance autorise des activités présentant certains risques :

* Risques pour soi
* Risques pour autrui

1. L’assurance favorise les activités professionnelles. La fréquence de la mise en jeu des responsabilités professionnelles devient de plus en plus grande. D’où, l’assurance présente un double intérêt :

* Elle permet à l’assuré de se livrer à son activité professionnelle sans être obsédé par une condamnation éventuelle
* Elle permet au client de traiter avec le professionnel en toute confiance car en cas de préjudice, le client n’a rien à craindre en principe.

1. L’assurance au service du développement économique
2. Rôle économique

La sécurité procurée aux individus renforce l’économie nationale. L’assurance permet le développement des activités industrielles et économiques.

1. Rôle financier

* L’assureur fait partie des investisseurs industriels ; l’accumulation des primes, permet à l’assureur de constituer des capitaux qu’il peut placer afin de retirer des bénéfices. Les assureurs sont appelés à participer à la vie financière au pays et à la politique industrielle.
* L’assureur draine une partie de l’épargne nationale.
* Les avantages fiscaux accordés aux souscripteurs sur la vie peuvent permettre de rendre aux particuliers un certain goût pour l’épargne à long terme.

Classification de l’assurance

Le 16 Septembre 1963, la liste des différentes catégories d’opération d’assurance est fixée par l’arrêté n0 2312-ECO/ASS :

* Assurance sur la vie humaine
* Assurance Natalité-Nuptialité
* Capitalisation
* Achat d’immeuble au moyen de constitution de rentes viagères
* Opérations d’épargnes
* Opérations tontinières
* Crédit
* Accident de travail
* Accidents d’automobiles, aviation
* Accidents corporels, invalidité, maladie
* Incendie et explosions
* Responsabilité civile
* Grêle
* Mortalité de bétail
* Vol
* Maritime et transports
* Risques divers
* Réassurance

Ces différentes branches d’assurances peuvent être classées en deux catégories suivant la nature même du risque.

1. Les assurances terrestres :

Les assurances vie, incendie, accidents, risques divers.

Les assurances sont régies par le Code Civil, la Loi sur la Théorie Générale des Obligations en droit malgache et la loi du 02 Août 1999 portant Code des Assurances.

1. Les assurances de transports :

Les assurances de transports régies par le Code Maritime. Sont également comprises dans cette catégorie les assurances de transports par voie fluviale ou lacustre.

L’assurance des transports terrestres peut être incluse dans les assurances de transports. Mais les risques peuvent être classés de deux sortes si on s’attache aux caractères juridiques du contrat.

1. Les assurances de dommages

Régies par le nouveau Code, Titre II, ces assurances ont pour but de protéger l’Assuré contre toute atteinte à son patrimoine ou contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile.

Les assurances de dommages se répartissent en Assurance de choses et en Assurances de responsabilité et sont soumises au principe indemnitaire.

1. Les assurances de choses

Elles sont souscrites dans le but de garantir la destruction, la dégradation ou la disparition des biens assurés.

Les assurances garantissent «les pertes indirectes  » que l’assuré peut subir à la suite d’un sinistre.

1. Les assurances de responsabilité

Elles ont pour but de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité incombant à l’assuré à la suite des dommages causés aux tirs et dont il est reconnu responsable.

Il est fréquent de voir des polices garantissent l’assurance de choses et celle de responsabilité.

C’est notamment le cas de :

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

1. Le principe indemnitaire

La principale caractéristique des assurances de dommages est qu’elles sont gouvernées par un principe fondamental énoncé par l’article 37 de la loi du 2 Août 1999 : le principe indemnitaire.

« L’indemnité versée à l’assuré en réparation d’un dommage doit être égale au montant réel de celui-ci sans jamais le dépasser. »

Raisons d’être de ce principe :

* Crainte des sinistres volontaires. Il est nécessaire que l’indemnité ne dépasse pas la valeur réelle de la chose détruite.
* Désir de ne pas transformer l’opération d’assurance en une opération de spéculation. C’est-à-dire que l’assurance ne doit pas être une source de bénéfice pour l’assuré.

En conséquence, le montant réel du dommage constitue donc la limite extrême de l’indemnité versée par l’assureur.

1. Les assurances de personnes

Elles garantissent le versement de prestations en cas de réalisation des risques qui menacent la personne même de l’assuré. Les assurances de personnes se subdivisent en assurance contre les accidents corporels et en assurances sur la vie.

1. Les assurances contre les accidents corporels et maladie ; qui prévoient le versement d’une indemnité :

* A l’assuré lui-même si l’accident lui cause une infirmité permanente totale ou partielle
* Au bénéficiaire désigné par lui, en cas de décès consécutif à l’accident.

1. Les assurances sur la vie ; qui garantissent le versement d’une somme fixée au préalable :

* A l’assuré lui-même s’il survit à une époque déterminée (en cas de vie)

- Au bénéficiaire désigné par lui en cas de mort survenant avant le terme du contrat (en cas de décès)

LA COASSURANCE ET LA REASSURANCE

Pour ces deux procédés, l’assureur fixe au préalable son plein, c’est-à-dire la somme maximale qu’il peut supporter pour un risque déterminé.

Lorsqu’un risque dépasse ce plein, l’assureur sera dans l’obligation de se débarrasser de la somme excédant ce plein.

1. La Coassurance

Elle consiste à partager un même risque entre un groupe d’assureurs, chacun prenant en charge une fraction convenue. L’assuré, dans ce cas, a affaire à plusieurs assureurs qui sont chacun garant de la part qu’ils ont acceptée. Pratiquement, l’une des sociétés se charge des relations avec l’assuré : c’est-à-dire la société apéritrice qui s’agit comme gérante des coassureurs.

1. La Réassurance

C’est une opération par laquelle un assureur cède à un ou plusieurs autres réassureurs avec lesquels il a passé un contrat toute une partie qu’il a pris en charge. C’est « l’assurance de l’assureur ».

En matière de réassurance, seul l’assureur est garant à l’égard de l’assuré. On appelle « cédant » l’assureur direct qui cède le risque et le « cessionnaire » le réassureur qui le garantit.

Le but de la réassurance est de mettre à la charge d certains pays les sinistres qui surviennent dans un pays déterminé. En prenant en charge un risque, le réassureur doit s’efforcer d’équilibrer son portefeuille.

PRESENTATION DE L’ENTREPRISE

L’histoire de ARO commence en 1935 lorsque l’assureur français La Préservatrice crée sa première agence générale à Madagascar. Regroupées au sein d’une délégation générale en 1965, les activités seront progressivement nationalisées et la société prendra la dénomination de Préservatrice Madagascar en 1974. Un an après, la nouvelle entité se voit attribuer le monopole d’État des opérations d’assurance et de réassurance sur le territoire de la Grande Ile.

Baptisée en 1976 Assurances Réassurance Omnibranches (ARO signifie en malagasy protection), la société développe ses activités sur le marché et en devient le leader incontesté avec 60% du total des primes émises en 2005.

Les efforts de ARO pour bâtir une société financière solide ont été couronnés de succès en 2006 par l’attribution de la note «AA» que lui a décerné l’agence sud-africaine Global Credit Rating.

Grâce à une position dominante à Madagascar et à des assises solides, ARO peut désormais faire face avec sérénité à l’ouverture du marché malgache aux capitaux étrangers et entamer un développement à l’international par le biais d’acceptations de réassurance sur le marché africain.

ARO est une entreprise d’assurance comportant environ 23 agences dans tous la grande ile ; avec plusieurs catégories d’assurance : assurance automobile, assurance accident de la vie, assurance habitation, assurance voyage, assurance scolaire, assurance retraite, autres assurances.

1. Assurance ARO particuliers : votre sécurité, vous et votre famille, vos biens.

Assurance santé ; assurance personnelle contre les accidents (APA) ; assurance vie-accidents (AVA) ; assurance de responsabilité civile ; assurance rente éducation ; ARO assistance ; assurance multirisque habitation ; assurance tierces collision ; assurance incendies et risques annexes ; assurance de véhicules terrestre à moteur.

1. Assurance ARO professionnels : votre activité, votre sécurité, vos équipements

Secteur profession libérale ; commerce de biens et de services ; BTP ; agriculture et élevage ; transformation industrielle ; transport….

Pour les professionnels, elle propose : santé, prévoyance, retraite, décès, invalidité permanente ou totale, décès ou invalidité permanente partielle à la suite d’un accident, incapacité temporaire totale de travail par accident.

Pour la protection des équipements et la préservation des patrimoines : assurance matériel électronique, assurance incendie et risques annexes, assurance bris de machine, assurance multirisques dommages.

1. PRESENTATION DU SERVICE

Le service de recouvrement est spécialisé dans les factures, des avenants, quittances….

Le recouvrement de créances est une activité réglementée qui consiste à utiliser le dialogue pour obtenir d’un débiteur le paiement de la somme due.

On désigne par « recouvrement » les démarches effectuées par un créancier pour récupérer les sommes qui lui sont dues par le débiteur. Dans le monde de l’entreprise, le recouvrement est une procédure utilisée par un prestataire de services ou un fournisseur pour pousser ou forcer le/la client (e) à payer sa dette.

Une société de recouvrement est une entreprise qui se charge de réclamer le remboursement d’une somme que vous doit un débiteur. Personne tenue envers une autre d’exécuter une obligation.

La procédure de recouvrement simplifiée peut être engagée pour le paiement d’une créance : droit permettant à une personne d’exiger quelque chose d’une autre personne, en général, le paiement d’une somme d’argent.

L’objectif du recouvrement est d’obtenir le paiement des factures à leur date d’échéance.

Dans une entreprise d’assurance, le service de recouvrement gère les factures des clients, ainsi que de rappeler aux clients de payer leur prime avant la date d’échéance.

1. PRESENTATION DES MISSIONS

Au sein du service de recouvrement, on :

* Renforce des moyens de recoupement comptable à l’établissement de la situation réelle des arriérés dus vis-à-vis du Siège en vue d’améliorer le taux de recouvrement de chaque Point de Vente et assainir le portefeuille
* Uniformisation de la gestion des quittances

Modalités de gestion

La tenue des quittances est manuel ou sur support informatique (EXCEL)

Circuit

\*Enregistrement de toutes les quittances émises sur V9 et celles reçues du siège sur cahier de registre de quittance ou autres supports avec pointage des quittances reçue par rapport aux envois effectifs tour en s’assurant qu’il n’y ait pas de pièces manquantes.

\*Répartition des quittances aux chargés de clientèle pour contrôle

\* Vérification par les chargés de clientèle de la conformité des informations figurant sur les quittances au vu des dossiers polices

\*Classement en bac des quittances non payées et vérifiées sans erreurs par le responsable de la gestion des quittances

\*Libération des quittances totalement soldées

\*Renvoi au siège des quittances comportant des anomalies suivant bordereau de retour des quittances pour annulation.

Contrôle

\*Relance systématique de recouvrement des quittances impayées auprès des clients

\*Mise à jour et suivi permanent du registre des quittances

\*Nécessité de nommer à cet effet un responsable, de préférence un cadre de l’agence pour gérer les quittances en portefeuille, autre que le caissier ou le comptable pour des raisons d’incompatibilité de tâches à celles attribuées au gestionnaire de quittances.

\*Désignation et formation d’un intérimaire en cas d’absence du gestionnaire titulaire pour assurer la continuité de service.

Sécurisation et classement des quittances

Bac à quittances

Tenue en sécurité du bac à quittances

Classement des quittances dans le bac par ordre alphabétiques

Délais limite de détention ou de conservation

Les quittances  « comptant » : doivent être encaissées impérativement

Un mois à partir de la date de prise d’effet du contrat

Les principes d’encaissement se font suivant ; 1er rappel : 10 jours après l’émission

2è rappel : 20 jours après l’émission avec avertissement de passer le contrat sans effet si la prime n’est pas payées dans 10 jours.

NB ; si pour des raisons particulières, une quittance devrait être annulée, elle ne serait acceptée qu’accompagnée du contrat ou original de l’avenant correspondant à passer sans effet.

Les quittances « terme » : 3 mois à partir de la date de prise d’effet de la garantie.

Le paiement peut s’effectuer dans un délai de 3 mois après l’échéance du contrat suivant les principes d’encaissement suivi ci-après :

* 1er rappel : à l’échéance ; lettre de confirmation
* 2è rappel : 1mois après l’échéance
* 3è rappel : 2mois après l’échéance et envoi d la Lettre de Mise en Demeure (LMD) déclenchant la suspension du contrat si la prime n’est pas payée dans les 30 jours décomptés après cette relance.

NB ; le retour pour annulation des quittances impayées effectué au-delà de ces délais de conservations ne sera point accepté, sauf accord exceptionnel de la Direction Générale.

Accès de libération e de sorties en bac

Libération

Ce sont :

\*Les quittances totalement payées

\*les quittances à joindre aux bordereaux de renvoi de quittances au siège ;

- pour annulation pure et simple

- pour annulation et remplacement

- pour annulation et envoi en contentieux

La formalité à suivre en cas de retour des quittances pour annulation au siège

* 2 exemplaires de bordereaux d’annulation des quittances dument séparés par service concerné
* 1 papillon prévu pour mentionner les motifs d’annulation de quittances et tout éventuel avis sur l’opportunité de leur transfert à contentieux primes
* 1 copie de la Lettre de Mise en Demeure (LMD) pour faute de non-paiement ou Avenant de résiliation pour des contrats «  terme » résiliés.

Les conditions d’annulation pour autres causes ; ce cas ne pose pas de problème. Il suffit de retourner la quittance accompagnée du papillon dument complété et du bordereau d’annulation y afférent.

Sortie en bac

* Quittance remise à un encaisseur ou à un chargé de clientèle pour encaissement avec traçabilité et du bordereau d’annulation y afférent.
* Quittance remise à un chargé de clientèle pour contrôle technique.

Travaux d’inventaire des quittances en portefeuille

Périodicité : trimestrielle

Mesures d’accompagnement :

* Le rapport d’inventaire aux quittances impayées s’y rapportant
* Le relevé des anomalies techniques éventuelles de primes nécessitant des mesures de régularisation propre au siège.

Aspect d’exploitation pratique des quittances par rapport aux documents comptables

A la réception de la quittance

* Vérification de l’exactitude d l’information contenue dans la quittance au vu du contrat s’y rapportant
* Renvoi immédiat de la quittance pour annulation à faire au siège en cas d’anomalies détectées
* Vérification du sort de son encaissement ou de la date effective de son paiement à base des documents comptables en place.

Deux cas peuvent se présenter :

Si le paiement a été effectué dans sa totalité, il y a lieu de libérer la quittance et de l’adresser au client concerné avec apposition de la mention  « payé » sur la quittance elle-même.

Dans le cas contraire, la relance doit s’opérer au titre du recouvrement de prime qui s’impose.

Durant le délai imparti de définition en portefeuille

Une fois que le délai de détention est é puisé sans qu’il ait suite de paiement ; il est indispensable de renvoyer la quittance pour annulation au siège avec avis du DR sur l’opportunité de son transfert en contentieux primes.

Au sein de ce service ; notre principales missions sont :

* Apprendre c qu’on fait dans ce service
* Apprendre à classer des factures
* Ranger et/ou classer les factures selon leurs ordres du plus grand au plus petit.
* Ranger et/ou classer des termes par mois de l’année.
* Classer des quittances selon son ordre
* Transmettre des colis comportant des lettres, avenant et factures dans le cahier de transmission
* Classer des lettres
* Classer des attestations selon leur date ;

Du plus récent au plus longtemps

* Classer des relevés
* Faire le visuel des quittances ; cela consiste à regard si le numéro du quittance et le nom de l’assuré qui s’affiche sur le quittance correspondent à ce qui se trouve dans le visuel suivant le numéro du police ou du compte du client :

\*si cela correspond, alors ; on regarde la date d’effet ainsi que le mode de paiement et le numéro du reçue ; puis, on note le mode de paiement, la date de paiement/ effet et le numéro du reçu sur la quittance.

\*dans le cas contraire, la quittance n’est pas constater par le visuel.

* Apprendre à vérifier (visuel) si un client a bien payé sa prime.

1. CONCLUSION

En guise de conclusion, mon stage au sein de l’entreprise ARO a été une expérience extrêmement enrichissante. J’ai eu l’opportunité d’explorer différents aspects du domaine professionnel dans le secteur de recouvrement, tout en développant mes compétences et en acquérant de nouvelles connaissances.

1. GLOSSAIRE

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |