N° 045 - Décembre 2023

ASSURANCES & SÉCURITÉ

LE MAGAZINE DE L'ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES DU CAMEROUN

FOCUS

Le secteur des assurances a une nouvelle Convention Collective

EVENEMENT

Assemblée Générale Ordinaire et élective des 26 et 27 Septembre 2023

VIE À L'ASAC

L'ASAC a un nouveau Secrétaire Exécutif

ACTUALITÉ

Marché financier régional: Mme Jacqueline ADIABA aux commandes de la COSUMAF

ON VOUS A COMPRIS !

NE JONGLEZ PAS AVEC L'ASSURANCE AUTO, ÉVITEZ LA DOUBLE PEINE*

EN CAS D'ACCIDENT

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

* PRISON ET SOMMES ASTRONOMIQUES À PAYER

ASAC Officiel ASAC @ASAC_OFFICIEL

SOMMAIRE

04 **Éditorial**
L'assainissement du marché de l'assurance

06 **Actualité**
47ème Assemblée Générale de la FANAF à Kinshasa

14 **Évènement**
Assemblée Générale Ordinaire élective de l'ASAC des 26 et 27 Septembre 2023

21 **Focus**
Le secteur des assurances a une nouvelle Convention Collective

26 **Vie de l'ASAC**
- L'ASAC a un nouveau SE
- Quelques statistiques du marché

36 **Ça bouge**

38 **Votre avis compte**
L'expérience client, levier d'évolution du marché de l'assurance au Cameroun

40 **Les métiers de l'ASAC**
Le métier de Gestionnaire Sinistre

42 **Instant fun / Jeux**

43 **Membres de l'ASAC**

ÉQUIPE DU JOURNAL

Directeur de Publication
Thierry KEPEDEN

Directeur de Publication Délégué
Vincent ONGONO

Administration
Emmanuel EBONGO

Comité éditorial
Commission Communication de l'ASAC

Rédacteur en Chef
Valère Francis BALIABA

Ont collaboré:
Estelle PRISO M.
Larissa BONGAM
Angèle BWAME
Rose Hélène EYIKE
Fortune NOUKOUA
Emmanuel EBONGO
Didier NGOUMOU
Ahmed YOMBO
Jean Yves NKOT MBANG
Alfred NKOYOG
Benoit MENDZANA

Edito

Renouer le contact pour avancer ensemble...

Chers Lecteurs...

J'ai l'honneur de vous présenter la matérialisation d'un de nos objectifs en matière de communication pour 2023. Il s'agit de la relance de **« Assurances et Sécurité »**, le magazine de l'ASAC, un de nos outils de communication.

Avant tout, permettez-moi de féliciter les Membres de la Commission Communication de l'ASAC en charge de sa rédaction pour la qualité de leur travail.

Le Cameroun, deuxième marché de la zone CIMA en 2022 avec un chiffre d'affaires toutes branches de 256 milliards, en hausse de 11,5% par rapport à 2021 est engagé dans **une dynamique d'assainissement** qui porte déjà des fruits. Le changement des couleurs des attestations d'assurance automobile, la digitalisation de la souscription déjà effective pour la catégorie Transport Public des Voyageurs (TPV) et en cours d'extension aux autres catégories, les Textes de la Commission Nationale d'Arbitrage et Contentieux Divers (CNA) revus pour plus d'efficacité, la mise en place du Fichier des Risques Aggravés et du système d'Indemnisation Direct des Assurés (IDA) sont autant d'initiatives louables. C'est le lieu de saluer l'accompagnement constant de notre Tutelle, le MINFI.

Cependant, si l'on peut se réjouir à juste titre de ces avancées, il n'en demeure pas moins que dans le cadre du projet gouvernemental de Stratégie Nationale de Développement du secteur financier (SND 30 du secteur financier) et tel qu'examiné lors de la session extraordinaire du Comité National Economique et Financier (CNEF) du 18 Septembre 2023, l'objectif de 2% du PIB assigné au secteur des assurances dont la contribution actuelle n'est que de 0,9% au Cameroun en 2021 contre 1,2% en Côte d'Ivoire ne pourra être atteint sans un certain nombre de réformes structurelles.

Nous espérons ainsi que ce magazine trimestriel et bilingue (français et anglais) qui sera distribué en version numérique et imprimée, y contribuera.

Il convient donc qu'ensemble, nous fassions de ce magazine, un réel vecteur de crédibilité de l'industrie des assurances dans notre pays afin qu'à travers son contenu, l'image des assureurs, quelque peu ternie à tort ou à raison retrouve une certaine embellie.

Ensemble, mettons notre expertise pour gagner davantage la confiance des assurés.

S'agissant de son contenu, « Assurances et Sécurité » vient répondre à un besoin de communication exprimé par tous. Pour le présent numéro, l'actualité des institutions et organismes du marché sera abordée (FANAF, OAA, COSUMAF...); la rubrique évènement est consacrée à l'Assemblée Générale Ordinaire et élective de l'Association ; le Focus reviendra sur la nouvelle Convention Collective des Assurances. Les nouvelles des différentes compagnies, la parole aux assurés, les métiers de l'assurance et les besoins en ressources humaines sont des éléments qui vont alimenter la rubrique « vie de l'ASAC ». Vous y trouverez également une touche d'humour et bien d'autres surprises.

Sachant que le magazine reste ouvert à toutes les propositions d'amélioration, je vous invite à vous joindre à moi pour souhaiter à nouveau une longue vie à **« Assurances et Sécurité »**.

Bonne lecture

Thierry KEPEDEN
Président de l'ASAC

Edito

Renewing contact so as to advance together...

Dear readers...

I have the honor to present to you the materialization of one of our communication objectives for 2023. It concerns the revival of **"Insurance and Security"**, the ASAC magazine, one of our communication tools.

Before I proceed, permit me to congratulate members of the ASAC communication commission in charge of its compilation for the quality of their work.

Cameroon, the second largest CIMA zone market in 2022 with an all-branches turnover of 256 billion FCFA (11,5% increase compared to 2021) has engaged in a revamping operation that is already bearing fruits. The change of colors on automobile insurance attestations, the digitization of underwriting already effective for the Passenger Public Transport category (TPV) and currently being extended to the other categories, the Texts on the National Commission for Arbitration and Other Litigations (CNA) reviewed for more efficiency, the putting in place of the Aggravated Risks Platform and the Direct Compensation of the Insured system (IDA) are all laudable initiatives. We need at this point to hail the constant accompaniment of MINFI, our supervisory authority.

However, if we can rightly express satisfaction over this progress, it should also be stated that within the framework of the government project on the National Strategy for the Financial Sector Development and as examined during the extraordinary session of the National Economic and Financial Committee (CNEF) of 18 September 2023, the 2% GDP objective assigned to the insurance sector whose present contribution is just 0.9% in Cameroon in 2021 as against 1.2% in Côte d'Ivoire cannot be attained without a certain number of structural reforms.

We thus hope that this bilingual quarterly magazine (French and English) which will be distributed in both digital and printed versions will contribute to that.

It is proper that together we render this magazine a real vector of credibility of our country's insurance industry in order that through its content, the image of insurers which has somehow been tarnished, whether rightly or wrongly, can eventually be cleansed.

Together let's put our expertise so as to further win the trust of insured parties.

As concerns its content. **"Insurance and Security"** has come to meet the communication need expressed by all. As concerns this edition, the present state of the institutions and organizations of the market will be examined (FANAF, AIO, COSUMAF ...); the event column is devoted to the Ordinary and elective General Assembly of the Association; the focus will make a flashback on the new Collective Agreement on Insurance. News on the varies insurance companies, opinions of insured parties, insurance professions and human resources needs are the issues that will constitute the "ASAC life" column. One can also find a touch of humor and many other surprises.

Knowing that the magazine remains open to all improvement proposals, I hereby call on you to join me to once more wish long life to **"Insurance and Security".**

Best regards

Thierry KEPEDEN
ASAC President

ACTUALITE

47ème Assemblée Générale Ordinaire de la FANAF

La Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF), s'est réunie en Assemblée Générale Ordinaire, du 20 au 24 février 2023 au Palais des Peuples à Kinshasa en République Démocratique du Congo sous le thème: **« L'assurance africaine: Comment exploiter au maximum son potentiel pour une prospérité partagée ? ».**

Pour le Président de la FANAF, Mr César EKOMIE AFENE « … l'industrie de l'assurance dans la zone FANAF est résolument engagée à impulser en 2023 une nouvelle dynamique à son développement et à transformer la perception de l'assurance aux yeux des différents acteurs. Nous voulons faire de l'assurance un véritable outil de sécurisation des personnes et des biens. L'industrie de l'assurance se doit d'être le partenaire pour un développement inclusif. Cette vision qui nous anime, se veut être un modèle catalyseur de croissance partagée entre toutes les parties à l'opération d'assurance ».

En rappel, la Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF) est une association professionnelle dont le grand défi est de favoriser la création de sociétés d'assurances purement locales avec des capitaux entièrement ou partiellement africain. Son siège social est à Dakar au Sénégal et elle compte en son sein plus de 214 Sociétés membres. L'Association a pour objectif de promouvoir le secteur de l'Assurance et de la Réassurance en Afrique afin d'en faire un secteur clé.

« La principale mission de la FANAF aujourd'hui est la vulgarisation des assurances en Afrique, la promotion de l'assurance et de la réassurance, la mise en place des structures de réflexion en la matière, mais surtout la défense des intérêts de la profession et enfin l'établissement des relations professionnelles entre les membres » **explique Mr Jacob SINDZE, Membre du Bureau Exécutif.**

Au cours de cette AGO, les membres de la FANAF ont pris entre autres résolutions majeures, l'adoption du plan d'action et du budget 2023. La subvention destinée à l'IIA a été renouvelée. Plusieurs demandes d'adhésion ont été approuvées dont ACAM Vie du Cameroun, élue membre du Bureau Exécutif. L'AGO a recommandé la poursuite de la digitalisation de l'assurance, ainsi que l'approche genre dans le management des sociétés et organisations membres.

A l'invitation des sociétés d'assurances membres de l'Association des Professionnels de l'Assurance de Mauritanie (APAM), la 48ème Assemblée Générale Ordinaire se tiendra en Mauritanie en février 2024.

La Rédaction

AIO HOLDS ITS ANNUAL CONFERENCE IN ALGIERS

On the sidelines of its 49th General Assembly, the African Insurance Organization (AIO) held its annual conference from 27 to 31 May in Algiers (Algeria) on the theme "The Contribution of Insurance to Food Security Challenges in Africa ».

The opening ceremony was presided over by the Prime Minister Mr. Aimene BENAB DERRAHMANE. The conference brought together many African and International stakeholders including professionals of the insurance and reinsurance sector, research centers as well as representatives of control organs.

The participants dwelled on several insurance topics and issues. They specially examined the possibilities of enrichment of the insurance system as a tool of reinforcing food security in Africa. The objective is to contribute in conceiving responses to risks and threats and their effects on Africa's development.

Following the deliberations, several recommendations were made and validated by the General Assembly among which was the reinforcement of collaboration and inter – African cooperation between the various markets; and the conception of innovative and technological solutions for the agricultural sector.

Priority to cooperation and promotion of agricultural insurance.

« The AIO presidency is a challenge for Algeria. It occurs within a specific context. As such, the priorities of the Algerian presidency are the facilitation of trade among African countries and the consolidation of our relations and our experiences in the insurance domain», declared Mr. Benhabiles, the new AIO president.

According to him, « ...the Organization will endeavor to put in place systems that will develop and provide insurance products compatible with the needs, and above all with the financial capacities of African farmers whose income is often modest ».

The meeting was an occasion to elaborate a road map to defend the common position of the organization's members whose objective is to promote the strategic interests of the insurance sector in Africa.

Created in 1972 in Mauritius, the AIO is a non-governmental organization whose permanent secretariat is based in Douala (Cameroon). It has 371 members, 363 of which come from 47 African countries and 14 associated international members from 8 countries.

Fortune N.

30 ans de la Cima: Une histoire, des défis et des perspectives

Après sa création, le 12 juillet 1992, la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) a célébré, le 20 décembre 2022 à Libreville (Gabon), ses trois décennies d'existence. L'occasion de faire le bilan, mais surtout de commémorer « un exemple unique d'intégration de la régulation et de la supervision de l'industrie des assurances » dans 14 pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre ». L'événement était placé sous le haut patronage du président gabonais Ali BONGO ONDIMBA.

La CIMA a fêté, le 20 décembre 2022 à Libreville, son 30ème anniversaire. La cérémonie s'est déroulée en présence de nombreuses personnalités parmi lesquelles le président du Conseil des Ministres en charge des Assurances, le Ministre centrafricain des Finances, Hervé NDOBA, du Ministre gabonais de l'Économie et de la Relance, Nicole Janine ROBOTY Epse MBOU. Une occasion pour les responsables de cette institution régionale de dresser le bilan et d'évoquer les défis ainsi que les perspectives.

Pour cette institution de référence en matière d'intégration et de supervision de l'industrie des assurances, le bilan est élogieux depuis sa naissance en juillet 1992. Cependant, les insuffisances demeurent, ont respectivement laissé entendre le Secrétaire Général et le Président du Conseil des Ministres. Cette organisation a en effet permis au secteur d'enregistrer des progrès significatifs au cours des dix dernières années. « Le taux annuel moyen de croissance se situe à 6 %. Les placements réalisés par les assureurs dans les économies des différents États membres se chiffrent à 2 749 milliards de francs CFA en 2021 », ont indiqué les responsables de la CIMA lors de la partie officielle de cet événement ouvert au grand public.

Le chiffre d'affaires au 31 décembre 2021 s'élève à 1 489 milliards de FCFA, tandis que les sinistres payés sur la même période sont de 837 milliards de FCFA.

En dépit de ces chiffres, le président du Conseil des Ministres a déclaré : « Ce bilan reste définitivement perfectible. Je ne serai pas redondant en rappelant tout de même que le besoin en couverture des couches défavorisées reste criard, le taux de pénétration qui se situe encore autour de 2% reste très en deçà de la moyenne du continent, la capacité financière de nos compagnies d'assurance et de réassurance ne nous permet pas encore de couvrir les risques les plus importants dans nos économies, le recours à la réassurance extérieure demeure une pratique régulière et que dire de la cadence du règlement des sinistres qui mérite une attention particulière».

Pour les responsables de la CIMA, qui en ont profité pour faire la promotion de deux prestigieux atouts de cette institution à savoir l'Institut International des assurances (IIA) et la Compagnie Commune de Réassurance des États membres de la CIMA (CICA-Ré), ces 30 années représentent des

efforts de coopération pour la promotion et le développement de l'industrie de l'assurance, d'encadrement réglementaire consigné dans le Code des assurances et les textes subséquents, de contrôle et d'assainissement des compagnies d'assurance et de réassurance.

La rédaction

Marché Financier Régional: Madame Jacqueline ADIABA aux commandes de la COSUMAF

Nommée en mars dernier, l'ex-directrice de cabinet du président sortant, Jacqueline ADIABA, de nationalité camerounaise a officiellement pris ses fonctions le 16 Juin 2023 à la tête de la Commission de Surveillance du Marché Financier de l'Afrique Centrale (COSUMAF). Elle devient la première femme à diriger cette institution communautaire depuis sa création en 2001.

Portée à la présidence de la Commission de Surveillance du Marché Financier de l'Afrique Centrale (COSUMAF), pour un mandat de 5 ans, lors de la Conférence des Chefs d'État de la Communauté Economique et Monétaire d'Afrique Centrale (CEMAC) qui s'est tenue le 17 mars 2023 à Yaoundé, Jacqueline ADIABA a initialement prêté serment devant la Cour de Justice de la CEMAC à Ndjamena en Mai dernier.

Jacqueline ADIABA, qui remplace le Tchadien, NAGOUM YAMASSOUM, est économiste-financière de formation, titulaire d'un diplôme d'études approfondies (DEA) en monnaie, banque et finance et d'une maîtrise en économie internationale obtenus à l'Université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne. Dans son propos de circonstance, elle a déclaré : « Je crois pouvoir dire que la COSUMAF sera à vos côtés pour bâtir, à la fois des actions concrètes, mais aussi des cadres de référence, utiles pour l'action collective. L'un de mes objectifs étant de renforcer les liens de la COSUMAF avec les parties prenantes et partenaires ».

L'un des défis majeurs sera d'œuvrer avec la Bourse des Valeurs Mobilières de l'Afrique Centrale (BVMAC) pour accélérer l'introduction en bourse de la quinzaine d'entreprises publiques proposées par les États de la région.

La Rédaction

Carte rose CEMAC: Conseil Ordinaire et Extraordinaire

Le Conseil des Bureaux de la Carte Rose CEMAC est l'instance qui se réunit pour coordonner le fonctionnement du système de la Carte Rose CEMAC. Cette Carte a été instituée par un acte de la Conférence des Chefs d'Etats de la CEMAC (Cameroun, Centrafrique, Congo, Gabon, Guinée Equatoriale et Tchad) afin de rendre effective la libre circulation des hommes et des biens par le biais de l'automobile.

Libreville (République du Gabon) du 16 au 20 janvier 2023, 26ème Conseil Ordinaire au bord de mer

Le Conseil des Bureaux a approuvé avec un excédent de CFA 2 989 998, les comptes de l'exercice clos au 31/12/2022, adopté le plan d'actions du Secrétariat Général Permanent et le budget qui en est la traduction financière. Ledit budget est équilibré en recettes et dépenses à la somme de CFA 285 234 207.

Le retour de la paix à Bangui permettra celui du Secrétariat Général Permanent dans cette ville qui, en 2014 s'installait provisoirement à Libreville, puis depuis 2016 à Douala jusqu'à ce jour. La décision de SE Paul BIYA référencée 45/23 -CEMAC -CCE-15, en sa qualité de Président en exercice de la Conférence des Chefs d'Etats, est venue confirmer la relocalisation de la Commission CEMAC en son siège.

Le sinistre transfrontalier qui a fait près d'une quarantaine de morts, survenu le 27 décembre 2020 au lieu-dit NOMALE entre AVENIR VOYAGES assuré par SAAR Cameroun et les Ets OBIANG assurées par SANLAM GABON a été inscrit au rôle de la Commission d'Arbitrage du Conseil des Bureaux.

En effet, il existe au sein de ce Conseil, une instance qui connaît des problèmes de responsabilité et des lenteurs dans le paiement des sinistres. L'inscription au rôle incombe au Bureau National sur accord de la compagnie d'assurance impliquée. Le Tribunal arbitral a relevé des insuffisances dans le Procès-Verbal de constat d'accident N°1314 qui ne lui ont pas permis de se prononcer sereinement. C'est ainsi qu'il a rendu un jugement Avant Dire Droit (ADD) pour une reconstitution des faits, afin de lever les incompréhensions pour ne pas parler d'incohérences de ce document qui est central pour asseoir les responsabilités.

Douala (République du Cameroun) du 10 au 14 juillet 2023, 23ème Conseil Extraordinaire sur les berges du Wouri

La capitale économique du Cameroun a mis au centre la problématique de la raréfaction des recettes du système qui met à mal le fonctionnement du Secrétariat Général Permanent. Il a été recommandé à tous les Bureaux Nationaux de s'inspirer du CONGO, qui a réalisé en 2022 un saut quantitatif de +23%, par des mesures qui reflètent la réalité du potentiel du Marché. Une évaluation en sera faite dès le mois de janvier 2024. C'est dans cet objectif qu'une délégation devra se rendre en Guinée Equatoriale où l'obligation d'assurance de Responsabilité Civile Automobile a été suspendue par un communiqué, deux (02) mois à peine après son adoption.

Le Conseil des Bureaux a par ailleurs décidé de proroger d'un an le mandat de M. Béral BEMBA, actuel Secrétaire Général Permanent pour le compte du TCHAD. Ce délai s'est imposé pour permettre une rotation harmonieuse et respectueuse des textes et de leur esprit dans le choix du pays qui devrait succéder au TCHAD.

Les travaux de Douala se sont achevés avec le rendez-vous pris avec la Guinée Equatoriale qui abritera en janvier 2024, les travaux de la 27e session ordinaire du Conseil des Bureaux.

Didier NGOUMOU

De gauche à droite, Michel DJIMADOU, président du Conseil des Bureaux (Guinée Équatoriale), Olivier MEBIAME ASSANE représentant du Ministre (DNA, GABON), Béral BEMBA, secrétaire Général Permanent (TCHAD)

ON VOUS A COMPRIS !

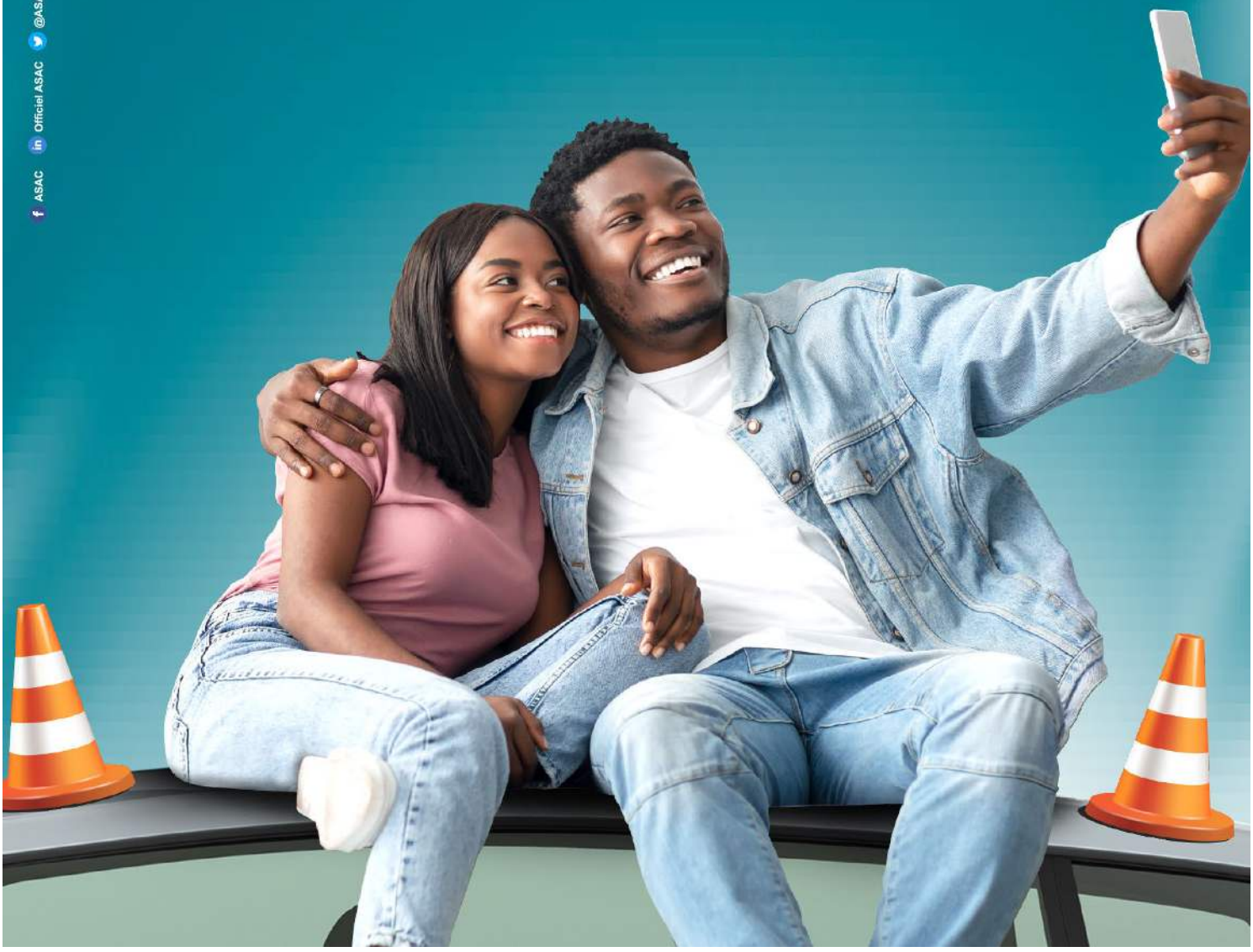
EVITEZ LES EMBOUTEILLAGES, FACILITEZ LE PAIEMENT RAPIDE DU SINISTRE

GRÂCE AU CONSTAT AMIABLE

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

Tendances

ASAC Officiel ASAC @ASAC_OFFICIEL



EVENEMENT

Assemblée Générale Ordinaire et élective de l'ASAC des 26 et 27 septembre 2023

L'hôtel Akwa Palace de Douala a abrité les travaux de l'Assemblée Générale Ordinaire (AGO) de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC) qui étaient spécifiquement consacrés à l'examen des comptes clos au 31 décembre 2022. Quitus a été donné au Bureau Exécutif (BE) pour sa bonne gestion.

Le point d'orgue a été l'élection du nouveau BE qui compte 09 membres dont 03 nouveaux élus pour un mandat de 02 ans. Il est composé ainsi qu'il suit :

- **Président : Thierry KEPEDEN, DG AXA Cameroun**
- **1er Vice – Président : Richard LOWE, PDG Groupe ACTIVA**
- **2ème Vice – Président : Olivier MALATRE, ADG ALLIANZ**
- **Contrôleur Financier : Georges KAGOU, DG SAAR Assurances**

- Membre : Esther TIAKO, ADG NSIA
- Membre : Eudoxie DOUYA, DG ROYAL ONYX
- Membre : Léonce AUGOU, DG CHANAS Assurances
- Membre : Idriss DIDI EL HOUARI, DG WAFA Assurance Vie
- Membre : Idrissa FALL, DG SUNU Assurances

Le lendemain 27 septembre 2023, changement de décor c'est l'hôtel KRYSTAL Palace qui a servi de cadre pour la cérémonie solennelle d'installation du nouveau BE par Monsieur Louis Paul MOTAZE, Ministre des Finances.

La journée aura commencé par un échange à huis clos au cours duquel les Directeurs Généraux des compagnies d'assurances membres de l'ASAC, ont présentés les préoccupations du secteur à leur Ministre de Tutelle. Nous savons de bonne source que les discussions riches et intenses ont portées sur les sept points suivants :

1 : Fiscalité des Assurances Indemnités de Fin de Carrière ;
2 : Point de la plateforme HUB-ASAC-API/ MINFI ;
3 : Contribution des compagnies d'assurances au budget du CNEF ;
4 : Assurance Location Conteneurs ;
5 : Fonds de Garantie Automobile ;
6 : Compagnie Nationale de Réassurance ;
7 : Impact des saisies judiciaires sur les activités des compagnies d'assurances.

Dans son propos de bienvenu Monsieur Thierry KEPEDEN, Président de l'ASAC a exprimé la gratitude de l'Association pour être honoré par la présence de Monsieur le Ministre des Finances ainsi que celle de la délégation qui l'accompagnait dans la capitale économique. Une marque de considération pour l'industrie des assurances et une occasion pour le membre du gouvernement de s'imprégner au plus près des préoccupations pour lesquelles l'accompagnement de l'Etat est primordial dans le cadre du dialogue secteur Public – secteur Privé.

Dans la suite de son intervention, Monsieur KEPEDEN a saisi cette occasion pour dresser le bilan de son 1er mandat. Nous retiendrons comme résultats éloquents et non exhaustifs les points ci-après :

- En ce qui concerne les réformes internes, le toilettage des textes de l'ASAC, du Pool TPV et de la Chambre Nationale d'Arbitrage et Contentieux divers (CNA), la révision de la convention IDA, la réorganisation du Secrétariat Exécutif et le renforcement des capacités du personnel de l'ASAC, la création d'une cellule juridique pour lutter contre la fraude en assurance (avec plusieurs dossiers déjà portés au niveau des tribunaux), l'assainissement de la situation financière de notre Association.
Je ne manquerai pas d'ajouter à ce stade, l'importante acquisition en cours de finalisation d'un immeuble bâti sur une superficie d'environ 700 m², en plein centre-ville de Douala, au quartier AKWA, terrain sur lequel sera érigé, dans les deux années à venir, le futur immeuble siège de notre Association, ouvrage que nous voulons futuriste !

- En ce qui concerne les réformes du Marché, un début d'assainissement clair et rigoureux de la branche Automobile, à travers de nouvelles attestations sécurisées, la centralisation de leur distribution sur des critères de taux de saisie dans la plateforme commune, le chantier aujourd'hui terminé sur le plan technique avec le MINFI, de la mise en place de la plateforme ASAC-MINFI d'enregistrement de l'ensemble des souscriptions automobile du Cameroun, et dont les résultats doivent être optimisés par la levée temporaire de quelques blocages, notamment l'information obligatoire et bloquante des Numéros d'Identifiant Unique (NIU). Permettez-moi à ce stade de remercier particulièrement Mme le Directeur des Assurances, avec qui nous menons de façon déterminée ce chantier de

l'assainissement de la branche Automobile. Autre réforme majeure du marché, l'importante révision de la Convention Collective Nationale des Assurances, dont les nouvelles dispositions, notamment de salaires de base catégoriels et d'accès au droit à l'Indemnité de Fin de Carrière (IFC), favorables aux salariés de notre secteur, ont pris effet depuis le 1er Janvier 2023.

- En ce qui concerne le chiffre d'affaires total du marché, et alors qu'il a connu une progression moyenne de 2,3% entre 2017 et 2020, il a connu dès 2021 une progression de 8,7% à 230 Milliards FCFA, et en 2022 une progression de 11,5% à 256 Milliards FCFA (dont +10,5% en Non-Vie à 168,6 Milliards FCFA, soit 66% du CA du marché, et + 13,5% en Vie à 87,7 Milliards FCFA, soit 34% du CA du marché). Il faut préciser que les 3 branches phares en Non-Vie demeurent l'Automobile (34% du CA Non-Vie), la Santé (27%) et l'Incendie (14%).

Il est à noter dans ces chiffres, outre la progression plus rapide de la branche vie comparée à la non-vie, la performance de la branche Automobile, qui a progressé de 13,6% en moyenne au cours des deux dernières années, contre une baisse moyenne de 1,7% entre 2017 et 2020.

Le 1er semestre 2023 confirme cette tendance car le chiffre d'affaires global est en progression de 11,6% en glissement annuel.

La poursuite de cette dynamique par le nouveau BE passera par un certain nombre de réformes structurelles avec un objectif de 2% du PIB assigné au secteur des assurances dont la contribution actuelle est d'environ 0.9%. Il s'agit de :

- La création d'un cadre fiscal général incitatif pour le développement de l'assurance, et principalement de l'assurance vie afin d'accroître l'épargne longue. L'ASAC travaille ardemment sur ce projet avec l'aide de cabinets fiscaux spécialisés, et vous en aurez la primeur dès sa finalisation ;

- L'optimisation des assurances obligatoires existantes, notamment l'assurance « Tous Risques Chantiers » et la « Responsabilité Civile Décennale » (l'actualité récente nous le rappelle à bien des égards), mais également l'Assurance Location Conteneurs ;

- L'assurance des biens de l'Etat et particulièrement des véhicules et bâtiments de l'Etat, afin de soulager le Trésor Public par un transfert de ces risques à l'assurance, notamment en cas de sinistres de Responsabilité Civile et de dommages.

- La densification des assurances obligatoires au Cameroun, à commencer par l'assurance Incendie et Dégâts des eaux au minimum pour tous les locataires titulaires de baux commerciaux, l'assurance Responsabilité Civile propriétaire d'immeuble pour tous les propriétaires d'immeubles, et d'une manière générale l'assurance Multirisque Habitation pour tous les propriétaires et locataires, ainsi que l'assurance de tous les espaces accueillant du public comme les marchés, les stades, les salles de spectacle...dont les conditions de souscription permettront d'améliorer la qualité de ces risques.

- La nécessité de l'obligation d'assurance des biens et marchandises à l'EXPORT, en complément de l'obligation d'assurance des facultés maritimes à l'importation qui existe déjà et qui marche correctement grâce à la dématérialisation par la plateforme du GUCE.

- La digitalisation prochaine des attestations d'assurance automobile.

Le Président a insisté également sur des sujets importants qui restent encore en suspens notamment :

- Le Décret d'application de la Loi du 16 Juillet 2015 instituant un Fonds de Garantie Automobile. Huit années après, ce texte reste attendu.

- L'application de **l'obligation d'assurance pour la sortie des conteneurs, appelée Assurance Location Conteneurs**, créée à juste titre par le Législateur du fait des importantes retombées fiscales attendues pour l'Etat à effet du 1er Janvier 2018, par l'article 10 de la Loi de Finances N° 2017/021 du 20 Décembre 2017, en remplacement de la caution actuellement exigée et sans aucune retombée fiscale pour l'Etat. Là également, le Décret d'application de cette Loi reste en souffrance dans le circuit de l'Etat.

- **Le lancement de CAMEROUN-Ré, la nouvelle compagnie nationale de réassurance dans le cadre de l'augmentation de la rétention locale des primes. Toutefois le choix du partenaire stratégique devant accompagner CAMEROUN-Ré mérite une attention particulière pour ne pas compter seulement sur la cession légale, mais être capable également d'être concurrentielle et inspirer confiance sur le marché de la réassurance facultative.**

C'est sur un ton optimiste que le Président de l'ASAC a terminé son propos en soulignant que « l'objectif principal d'accélération de la croissance de notre marché, pour le bien de notre économie et donc de notre pays devient impératif, et nous n'avons plus le choix… Cela induira par ailleurs mécaniquement des retombées très positives en terme d'investissements, d'emplois nouveaux créés, de consommation, d'Impôts divers engrangés pour l'Etat».

Au demeurant, les compagnies d'assurances continueraient avec plus de vigueur encore à investir en soutien de l'économie, notamment à travers, pour ne citer que ce domaine, la participation aux émissions obligataires de l'Etat.

C'est donc toute l'économie du Pays qui en sortira au final gagnante.

Extrait du Discours de Monsieur le Ministre des Finances à l'occasion de la cérémonie d'installation du nouveau Bureau Exécutif de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC).

« … C'est avec un grand plaisir que je prends la parole ce jour, à l'occasion de la cérémonie solennelle d'installation du nouveau Bureau Exécutif de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC).

Permettez-moi avant toute chose, de remercier l'ensemble de l'Exécutif de l'ASAC de manière générale, et en particulier, son Président, Monsieur Thierry KEPEDEN pour l'insigne honneur qu'ils me font de présider pour la deuxième fois la présente cérémonie et pour la séance de travail que nous venons d'avoir en huis clos.

De même, je voudrais exprimer ma profonde gratitude aux différentes personnalités invitées ainsi qu'à toutes celles et ceux qui, par leur présence, marquent l'intérêt qu'ils accordent à l'industrie camerounaise des assurances.

De même, je ne peux omettre d'adresser mes félicitations aux membres sortant du Bureau Exécutif pour le travail accompli.

A propos de bilans du Bureau Exécutif, il me plait d'apprécier entre autres le début d'assainissement de la branche automobile à travers la mise en place de nouvelles attestations, la centralisation des attestations d'assurance, l'opérationnalisation effective de la plateforme ASAC-MINFI de souscription des attestations automobiles.

Par ailleurs il y a lieu d'apprécier l'acquisition d'un site en plein centre-ville à AKWA qui va abriter le siège de la corporation. Dans le même ordre d'idées, je relève également pour m'en féliciter l'augmentation du chiffre d'affaires qui a progressé de plus de 11,5% entre 2021 et 2022 passant de FCFA 211 milliards à FCFA 256 milliards. Enfin, nous apprécions tous le succès de l'opération d'évaluation du stock des fonds en déshérences auprès des sociétés d'assurance vie.

Toutefois, Au-delà de toutes ces réalisations, il n'en demeure pas moins que plusieurs chantiers restent à lancer. Je citerai volontiers entre autres :

Premièrement, l'amélioration de la cadence de règlement des sinistres, pierre angulaire de l'activité d'assurance. Car comme vous le savez, le règlement des sinistres constitue la vitrine de votre activité à travers laquelle le public porte légitimement un jugement sur votre profession. Beaucoup reste à faire sur ce plan.

En deuxième lieu, l'exploitation efficace et efficiente de la plateforme du suivi de la commercialisation et de la centralisation des attestations d'assurance automobile, qui doit permettre la lutte contre la fraude en assurance dans la branche automobile et par conséquent, accroitre le chiffre d'affaires de cette branche.

La rencontre de ce jour me donne l'occasion de stigmatiser avec force, la non appropriation de la plateforme de suivi et de commercialisation des attestations automobiles. Ce qui a constitué à mes yeux un obstacle à notre volonté commune d'assainir le marché. Je salue les améliorations constatées depuis lors mais je reste vigilant quant à certains dysfonctionnements volontaires qui pourraient subvenir.

Troisièmement, la liquidation de tous les recours subrogatoires en instance qui empêchent le décollage de la Convention IDA.

Quatrièmement, la collecte et la sécurisation des ressources financières de l'Etat par la mise en place des dispositions nécessaires pour encadrer efficacement vos réseaux en vue de sauvegarder les deniers publics collectés par vos structures dans le cadre du mécanisme de droit de timbre automobile et la taxe sur la valeur ajoutée.

Cinquièmement, la dématérialisation des attestations d'assurance automobile qui permettrait à défaut d'éradiquer, de réduire de notre activité, les tares telles que la sous tarification et le détournement des primes.

Sixièmement, le transfert effectif des fonds en déshérence à la Caisse de Dépôts et Consignations, nouvellement rendue opérationnelle par LE CHEF DE L'ÉTAT.

En dernier lieu, la mise sur pied de la Compagnie Nationale de Réassurance (Cameroon-Re). A cet effet, il me souvient qu'il y a deux ans, lors de votre prise de fonction, nous nous sommes promis de parachever le processus de création de la Compagnie Nationale de Réassurance (Cameroon-Re). Cette initiative que j'avais personnellement portée et fortement encouragée est malheureusement restée sans suite jusqu'à date. Je compte donc sur vous, Monsieur le Président, sur l'équipe qui vous accompagne, sur vos expériences respectives qui vous ont valu la confiance de

vos pairs pour retenir, moduler, orienter toutes les contributions dans la direction qui permettra d'atteindre le plus vite possible les objectifs qui sont attendus de vous et du corps que vous incarnez à ce jour. Évidemment, il reste entendu que le développement souhaité devrait s'opérer au premier rang, au bénéfice des assurés et des bénéficiaires de contrats d'assurance dont la satisfaction doit demeurer la préoccupation principale des sociétés d'assurances.

Mesdames et Messieurs les Directeurs Généraux,

Le Gouvernement camerounais par sa Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 en abrégé SND30, cadre de référence pour l'action de développement de notre pays, s'est fixé pour objectifs entre autres, l'accroissement substantiel de l'offre de financement des investissements.

A cet effet, la tutelle que je représente ici s'engage à œuvrer à vos côtés dans la promotion du développement des activités d'assurances à travers :

- La révision du cadre législatif et notamment fiscal afin d'accroitre la santé de vos entreprises et de votre capacité de contribution à l'économie du pays ;

- Le suivi de la procédure de la mise en place du Fonds de Garantie Automobile qui permettrait la prise en charge des victimes d'accidents de la circulation dont les auteurs et/ou co-auteurs sont inconnus ou non assurés ;

- L'assainissement du marché des assurances par le contrôle plus accru de la branche automobile, dans le but d'éradiquer les phénomènes de fraude, de sous-tarification et de non assurance qui engendrent d'énormes pertes en termes de ressources pour les entreprises d'assurance et un manque à gagner pour l'Etat ;

- L'entrée en application de l'Assurance Location des Conteneurs instituée par la Loi de Finance n°2017/021 du 20 décembre 2017 qui pourrait engendrer pour les assureurs et pour le trésor public des recettes conséquentes.

Mesdames et Messieurs,

Devrais-je rappeler que l'Etat a consenti en votre faveur un certain nombre d'incitations telle que la défiscalisation des produits d'assurance vie. C'est dire que le Ministère des Finances à travers de nombreux cadres de concertation et de dialogue, reste à l'écoute des préoccupations des assureurs. Car ce n'est qu'ensemble que nous pouvons relever les défis qui nous attendent. Je sais pouvoir compter sur votre volonté et votre engagement pour conduire avec nous ces nombreux chantiers qui feront tant de bien à notre économie. Notre horizon commun doit être celui de la confiance et de l'efficacité.
Gardons le cap et les vents nous seront favorables.

Vive l'industrie des assurances !
Vive son excellence Monsieur Paul BIYA, Président de la République et Chef de l'Etat !
Vive le cameroun !

Sur ce, je vous déclare installés dans vos fonctions respectives au sein de i'ASAC.
Je vous remercie pour votre bienveillante attention. /-»

Valère BALIABA

MEMBRES DU BUREAU EXÉCUTIF ASAC

Président
Thierry KEPEDEN
DG AXA Cameroun

1er Vice-Président
Richard LOWE
PDG Groupe ACTIVA

2e Vice-Président
Olivier MALATRE
ADG ALLIANZ

Contrôleur Financier
Georges KAGOU
DG SAAR Assurances

Membre
Esther TIAKO
ADG NSIA

Membre
Eudoxie DOUYA
DG ROYAL ONYX

Membre
Léonce AUGOU
DG CHANAS
Assurances

Membre
Idriss DIDI EL HOUARI
DG WAFA
Assurance Vie

Membre
Eldrissa FALL
DG SUNU
Assurances

FOCUS

Secteur des assurances au Cameroun: la Convention Collective révisée

Les représentants des employeurs et des employés du secteur des assurances ont paraphé un nouveau cadre le lundi 09 janvier 2023 à Yaoundé.

Tenant compte du contexte socio-économique actuel, la Convention Collective Nationale du secteur des assurances a été révisée par les Représentants des employés et des employeurs, en présence du Ministre du Travail et de la Sécurité Sociale (MINTSS) et son homologue des Finances. Ce document contient des progrès et avancées importants visant à améliorer les conditions de travail et la grille de rémunération des employés. C'est donc un aboutissement heureux entre les patrons et les employés du secteur.

Les bases de la signature de cette convention ont été posées par les allocutions des Sieurs Thierry KEPEDEN, Président de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC) ; Abel KOMBI NSIA, Président du Syndicat National des Travailleurs des Assurances du Cameroun (SYNATAC).

Pour ce qui est des changements importants, notons que l'Indemnité de Fin de Carrière (IFC) pour le personnel des assurances sera désormais disponible dès l'âge de 55 ans au lieu de 60 ans. L'assiette de calcul de cette indemnité est basée sur le meilleur salaire global moyen annuel au cours des 05 dernières années de service. Les salaires ont connu une hausse de 5% de la première à la sixième catégorie, 4% de la septième à la neuvième catégorie et 3% pour les cadres. On note également l'augmentation de la part de l'employeur

à la retraite complémentaire.

Synthèse du rapport des travaux de la Commission mixte paritaire chargée de la révision de la Convention Collective Nationale des Assurances.

A la demande du Président du Syndicat National des Travailleurs des Assurances du Cameroun (SYNATAC), le Ministre du Travail et de la Sécurité Sociale a, par arrêté 001279/MINTSS/SG/DRP/SDRT/SRCT du 20 juillet 2022, procédé à la création de la Commission mixte paritaire chargée de la révision de la Convention Collective Nationale des Assurances.

La Commission a tenu ses travaux en quatre (04) sessions respectivement les 09, 28 septembre, 21 octobre et 14 novembre 2022 ainsi qu'une séance de relecture du projet de convention qui a eu lieu le 05 décembre 2022.

Monsieur KEPEDEN Thierry, Président de l'Association des Sociétés d'Assurance du Cameroun (ASAC) est désigné porte-parole du groupe employeur, tandis que du côté travailleur, Monsieur KOMBI NSIA Abel, Président du Syndicat National des Travailleurs des Assurances du Cameroun (SYNATAC) a assumé cette responsabilité.

La session introductive des travaux tenue le 09 septembre 2022 a consisté à poser les bases de la négociation, notamment l'appropriation du cadre juridique des travaux, la désignation des porte-paroles employeur et travailleur, l'adoption, et l'échange du document de travail ainsi que la définition de la méthodologie de travail. Ainsi, la Commission a pris acte du document de travail produit par le groupe travailleur et a constaté que trente-un (31) articles sont soumis à la révision.

Les travaux techniques notamment l'examen des articles soumis à la sanction de la Commission, ont permis d'enregistrer les conclusions suivantes :

- le versement de l'indemnité de fin de carrière au travailleur ayant atteint au moins sa cinquante cinquième année d'âge, contrairement à la limite d'âge initialement fixée à soixante (60) ans ;
- la flexibilité de la constitution de l'assiette de calcul de l'Indemnité de Fin de Carrière en faveur du travailleur bénéficiaire qui est désormais calculée sur la base du salaire global moyen, intégrant le bonus et/ou la prime de bilan annuel, de la meilleure des cinq (05) dernières années d'activités au lieu de celui des douze (12) derniers mois ;
- la revalorisation du taux de participation minimale de l'employeur au titre de retraite complémentaire obligatoire de 1,5% à 1,75% ainsi que la possibilité pour le salarié de bénéficier entièrement les deux (02) parts dès sa cinquante cinquième année d'âge ;
- la revalorisation des indemnités forfaitaires journalières de déplacement aussi bien à l'intérieur qu'à l'étranger à hauteur de cinq (5.000) FCFA par tranche de catégories socio-professionnelles ;
- le relèvement du nombre de jours pour les demandes exceptionnelles d'absences payées pour certaines occasions ainsi qu'il suit : de deux (02) à trois (03) jours pour le décès des beaux-parents, d'un à deux (02) jours pour le décès du frère ou de la sœur et quatre (04) à cinq (05) jours pour le décès de l'enfant ;
- la possibilité pour le travailleur ayant fait l'objet d'une procédure disciplinaire, de se faire assister s'il le désire par un Délégué du personnel ou un responsable syndical sectoriel de son choix exerçant dans l'entreprise ;
- la revalorisation du supplément familial de trois mille (3000) FCFA à quatre mille (4000) FCFA ;
- l'augmentation de la prime de caisse de quarante mille (40000) FCFA à quarante-cinq mille (45000) FCFA pour le Cais-

sier principal soit 12,5 % et de trente mille (30000) FCFA à trente-cinq mille (35000) FCFA pour le Caissier secondaire soit 16,6% ;

- la hausse de l'indemnité de transport de 10 % soit de 20000 à 22000 FCFA pour les Manœuvres, de 25000 à 27500 FCFA pour les Agents de maitrise et de 35000 à 38500 FCFA pour les Cadres ;

- la précision apportée sur le circuit de transaction des fonds de l'entreprise de la caisse vers le coffre-fort et du coffre-fort vers la banque via les sociétés de transport des fonds ;

- la prise d'effet de cette convention à compter du 1er janvier 2023.

En conclusion, avec les vertus du dialogue social, les travaux ont sereinement évolué et les parties ont pu trouver un consensus sur les points de divergence. Pour finir, les échanges se sont déroulés dans la sérénité et les parties pourraient se féliciter de l'aboutissement heureux de ce document, expression franche de la pérennisation d'un dialogue social franc et fructueux au sein de leur milieu professionnel, gage de productivité et la compétitivité.

Mme Angeline SANKEP
Présidente de la Commission mixte paritaire chargée de la révision de la Convention Collective Nationale des Assurances.

M. Grégoire OWONA,
Ministre du Travail et de la Sécurité Sociale

« ...La présente Convention Collective, est en effet l'aboutissement d'un processus mené avec méthode et rigueur, dans le cadre de la Commission Mixte Paritaire mise sur pied par le Gouvernement. Outil par excellence de régulation des rapports professionnels, les avancées qu'elle consacre émanent de l'adaptation de ses dispositions aux évolutions et contingences socio-économiques actuelles en général et au contexte qui prévaut dans le secteur des assurances en particulier.

La révision de la Convention Collective Nationale des Assurances apporte des améliorations tant du point des conditions de travail que de celui de la rémunération. A cet effet, il me plait d'insister particulièrement sur les ajustements apportés sur les permissions d'absence, le but étant d'apporter une dose d'humanisation au travail ainsi que le rehaussement des différentes primes présentées ici, lesquelles viennent se greffer au salaire de base pour le rendre davantage plus décent.

M'adressant aux assureurs, Il est aussi important de souligner et de féliciter particulièrement les partenaires sociaux que vous êtes, qui reste à l'heure actuelle la seule branche d'activités qui a consenti au paiement de l'Indemnité de Fin de Carrière (IFC) pour le travailleur ayant acquis droit à une pension retraite, dès sa cinquante-cinquième année d'âge.

Qu'il me soit permis aussi de saluer le travail fait par la Commission et surtout, d'exprimer nos encouragements aux différentes Organisations Syndicales des Travailleurs et Employeurs qui ont gardé à l'esprit les exigences de légalité, de dialogue social et de responsabilité qui doivent toujours prévaloir dans notre marche vertueuse pour le

travail décent dans notre pays. D'autant plus que dans son adresse à la Nation du 31 décembre 2022, le Chef de l'Etat a tenu à souligner le rôle déterminant que joue le secteur privé dans la mise en œuvre de notre politique de développement.

La Convention Collective Nationale des Assurances dont nous venons d'assister à la signature il y'a quelques instants, entre en vigueur dès le 1er janvier 2023. Il s'agit pour chacune des parties de tenir ses engagements de sorte que le cadre juridique ainsi consolidé, permette aux travailleurs d'exercer leurs activités en toute sérénité… »

M. Thierry KEPEDEN,
Président de l'ASAC

« …Je voudrais exprimer la gratitude des capitaines de l'industrie des assurances qui se sentent honorés par la présence de Monsieur le Ministre du Travail et de la Sécurité Sociale (MINTSS) ainsi que celle de Monsieur le Ministre des Finances (MINFI), notre Tutelle, à cette cérémonie de signature de la nouvelle Convention Collective qui matérialise l'heureux aboutissement d'un round de négociations mené entre les partenaires sociaux.

C'est le lieu pour moi d'adresser ici à nouveau mes chaleureuses félicitations aux membres de la Commission Mixte Paritaire pour le bon déroulement des négociations qui a permis d'aboutir assez rapidement à un consensus. Je remercie également les représentants des employeurs et des travailleurs pour leur esprit constructif et pour l'ambiance amicale et respectueuse qui ont régné tout au long de nos travaux.

Pour mémoire, la dernière révision a eu lieu en 2017. Dans l'intervalle, la pandémie du COVID 19, la persistance de la crise dans les Régions du NOSO, les changements climatiques, le conflit armé entre la Russie et l'Ukraine, ont eu des conséquences dommageables sur l'économie nationale qui impactent également sur nos exploitations et partant, sur le pouvoir d'achat des employés de notre secteur.

L'aboutissement de ce processus, faut-il le rappeler, est une pierre supplémentaire à l'édifice du dialogue social dont le MINTSS est, nous le savons tous, l'architecte au sein du Gouvernement du PMCG, Chief Dr Joseph DION NGUTE, sous la très haute supervision du Président de la République, Chef de l'Etat, S.E Paul BIYA.

C'est pourquoi nous prenons ici l'engagement de veiller à la bonne et stricte application des dispositions de cette nouvelle Convention Collective du secteur des assurances et pouvons rassurer les pouvoirs publics de notre constante disponibilité à œuvrer à leurs côtés à l'amélioration du climat social, et des conditions de vie des travailleurs… »

M. Abel KOMBI NSIA,
Président du SYNATAC

« …J'ai tenu pendant la cérémonie de signature de la nouvelle convention à remercier le MTSS qui a personnellement présidé cette cérémonie en compagnie de son homologue des Finances, preuve de son importance.

Je remercie aujourd'hui les Chefs d'entreprises et leurs Représentants, pour leur réelle volonté de rester toujours à l'écoute des préoccupations des travailleurs et de continuer à faire rayonner le dialogue social dans le secteur des assurances au Cameroun.

C'est aussi l'occasion d'adresser mes chaleureuses félicitations à tous les membres de la Commission Mixte Paritaire de négociation, particulièrement le groupe des travailleurs au rang desquels les camarades membres du SYNATAC/ CSTC et SYNATIAC, pour leurs engagement, disponibilité et endurance dans la recherche permanente et constante des meilleures conditions de vie et de travail des employés du secteur des assurances.

Au vu du contexte, l'objectif était d'adapter la Convention Collective Nationale des Assurances vielle de plus de cinq ans, aux réalités socio-économiques actuelles du secteur des assurances au Cameroun d'une part, et de prendre en compte les effets néfastes de l'inflation … entrainant une augmentation du coût de la vie.

… la revalorisation de la grille salariale particulièrement, n'a pas été à la hauteur de l'attente des travailleurs … néanmoins, nous pensons que l'occasion nous sera donnée prochainement pour revoir et analyser positivement ces doléances.
Je suis personnellement satisfait de cette évolution. Merci »

M. Hervé Blaise KOUKI,
Président de la Mutuelle Nationale des Assurances (MUNAS)

« …Cette Convention je l'ai lue…j'ai parcouru les améliorations sur la grille salariale et autres. Je pense qu'elles concourent à l'amélioration des conditions des employés de notre secteur d'activité. Les Représentants de nos syndicats ont fait un travail énorme, un travail appréciable. Toute ma gratitude…

…Je demande juste aux Patrons des sociétés d'assurances de se conformer et d'appliquer les révisions de cette Convention. Dans plusieurs compagnies heureusement c'est le cas ; dans d'autres je ne comprends pas pourquoi les Patrons rechignent alors que leurs Représentants ont pris part aux diverses négociations et signé la convention. Le Ministère en charge a autorisé son application, les employeurs doivent sans réserve se conformer. »

Ahmed YOMBO

VIE DE L'ASAC

L'ASAC à un nouveau SE

Désignation de M. Emmanuel EBONGO au poste de Secrétaire Exécutif de l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC)

Depuis le 1er Avril 2023, l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC) a désigné pour un mandat de 5 ans renouvelable une fois, M. Emmanuel EBONGO qui succède à M. Célestin TAZOUKONG au poste de Secrétaire Exécutif (SE). Il aura principalement pour mission de prendre en considération les préoccupations de la corporation.

Pour le nouveau SE de l'ASAC, cette confiance marque la reconnaissance d'une riche expérience dans le secteur assuranciel Camerounais. C'est un assureur et manager expérimenté qui accède à ce poste de coordination stratégique dans le fonctionnement de l'institution.

Titulaire d'un Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurance (DESS-A) de l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé, après l'obtention d'un Diplôme Universitaire de Technologie en Maintenance Industrielle et un Baccalauréat C, le nouveau SE cumule 23 années d'expérience dans le marché de l'assurance au Cameroun. Avant cette désignation, il était Consultant Sénior auprès des compagnies d'assurance, des courtiers et des assurés. Il a occupé d'importants postes de responsabilité dans

le secteur des assurances dont celui de Directeur Général d'Atlantique Assurance Cameroun.

C'est donc un homme d'expérience qui a pris les rênes du Secrétariat Exécutif de l'ASAC. Sa capacité de travail, sa rigueur, son empathie et son humilité contribueront sûrement à l'atteinte des objectifs à lui assignés par le Bureau Exécutif de l'ASAC.

Le Comité de Rédaction lui adresse ses vives félicitations.

Valère BALIABA

Quelques statistiques du marché

Tableau 1 : Primes émises nettes par branche

Branche	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NON VIE	137 085 535 276	143 347 364 285	141 176 132 558	140 765 779 627	152 560 138 828	168 632 932 106
VIE & CAPITALISATION	60 028 183 918	63 910 025 543	67 838 009 811	70 668 342 598	77 272 967 789	87 708 696 145
ENSEMBLE	197 113 719 194	207 257 389 828	209 014 142 369	211 434 122 225	229 833 106 617	256 341 628 251

Sur la période 2017 à 2022, les évolutions les plus marquantes des primes émises nettes sont celles des 2 dernières années, respectivement de 8,70% entre 2020 et 2021 et de 11,53% entre 2021 et 2022. En assurance non vie, elles sont de 8,38% et de 10,54% et en assurance vie & capitalisation, de 9,35% et de 13,51% respectivement.

Figure 1 : Evolution du chiffre d'affaires du marché en milliards de F CFA

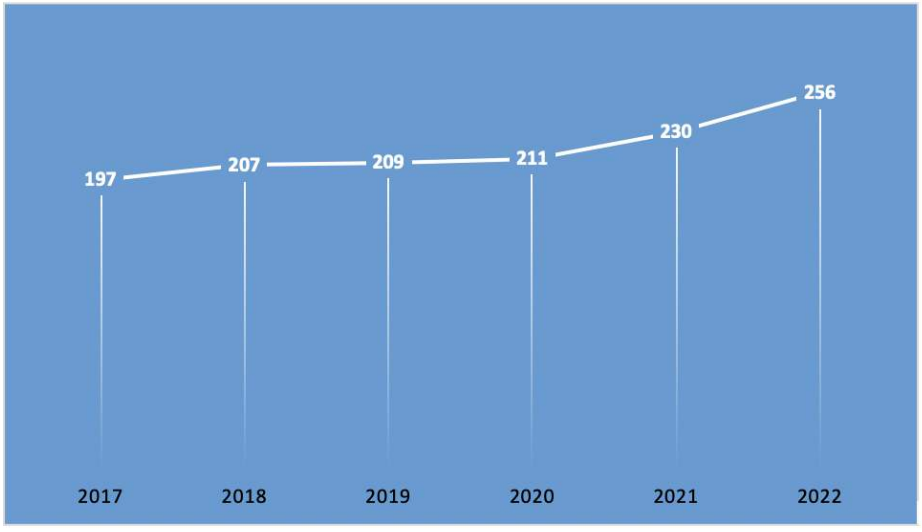


Tableau 2 : Primes émises nettes Automobile

Libellé	2017	2018	2019	2020	2021	2022
RC Automobile	31 385 266 358	28 032 879 939	29 876 769 901	28 756 302 555	35 255 204 939	37 739 042 921
Autres risques	15 748 261 286	17 710 596 508	15 154 305 598	15 999 150 012	15 436 484 594	20 016 915 499
ENSEMBLE	47 133 527 644	45 743 476 447	45 031 075 499	44 755 452 567	50 691 689 533	57 755 958 420

La Responsabilité Civile Automobile qui est une assurance obligatoire a connu une bonne progression entre 2020 et 2021, notamment de 22,60%, ceci dû aux mesures d'assainissement de la branche, à travers entre autres, la centralisation et la sécurisation des attestations d'assurance automobile par le Secrétariat Exécutif de l'ASAC.

Les chiffres de 2022 maintiennent cette tendance haussière en affichant une progression de 7,05% entre 2021 et 2022.

L'automobile dans l'ensemble (RC + Autres risques) progresse de 13,26% entre 2020 et 2021 et de 13,94% entre 2021 et 2022.

Quelques statistiques du marché

Tableau 3 : Primes émises nettes par catégorie

Branche \ Catégorie		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Accidents Corporels et maladie		36 389 934 673	38 408 659 449	39 153 253 216	38 787 033 206	44 273 325 446	45 674 220 090
Véhicules terrestres à moteur	Resp. Civile	31 385 266 358	28 032 879 939	29 876 769 901	28 756 302 555	35 255 204 939	37 739 042 921
	Autres risques	15 748 261 286	17 710 596 508	15 154 305 598	15 999 150 012	15 436 484 594	20 016 915 499
Incendie et autres dommages aux biens		19 962 786 852	20 556 818 413	22 394 022 434	21 581 128 553	22 822 682 116	24 011 129 109
Responsabilité civile générale		5 209 499 241	5 063 598 757	5 542 725 733	4 953 974 405	5 700 566 466	6 175 440 277
Transports aériens		2 189 613 926	2 603 309 017	2 498 360 803	2 208 583 880	2 673 932 375	3 183 890 257
Transports maritimes		13 021 398 598	14 257 864 716	14 023 968 761	12 791 187 052	13 082 930 509	16 285 927 604
Autres transports		1 757 002 429	2 313 212 097	1 820 793 958	1 887 179 989	1 885 694 665	2 026 800 586
Autres risques directs dommages		5 374 065 401	7 965 410 669	4 781 560 511	6 685 795 389	5 417 039 413	6 752 294 108
Crédit caution		3 588 132 191	3 222 097 456	2 054 161 968	2 030 145 876	1 819 030 231	1 812 501 927
Acceptations dommage		2 459 574 321	3 212 917 264	3 876 209 673	5 085 298 710	4 193 248 074	4 954 769 728
ENSEMBLE NON VIE		**137 085 535 276**	**143 347 364 285**	**141 176 132 558**	**140 765 779 627**	**152 560 138 828**	**168 632 932 106**
Assurances individuelles	Contrat en cas de vie	0	0	0	0	0	0
	Contrat en cas de décès	1 832 334 297	3 049 687 510	2 025 386 433	2 521 251 984	4 318 202 887	3 014 457 973
	Mixte	18 850 335 054	19 311 429 888	20 687 881 259	21 649 421 029	18 776 133 458	25 557 643 981
	Epargne	4 338 737 747	6 623 952 427	9 017 900 471	7 061 789 043	11 068 613 175	8 030 167 766
	Titre de capitalisation	2 019 673 000	2 292 523 000	1 185 267 998	1 079 645 000	1 619 321 000	1 411 350 000
	Complémentaires	70 936 902	495 485 119	498 059 186	586 789 001	1 662 021	0
	Total Ass. Ind	27 112 017 000	31 773 077 944	33 414 495 347	32 898 896 057	35 783 932 540	38 013 619 720
Assurances collectives	Contrat en cas de vie	556 436 945	572 283 289	1 169 048 106	1 371 759 854	1 673 043 843	1 023 946 752
	Contrat en cas de décès	11 208 222 442	11 597 626 280	12 218 409 519	11 704 181 957	13 650 938 985	16 921 514 247
	Mixte	4 420 769	1 294 564	27 000 926	78 472 368	92 838 405	109 474 256
	Epargne	21 074 863 429	19 776 310 493	20 612 171 891	24 471 359 082	25 805 991 717	31 497 849 150
	Titre de capitalisation	0	0	267 614 885	0	0	0
	Complémentaires	12 800 000	12 800 000	12 800 000	16 640 000	0	0
	Total Ass. Col	32 856 743 585	31 960 314 626	34 307 045 327	37 642 413 261	41 222 812 950	49 552 784 405
Acceptations vie		59 423 333	176 632 973	116 469 137	127 033 280	266 222 299	142 292 020
ENSEMBLE VIE & CAPITALISATION		**60 028 183 918**	**63 910 025 543**	**67 838 009 811**	**70 668 342 598**	**77 272 967 789**	**87 708 696 145**
ENSEMBLE		**197 113 719 194**	**207 257 389 828**	**209 014 142 369**	**211 434 122 225**	**229 833 106 617**	**256 341 628 251**

Accident Corporels & Maladie, Transports maritimes et Automobile sont les catégories ayant le plus impacté la progression de l'assurance non vie en 2021 et 2022.

La première catégorie susmentionnée a progressé de 14,14% entre 2020 et 2021 et de 3,16% entre 2021 et 2022. Ceci peut s'expliquer par le fait que les entreprises sont de plus en plus soucieuses de la santé de leurs salariés, car la plupart des contrats maladie sont des corporates.

Quant à l'Assurance vie & Capitalisation, sa progression ces dernières années est le fait de l'évolution des primes émises nettes des contrats groupe en cas de décès, respectivement de 16,63% entre 2020 et 2021 et de 23,96% entre 2021 et 2022 ; et des primes émises nettes de la catégorie Epargne groupe constituée en grande partie des IFC (Indemnités de Fin de Carrière) et de la Retraite Complémentaire. Cette dernière catégorie a progressé de 22,09% entre 2021 et 2022. Ces évolutions traduisent le fait que les entreprises améliorent peu à peu la sécurité sociale de leurs salariés.

Nous notons également le bon comportement de la Mixte des Assurances Individuelles (constituée en grande part de la mixte éducation), qui progresse de 31,1% entre 2021 et 2022.

Quelques statistiques du marché

Ceci s'expliquant par la prise en compte progressive de cette assurance par la classe sociale moyenne de la population.

Tableau 4 : Prestations payées par catégorie

Branche \ Catégorie		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Accidents Corporels et maladie		22 119 276 825	26 592 393 672	28 276 157 784	27 256 076 813	30 927 415 737	33 423 561 323
Véhicules ter. à moteur	Resp. Civile	10 709 484 473	9 811 427 935	11 906 044 068	10 765 813 407	10 750 568 798	10 885 285 973
	Autres risques	5 419 548 672	6 865 985 622	4 853 899 366	5 353 451 476	5 066 394 539	6 781 408 174
Incendie et autres dommages aux biens		5 621 461 641	9 420 378 490	8 004 184 820	19 317 376 051	3 402 487 609	5 950 741 601
Responsabilité civile générale		447 021 293	889 421 189	570 202 420	603 963 955	492 817 803	691 482 362
Transports aériens		64 778 904	162 771 200	74 543 981	309 572 141	101 593 281	81 021 725
Transports maritimes		1 532 448 493	1 780 459 648	1 727 233 750	1 003 665 320	1 333 770 248	1 125 018 469
Autres transports		935 075 986	62 082 721	419 987 902	406 678 082	436 115 121	411 273 530
Autres risques directs dommages		841 734 559	1 251 413 152	1 246 359 793	4 663 405 879	297 671 334	1 710 456 981
Crédit caution		646 115 225	226 954 336	1 103 807 865	234 697 966	849 535 224	220 468 530
Acceptations dommages		1 297 890 712	765 325 029	713 241 731	1 270 755 273	1 160 244 077	978 494 357
ENSEMBLE NON VIE		**49 634 836 783**	**57 828 612 994**	**58 895 663 480**	**71 185 456 363**	**54 818 613 771**	**62 259 213 025**
Assurances individuelles	Contrat en cas de vie	0	0	0	0	0	0
	Contrat en cas de décès	468 725 205	118 421 740	558 202 516	413 364 738	1 612 048 295	894 264 793
	Mixte	11 137 820 208	11 406 315 340	11 843 102 268	12 741 974 542	12 143 329 859	14 405 004 546
	Epargne	2 690 929 699	4 101 096 259	5 487 083 334	5 521 850 462	6 180 013 608	6 328 824 782
	Titre de capitalisation	31 044 444	266 575 471	381 904 869	345 084 431	957 726 814	2 099 526 438
	Complémentaires	65 001 481	72 699 037	31 944 361	55 328 305	85 500	0
	Total Ass. Ind.	14 393 521 037	15 965 107 847	18 302 237 348	19 077 602 478	20 893 204 076	23 727 620 559
Assurances collectives	Contrat en cas de vie	527 238 288	285 559 192	476 444 794	1 092 966 008	1 009 094 258	450 283 808
	Contrat en cas de décès	2 375 686 255	2 658 689 603	2 420 280 530	3 057 551 606	3 803 265 962	3 463 289 942
	Mixte	-	16 538 579	14 096 344	5 279 403	5 139 209	134 558 615
	Epargne	16 182 138 730	15 732 382 007	16 735 909 010	21 198 779 745	22 949 682 349	20 686 788 546
	Titre de capitalisation	0	0	-	0	0	0
	Complémentaires	-	0	-	2 021 026	0	0
	Total Ass. Col.	19 085 063 273	18 693 169 381	19 646 730 678	25 356 597 788	27 767 181 778	24 734 920 911
Acceptations vie		743 766 468	742 350 447	58 359 444	165 054 541	179 679 420	107 253 861
ENSEMBLE VIE & CAPITALISATION		**34 222 350 778**	**35 400 627 675**	**38 007 327 470**	**44 599 254 807**	**48 840 065 274**	**48 569 795 331**
ENSEMBLE		**83 857 187 561**	**93 229 240 669**	**96 902 990 950**	**115 784 711 170**	**103 658 679 045**	**110 829 008 356**

Entre 2019 et 2020, les prestations payées ont été revues à la hausse de 19,49%, soit 20,87% en assurance non vie et 17,34% en assurance vie & capitalisation. Elles ont régressé entre 2020 et 2021 de 10,47% avec -22,99% en assurance non vie et +9,51% en assurance vie & capitalisation. Cette baisse des sinistres payées en assurance non vie entre 2020 et 2021 est principalement causée par les catégories Incendie et autres dommages aux biens (+141,31% entre 2019 et 2020 ; -82,39% entre 2020 et 2021) et Autres risques directs dommages (+274,16% entre 2019 et 2020 ; -93,62% entre 2020 et 2021). Ces fortes variations peuvent s'expliquer par la crise sanitaire de la covid 19 qui a connu un pic en 2020, entrainant ainsi des sinistres divers et variés, avant de connaitre un relâchement considérable en 2021.

Benoit MENDZANA

Insurance Open Door Days in the Centre Region

The National Directorate of Insurance in collaboration with the Center Regional Service for Monetary and Insurance Affairs (SRAMA – CE), on 13 and 14 June 2023 at the esplanade of the Yaoundé City Council Hall brought together insured parties, insurers and the general public within the framework of Insurance Open Door Days under the theme "Protecting the interests of insured parties and beneficiaries of insurance and capitalization contracts ».

The discussions were aimed at sensitizing the public on the law relating to claims management, the centralization of insurance certificates, guarantees for individuals in life insurance as well as the role of technical experts and medical doctors in claims settlement.

Placed under the distinguished patronage of the Minister of Finance, the Open Door Days constitute a showcase for products and perspectives of the Cameroonian market. One of the main objectives is the promotion of the insurance culture in view of improving the insurance penetration rate, the visibility of insurance stakeholders (companies and licensed intermediaries), the improvement of the claims settlement rate and the market's business turnover.

Editorial board

Training seminar at the IIA on the management of claims in damage insurance and the relating litigations

An international seminar on « the management of claims in damage insurance and the relating litigations » was held at the IIA headquarters in Yaoundé from 15 to 19 May 2023.

The meeting brought together at the IIA campus a number of stakeholders from several countries. In effect, about seventy – three delegates most of them from CIMA zone countries (Benin, Burkina Faso, Cameroon, Congo, Côte d'Ivoire, Equatorial Guinea, Mali, Niger, Togo, Chad and Senegal) took part in the meeting.

After having introduced the main speaker, Mr. NGOKO TIMO Raoul, Magistrate and Doctor of Law, Mr. ODON Bolarinwa koupaki, Director General of IIA underscored the

importance and the need to have talks with the Administration in charge of litigation management. He exhorted the participants to seize this opportunity in order to come out with practical resolutions for the CIMA market.

The speaker dwelled on the notion of claim (litigation and dispute); and then successively edified in the management litigation, the legal system of litigation, the claims payment procedure and the issue of regularity of debt recovery resulting from road accidents (compensations, including penalties) by means of order to pay.

To the satisfaction of all, the participants retained several resolutions that can help to improve litigation management within National Arbitration Commissions of the various CIMA zone markets notably the training of arbitrators in order to better justify the deci-sions rendered.

Also, they suggested the adoption of a CIMA settlement in the law of arbitration, media-tion and conciliation in order to promote conciliation, arbitration and mediation as non- jurisdictional method of settling insurance – related litigations and disputes. Another very important resolution was retained, associations of insurance companies of the CIMA zone operating in the automobile branches must contact representatives of chambers of bail-iffs in order to present to them diaries indicating the denomination of insurance compa-nies of each market, their head office, their direct offices together with phone numbers that can facilitate the bailiff departments to put an end or reduce the practice that con-sists in summoning insurance companies.

Rose EYIKE Epse BAHAMBEN

Colloque international organisé par le CNCC sur les enjeux des assurances maritimes dans les pays africains

Les travaux du tout premier colloque international sur les assurances maritimes au Cameroun organisé par le Conseil National des Chargeurs du Cameroun (CNCC), se sont tenus dans la ville de Kribi du 21 au 23 juin 2023, sous la présidence du Ministre des Transports, M. Jean Ernest MASSENA NGALE BIBEHE.

Au regard des nombreux désagréments qui peuvent survenir entre la compagnie maritime, le chargeur et le transporteur lorsqu'une cargaison de marchandises n'arrive pas à bon port, le CNCC a organisé ce colloque international pour mettre en lumière l'importance des assurances dans le transport maritime d'où le thème **« Les enjeux des assurances maritimes dans les pays africains ».**

Les objectifs de ces assises sont multiples. Principalement, le CNCC a voulu interpeller les parties impliquées dans les échanges maritimes internationaux, sur l'importance d'une indemnisation raisonnable en cas de survenance du sinistre.

De manière spécifique, le Conseil a :

- Sensibilisé les chargeurs sur la nécessité de l'assurance maritime ;
- Attiré l'attention des compagnies maritimes et leurs mandataires sur les risques de la non-assurance ou d'une mauvaise assurance ;
- Fait découvrir la typologie des assurances selon qu'elles s'appliquent à la cargaison ou au navire ;
- Edifié les Etats en développement sur les régimes complémentaires d'indemnisation contenus dans certaines conventions internationales pas toujours connues du public…

Coordonné par le Directeur Général du CNCC, M. Auguste MBAPPE PENDA, le colloque a réuni une kyrielle d'experts de renom, invités par le CNCC. Ces derniers ont apporté des éclairages sur des questions pertinentes en matière d'assurance maritime autour de six (06) thématiques intimement liées à l'assurance maritime parmi lesquelles les contours de la limitation de responsabilité dans les assurances maritimes, l'indemnisation des sinistres maritimes en dehors de toute police d'assurances, la technicité de la contribution aux avaries communes, les méandres des assurances maritimes sur facultés / corps / responsabilité, les régimes spéciaux d'indemnisation tirée des Conventions de l'OMI et enfin le contentieux des assurances maritimes.

Comme résultats attendus, Il est question de cerner le caractère obligatoire des assurances sur faculté dans la politique du commerce extérieur d'un pays et savoir gérer tout sinistre d'assurance en phases précontentieuse et contentieuse. Pour cela, l'assurance maritime permettra donc aux intervenants de la chaîne de se prémunir de tout risque lié à la navigation maritime.

Cette initiative du CNCC a été saluée par toutes les parties prenantes.

Ahmed YOMBO

Continental – Re seminar on the reinsurance of caution and guarantee risks, Civil Liability risks of sales agents and agricultural risks.

The Douala STARLAND HOTEL in Cameroon was, from last 13 to 16 June the venue of the International Seminar organized by Continental – Re.

Constituted in 1985 in Nigeria, Continental Reinsurance began its activities as a private reinsurance company. As from January 1987, it started general reinsurance business then, in January 1990, it became a multibranch reinsurer proposing life and non – life reinsurance coverage based on both treaties and optional, with a diversified range of activities and a varied customer base.

In its projection vision, the reinsurer organizes international seminars on themes that are as interesting and important in the life of the insurance sector. This was the case last June in Douala (Cameroon) with the international seminar on the themes:

- General issues on civil liability risks incurred by sales representatives »

- Management of caution and guarantee risks of the market: incursions into the Uniform Guarantee Rules upon CCI Request"

- "Agricultural risk insurance: introduction to technical bases and risks management".

An opportunity was thus given to the participating stakeholders to decipher, analyze, contribute and edify on the chosen themes.

Hope to witness the next seminar in Cameroon.

Fortune N.

Avant-projet de la Loi de Finances 2024 : la DGI et l'ASAC se concertent

Le mardi 09 août 2023, l'hôtel Crystal Palace de Douala a servi de cadre pour une réunion de concertation entre la Direction Générale des Impôts (DGI)/MINFI et l'Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun (ASAC) portant sur la contribution du secteur des assurances à l'avant-projet de la Loi de Finances (LF) 2024.

Les deux délégations étaient conduites par **Messieurs Roger Athanase MEYONG ABATH**, Directeur Général des Impôts et **Thierry KEPEDEN**, Président de l'ASAC.

Trois préoccupations majeures ont été évoquées dans la présentation d'un mémorandum par le Président de l'ASAC à savoir : l'Exonération de l'IRPP sur les Indemnités de Fin de Carrière (IFC) versées aux retraités, l'Exonération de la TVA sur les primes des contrats vie (volet de la prévoyance) et maladie souscrites par des personnes morales du régime simplifié et des personnes Physiques et les autres préoccupations du secteur. Il s'agit en particulier de la contrepartie au bénéfice des compagnies d'assurances qui collectent le Droit de Timbre Automobile (DTA) depuis 2016 avec un surcroit de charges liées à l'adaptation de leurs systèmes d'information internes.

En réponse, le Directeur Général des Impôts s'est dit favorable à une révision des plafonds de calcul de l'IRPP et de la TVA sur la santé et l'assurance vie (partie prévoyance). Sur les autres points, il s'est dit ouvert et a promis de revenir vers la Profession après une analyse avec ses services.

C'est avec le sentiment d'une concertation fructueuse, ouverte et sincère que les deux parties se sont séparées en promettant de poursuivre les échanges à travers leurs différentes équipes compétentes.

Serge M. KOMBOU

CA BOUGE

Nous avons l'honneur de vous informer que ça bouge dans le secteur des assurances :

SUNU ASSURANCES VIE

M. Dimitri IRIYE, Directeur Général

M. Dimitri IRIYE est depuis le 27 Décembre 2022, le nouveau Directeur Général de SUNU Assurances Vie.

POOL TPV

Mme Julienne SOGNYEMB, Directeur

Le POOL TPV prend une nouvelle direction depuis le 1er Janvier 2023 avec à sa tête Madame Julienne SOGNYEMB en qualité de Directeur.

AGC

M. Jean Claude YOSSA, Directeur Général

La compagnie Assurances Générales du Cameroun (AGC) a accueilli depuis le 14 février 2023 un nouveau Directeur Général au nom de Monsieur Jean Claude YOSSA.

FANAF: M. Aymric KAMEGA

Membre du Bureau Exécutif

Au terme de la 47ème Assemblée Générale Ordinaire de la Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF) qui s'est tenue en Février 2023, Monsieur Aymric KAMEGA, Président Directeur Général de ACAM Vie et Administrateur chez AGC a été élu membre du Bureau Exécutif de la FANAF.

CHANAS ASSURANCES VIE

Mme Nelly BAKANG Epse YOMBA, Directeur Général

Madame Nelly BAKANG épouse YOMBA est depuis le 06 Mars 2023 à la tête de Chanas Assurances Vie S.A.

NSIA ASSURANCES NON VIE

M. William NGUIMKENG, Directeur Général Adjoint

Depuis le 14 Avril 2023, Monsieur William NGUIMKENG est le nouveau Directeur Général Adjoint de la société NSIA Assurances Cameroun Non Vie.

AVENI RE

M. François EBENE, Directeur Régional en charge des marchés de l'Afrique Centrale

M. François EBENE est le Directeur Régional en charge des marchés de l'Afrique Centrale de AVENI-RE depuis le 1er juin 2023.

ACTIVA CAMEROUN

M. Freddy TCHALA, Directeur Pays

M. Freddy TCHALA a rejoint ACTIVA Cameroun en tant que Directeur Pays depuis Août 2023.

ACTIVA ASSURANCES CAMEROUN

M. Roméo TESSA, Directeur Général Adjoint

ACTIVA Assurances Cameroun a promu M. Romeo TESSA au poste de Directeur Général Adjoint depuis Août 2023.

ACTIVA VIE CAMEROUN

M. Omer KAMKUMO, Directeur Général Adjoint

ACTIVA Vie Cameroun a promu M. Omer KAMKUMO au poste de Directeur Général Adjoint depuis Août 2023.

ATLANTIQUE ASSURANCES

M. Théophile FOTADZONG TCHIO, Directeur Général

Depuis le 18 Septembre 2023, M. Théophile FOTADZONG TCHIO est le nouveau Directeur Général d'ATLANTIQUE Assurances.

PRO ASSUR S.A

M. Wilfrid MIDONGO, Directeur Général

La compagnie PRO ASSUR a accueilli depuis le 26 Octobre 2023 M. Wilfrid MIDONGO au poste de Directeur Général.

Fortune N.

ON VOUS A COMPRIS !

PRÉPARONS LA RETRAITE QUE VOUS DÉSIREZ

GRÂCE AUX ASSURANCES RETRAITE

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

Tendances

ASAC Officiel ASAC @ASAC_OFFICIEL

VOTRE AVIS COMPTE

L'expérience client, levier d'évolution du maché de l'assurance au Cameroun

L'expérience client constitue la plaque tournante du marketing, et s'impose comme une technique de démarcation et de fidélisation de la clientèle. Dans le secteur des assurances, les compagnies gagneraient à adapter leurs pratiques pour répondre aux exigences et attentes des clients en perpétuelle évolution. Cet article examine les attentes quotidiennes des clients et propose des actions spécifiques que les compagnies d'assurance peuvent entreprendre pour offrir une expérience client exceptionnelle.

L'univers de la finance au Cameroun dénombre aujourd'hui vingt-sept (28) compagnies d'assurance dont 17 compagnies vie et 11 compagnies non-vie. Face à cette multitude de compagnies vie et non vie offrant des services quasi similaires, il est important de comprendre que l'expérience client est le facteur déterminant à partir duquel le client décide de quelle compagnie sera son partenaire de vie. De ce point de vue, les compagnies devraient prendre en compte cinq points importants en vue de faire corps avec le client ; il s'agit de :

Communiquer de manière compréhensible et transparente

L'une des attentes fondamentales des clients est une communication claire et transparente de la part des compagnies d'assurance. Les clients veulent comprendre les termes de leur police d'assurance, les garanties offertes, ainsi que les procédures de réclamation. Les compagnies devraient donc simplifier leur langage, éviter les termes techniques complexes et s'assurer que les informations sont facilement accessibles.

Être réactif et disponible

Les clients s'attendent à des réponses rapides et efficientes. Il est pour ce faire essentiel de mettre en place des canaux de communication efficaces pour répondre aux attentes des clients dans un délai court. En répondant rapidement par téléphone, e-mail ou chat en ligne, les compagnies d'assurance affirment leur volonté de mettre en priorité la satisfaction du client.

Personnaliser les offres

Les clients veulent se sentir uniques, et pour répondre à cette attente, les compagnies d'assurance se doivent de personnaliser leurs offres en tenant compte des besoins spécifiques de chaque type de client. Cela peut demander une analyse poussée des données clients afin de proposer des polices d'assurance sur mesure, en fonction de leurs habitudes de consommation.

Adopter la technologie

Le monde étant de plus en plus connecté, les clients attendent des compagnies d'assurance qu'elles s'arriment à la technologie pour créer et entretenir la proximité. Ces dernières devraient envisager d'adopter la digitalisation via des outils numériques tels que les applications mobiles, les plates formes en ligne. Avec une application mobile par exemple, il serait

possible de souscrire et payer son assurance à distance, soumettre et suivre les réclamations en temps réel.

Former et sensibiliser les collaborateurs.

Les compagnies d'assurance doivent prendre à bras le corps la question de l'expérience client. Ceci demande que les employés soient formés, motivés et disposés à offrir un service de qualité. Une formation régulière sur les compétences en communication, la résolution de problèmes et la gestion des réclamations peut s'avérer bénéfique pour garantir un service client exceptionnel.

Avec l'évolution des tendances, les attentes quotidiennes des clients deviennent de plus en plus pointues et en constante évolution. En s'employant à mettre en avant les cinq piliers sus cités, les compagnies d'assurance peuvent mettre sur pied un partenariat gagnant-gagnant avec leurs clients, ce qui pourra conduire à leur fidélisation sur le long terme, et la pérennisation de leur image de marque.

Alfred NKOYOG

LES METIERS DE L'ASAC

Le métier de Gestionnaire de Sinistres

« Être gestionnaire de sinistre, c'est se dédier à l'accompagnement et à l'indemnisation des assurés lorsqu'ils sont confrontés à un aléa de la vie. »

La gestion d'un dossier sinistre en assurance ne s'improvise pas! Ce pan de l'activité des compagnies d'assurance représente un enjeu majeur tant dans la relation client que la maîtrise des indicateurs définissant leur performance financière. A ce titre, l'analyse, l'évaluation des dommages et la négociation avec les parties sont les principales fonctions du **Gestionnaire sinistre.**

Ce dernier intervient pour répondre à la promesse d'indemnisation pour laquelle l'assuré a accordé sa confiance à la compagnie. Dans son rôle, Il est un agent d'écoute car interlocuteur direct de l'assuré confronté à un dommage et en quête de solutions ; il se doit d'assurer un accompagnement humain, notamment lors de la phase de déclaration – moment clé où l'empathie doit être au rendez-vous. Il est également un agent d'actions dont les missions consistent à examiner les déclarations de sinistres afin de vérifier leur recevabilité et leur conformité aux conditions particulières du contrat d'assurance ; évaluer les dommages subis par le client et détermine avec l'aide des experts techniques, leur montant afin de proposer une indemnisation appropriée ; diligenter des enquêtes pour vérifier la matérialité des sinistres, la conformité des documents produits et négocie avec les clients, les experts et autres parties impliquées dans le dossier afin de trouver un accord satisfaisant pour toutes les parties.

Conscient qu'une gestion efficace des sinistres permet à l'assureur de créer une expérience-client positive, le gestionnaire sinistre doit justifier de bonnes compétences en communication et négociation, faire preuve de rigueur et d'organisation pour mener à bien les missions qui lui sont confiées.

Acteur majeur du service après-vente de la compagnie d'assurance, le poste de gestionnaire sinistre est ouvert aux titulaires d'un Diplôme de Technicien d'assurance (DTA) en assurance ou d'un Bac+3 en Droit des Assurances ou Droit Commun ou de son équivalent en expérience professionnelle. Le poste est accessible aux débutants et aux personnes expérimentées qui aiment travailler en équipe sur des missions variées, être en contact avec les clients, savent créer un lien de confiance avec eux et s'adapter à chaque situation en faisant preuve d'agilité.

Estelle PRISO M.

ON VOUS A COMPRIS !

METTEZ VOTRE FAMILLE À L'ABRI DES DRAMES DE LA VIE

GRÂCE À L'ASSURANCE DÉCÈS

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

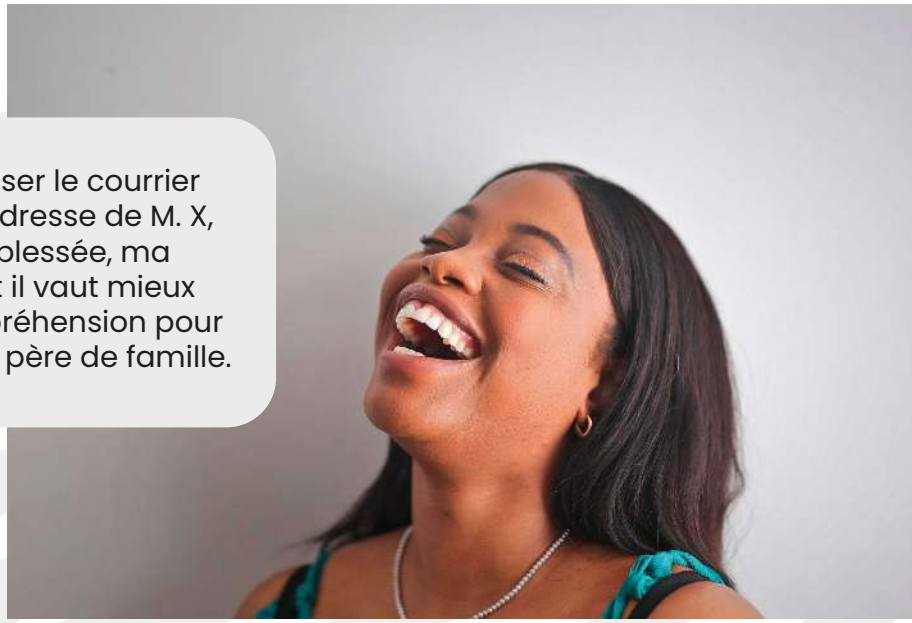
Tendances

ASAC Officiel ASAC @ASAC_OFFICIEL

INSTANT FUN

HUMOUR

Je vous saurais gré de m'adresser le courrier concernant mon accident à l'adresse de M. X, un ami car, pour la passagère blessée, ma femme n'est pas au courant, et il vaut mieux pas. Je compte sur votre compréhension pour ne pas déshonorer un honnête père de famille.



JEUX

Across

1. Protection against claims resulting from injuries and damage to other people or property.

3. A designated recipient

7. The sum that provides financial protection to the insured, or their family in case of adversities, such as death, accident, illness or disability.

8. The money that is paid by anyperson or company/business for availing of an insurance policy.

9. an estimate cost for a specific type of policy

10. A document detailing the terms and conditions of a contract of insurance.

13. compensating another party after a loss has occurred

14. a promise by the insured party that statements affecting the validity of the contract are true

15. uncertainty of the occurrence of an event that can cause economic losses

Down

2. An amendment to an existing insurance contract that changes the terms of the original policy

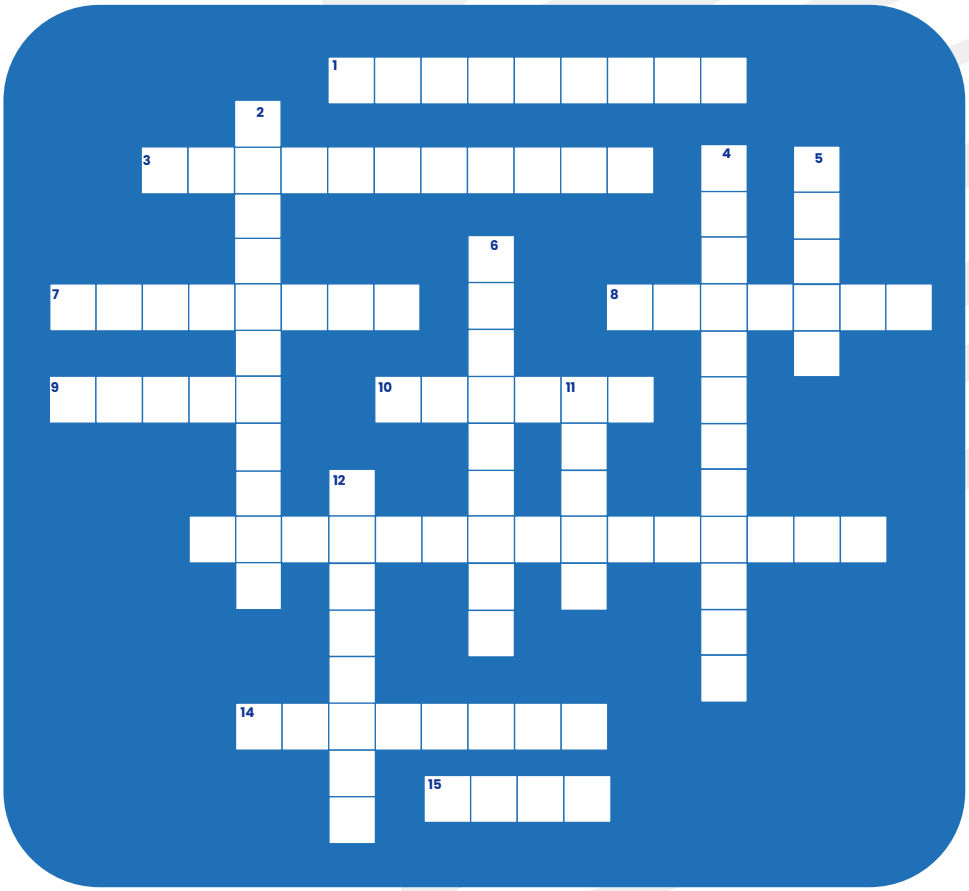
4. The process insurers use todetermine risks.

5. an event, like a fire or Break-in that may damage yourhome or belongings

6. a provision within an insurance policy that eliminates coverage for certain acts, property, types of damage or locations

11. a formal request to your insurance provider for reimbursement against losses covered under your insurance policy

12. when one party enforces another party to accept its legal liabilities and responsibilities in a contract or something similar

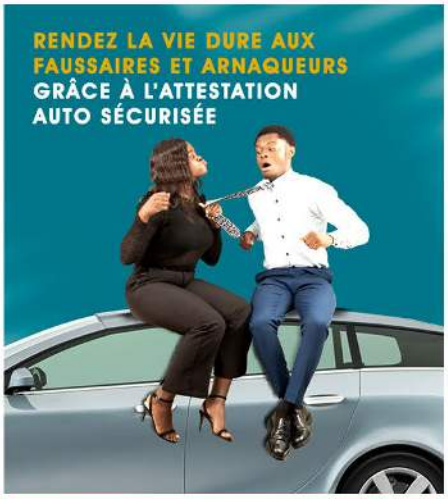


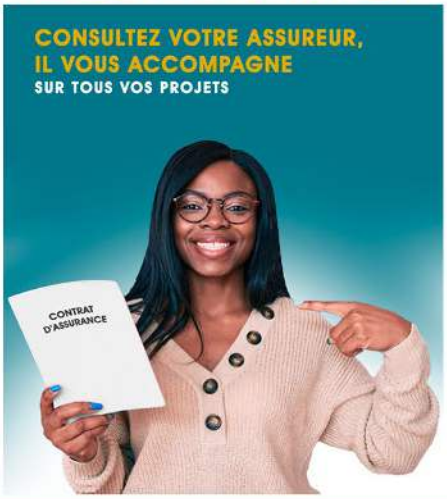
MEMBRES DE L'ASAC

Liste des membres ASAC

N°	RAISON SOCIALE	DIRECTEURS GENERAUX	ADRESSE	TELEPHONE	Site Web	Email
1	ACTIVA ASSURANCES	Richard LOWE	BP 12970 Douala	233501300/233508033	www.group-activa.com/cameroun	activa.assur@group-activa.com
2	ACTIVA VIE	Richard LOWE	BP 12970 Douala	233501300/233508033	www.group-activa.com/cameroun	activa.assur@group-activa.com
3	ACAM VIE	Aymric KAMEGA	BP 2000 Douala	679 45 32 27	www.acamvie.com	service.clients@acamvie.com
4	ALLIANZ CAMEROUN ASSURANCES	Olivier MALATRE	BP 105 Douala	233 50 20 00	www.allianz.cm	azcmallianz.cameroun@allianz.com
5	ALLIANZ CAMEROUN ASSURANCES VIE	Olivier MALATRE	BP 105 Douala	233 50 20 00	www.allianz.cm	azcmallianz.cameroun@allianz.com
6	ASSURANCES GENERALES DU CAMEROUN (AGC)	Jean Claude YOSSA	BP 1290 Douala	233 43 89 38	www.agc-assurances.com	agc@agc-assurances.com
7	ATLANTIQUE ASSURANCES CAMEROUN	Théophile TCHIO	BP 3073 Douala	243 89 88 54	www.atlantiqueassurances.cm	contact@atlantiqueassurances.cm
8	AREA ASSURANCES S.A	Martial SOJIO	BP 15584 Douala	233 43 81 97 / 233 43 81 94	www.areaassurances.com	area@areaassurances.com
9	AXA CAMEROUN	Thierry KEPEDEN	BP 4068 Douala	233 42 62 71 /233 42 67 72	www.axa.cm	axa.cameroun@axa.cm
10	CHANAS ASSURANCES VIE S.A	Nelly BAKANG EPSE YOMBA	BP 109 Douala	233 42 14 74	www.chanasassurancesvie.com	
11	CHANAS ASSURANCES S.A	Léonce AUGOU	BP 109 Douala	234 42 14 74/679803983	www.chanasassurances.com	chanas@chanasassurances.com
12	CPA	Raphaël FUTE	BP 54 Douala	233 43 43 81/233 43 43 82/657 49 06 90	www.cpa-cameroun.com	cpasiege@yahoo.fr
13	GMC ASSURANCES S.A	Jean Victor NGUE	BP 1965 Douala	233 43 21 33 /233 43 21 34 / 233 43 21 36	www.gmcassurances.com	gmcdirection@gmcassurances.com
14	NSIA ASSURANCES	Esther TIAKO	BP 2759 Douala	233502700/233433113/233433118	www.groupnsia.com	nsiacameroun@groupensia.com
15	NSIA VIE ASSURANCES	Esther TIAKO	BP 2759 Douala	233502700/233433113/233433118	www.groupnsia.com	nsiaviecameroun2@groupensia.com
16	PRO ASSUR S.A	Wilfrid MIDONGO	BP 5963 Douala	233 40 70 05	www.wafaassurance.cm	direction_technique@proassur.cm
17	PRUDENTIAL BENEFICIAL GENERAL INSURANCE	Eddie Ford BROWN	BP 2328 Douala	233 42 42 36/233 42 76 91	www.prubeneficial.cm	clientelegi@prubeneficial.cm
18	PRUDENTIAL BENEFICIAL LIFE INSURANCE	Eddie Ford BROWN	BP 2328 Douala	234 42 42 36/233 42 76 91	www.prubeneficial.cm	clientelegi@prubeneficial.cm
19	ROYAL ONYX INSURANCE Cie	Eudoxie DOUYA	BP 12230 Douala	243 66 38 83	www.royalonyx.cm	info@royalonyx.cm
20	SAAR ASSURANCES	Georges KAGOU	BP 1011 Douala	233 43 17 60/233 43 17 65/233 43 17 67	www.saar-assurances.com	contact@saar-assurances.com
21	SAAR VIE	Clément KAMGUIA	BP 4079 Yaounde	222 23 31 74/233 43 92 02	www.saargroup.com	saarviepole1@saar-assurances.com
22	SANLAM ASSURANCE CAMEROUN	Cedric VIALLET	BP 12125 Douala	233502509/233502501	www.sanlam.com	contact@cm.sanlam.com
23	SANLAM ASSURANCE VIE CAMEROUN	Vincent ONGONO NDZOMO	BP 267 Douala	233 43 09 04	www.sanlam.com	info.cm@cm.sanlam.com
24	SONAM VIE	Oumar Amadou NIANE	BP 4493 Douala	233 42 13 11		info@sonamviecm.com
25	SUNU ASSURANCES IARDT CAMEROUN	Idrissa FALL	BP 1149 Douala	233 42 84 80	www.sunu-group.com	cameroun.iard@sunu-group.com
26	SUNU ASSURANCES VIE CAMEROUN	Dimitri IRIYE	BP 2153 Douala	233 42 12 46	www.sunu-group.com	cameroun.vie@sunu-group.com
27	WAFA ASSURANCE VIE CAMEROUN	Idriss DIDI EL HOUARI	BP 13072 Douala	233 43 17 95 / 233 41 17 96 /233 43 17 91	www.wafaassurance.cm	contact@wafaassurance.cm
28	ZENITHE INSURANCE S.A	Maxwell NDECHAM	BP 1540 Douala	233 43 41 32	www.zenitheinsurance.com	info@zenitheinsurance.com
29	CICA-RE BUREAU REGIONAL AFRIQUE CENTRALE	Barthélémy ZOUA	BP 1176 Douala	233 42 34 37	www.cica-re.com	cica-re.douala@cica-re.com
30	CONTINENTAL REINSURANCE CAMEROUN S.A		BP 4745 Douala	233 42 24 94/233033081	www.continental-re.com	info@continental-re.com
31	GHANA REINSURANCE PLC	Roger SIEWE	BP 1117 Douala	233 42 33 78	www.ghanare.com	info_cameroon@ghanare.com

ON VOUS A COMPRIS





Tel: (+237) 243 42 06 68 - Email: asac_douala@yahoo.fr - www.asac-cameroun.org

ASAC | Officiel ASAC | @ASAC_OFFICIEL

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

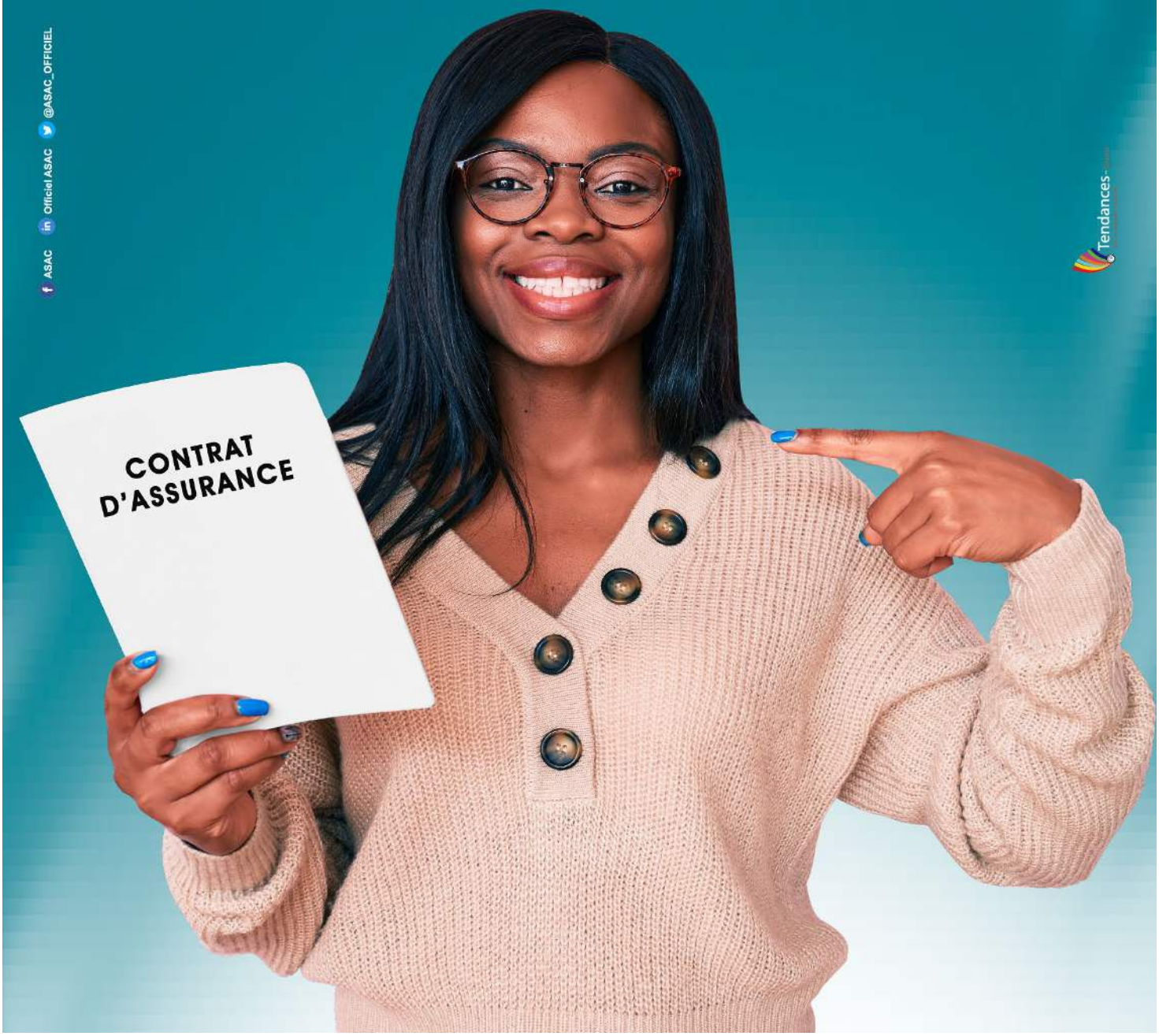
ON VOUS A COMPRIS !

CONSULTEZ VOTRE ASSUREUR, IL VOUS ACCOMPAGNE

SUR TOUS VOS PROJETS

ASAC | Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun

ASAC Officiel ASAC @ASAC_OFFICIEL



Tendances