



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET

DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)

Mémoire présenté en vue de l'obtention des crédits associés au diplôme de

LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCES DE GESTION

OPTION : GESTION

SPECIALITE : BANQUE-FINANCE-ASSURANCE

THEME :

**ANALYSE DU RACHAT DES CONTRATS
D'ASSURANCES A LA NOUVELLE SOCIETE
INTERAFRICAINNE D'ASSURANCES VIE (NSIA VIE
ASSURANCES) AU BENIN**

Réalisé et soutenu par :

AKLAMAVO E. Stephe & SESSINOU G-C. Steven

TUTEUR DE STAGE

BOCO Urbain
Chef service production et gestion
à la Nsia Vie Assurances

DIRECTEUR DE MEMOIRE

Dr YESSOUFOU Liamidi
Enseignant à la FASEG

NOVEMBRE 2016

AVERTISSEMENT

La Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université d'Abomey-Calavi n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE

Je dédie ce travail à:

-Mon père AKLAMAVO Marc Sègla et ma mère ADJOVI Anastasie

-Mes frères et sœur

AKLAMAVO E. Stephie

DEDICACE

Je dédie ce travail à:

**-vous, mes chers parents SESSINOU Adrien Dossou et
HOUSSOU Julienne**

-vous, mes frères, sœurs et amis

SESSINOU G-C. Steven

REMERCIEMENTS

Le présent travail est le fruit résultant de l'effort conjugué et de la franche collaboration de plusieurs personnalités. Qu'il nous soit permis de leur exprimer notre profonde reconnaissance. Nous tenons particulièrement à remercier :

-Le doyen de la FASEG, Professeur IGUE B. Charlemagne pour la qualité de la formation que nous avons reçue au cours de notre cursus universitaire;

-Notre maître de mémoire, Docteur YESSOUFOU A. Liamidi qui malgré ses multiples occupations s'est rendu disponible pour superviser cette recherche ;

-Tout le corps professoral et le personnel administratif de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) de l'université d'Abomey-Calavi pour leur contribution au renforcement de nos capacités intellectuelles et en reconnaissances de l'enseignement reçu d'eux ;

- Monsieur BOSSOU Edmond Directeur Général de la NSIA Vie Assurances. Merci de nous avoir reçus dans votre compagnie ;

-Notre tuteur de stage monsieur BOCO Urbain pour ses conseils et pour son aide à la réalisation de ce travail ;

-Monsieur ADJAMAHIN Lewis, chef service étude et réassurances pour ses conseils ainsi que la documentation mise à notre disposition ;

-Tout le personnel de la Nsia Vie Assurances au Bénin, notamment GOUTONDI Thierry, MADJA Karelle, et YESSOUFOU Marielle et AHOANSOU Bernick pour l'ambiance chaleureuse dans laquelle s'est déroulée notre stage ;

-Tout le personnel du service Santé de la NSIA Assurances notamment Dr MAKOUTODE Arnaud, Chef service santé et Mr FIOSSI Corneille pour leurs soutiens ;

- Les membres du jury, qui nous font l'honneur d'apprécier ce mémoire et de nous aider à le parfaire ;

RESUME

La présente étude, vise à analyser le rachat des contrats à la NSIA Vie Assurances. Elle est orientée sur des données collectées grâce à un questionnaire renseigné par des assurés ayant résilié leurs contrats à la NSIA Vie Assurances et grâce à la base de donnée de la NSIA Vie Assurances. Ces données ont trait d'une part, aux motifs de résiliation de contrat d'assurance et d'autre part aux montants des cotisations rachetées par produits. Les résultats sont analysés grâce à la statistique descriptive et à des analyses comparatives. Ces résultats ont permis de déduire que les motifs de rachat des contrats sont externes qu'internes à la NSIA Vie Assurances. Elles ont permis également d'identifier la NSIA retraite comme étant le produit à forte incidence négative sur le résultat de la compagnie à partir d'une analyse de valeurs financières des rachats de chaque produit sur plusieurs exercices. Il est donc essentiel pour la NSIA Vie Assurances d'être plus à l'écoute de ses assurés afin d'identifier leur besoins et de revoir une amélioration de ces produits.

Mots clés : Assurances Vie, Assurés, Contrats Assurances Vie, Produits, Rachats

ABSTRACT

The present survey, aim to analyze the acquisition of the contracts to NSIA Life Insurances. She/it is oriented on data collected thanks to a questionnaire informed by insureds having terminated their contracts to NSIA Life Insurances and thanks to the basis of NSIA Life Insurances data. These data milked on the one hand, to the motives of insurance contract termination and on the other hand to the amounts of the contributions purchased by products. The results are analyzed thanks to the statistical descriptive and to comparative analyses. These results permitted to deduct that the motives of acquisition of the contracts are more external than interns to NSIA Life Insurances. They also permitted to identify the NSIA reprocesses as being the product to strong negative impact on the result of the company from an analysis of financial values of the acquisitions of every product on several exercises. He/it is therefore essential for NSIA Life Insurances to be more to the monitoring of his/her/its insureds in order to identify their needs and to review an improvement of these products.

Key words: Insurances Life, Insureds, Contracts Insurances Life, Products, Acquisitions,

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AFRICA-RE : Société Africaine de Réassurance

ARGG : Assurance et Réassurance du Golfe de Guinée

BIA : Bulletin Individuel d'Adhésion

CAREC : Contrat d'Assurance Retraite Complémentaire

CICA-RE : Compagnie commune de réassurance des états membres de la CIMA

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale

FASEG : Faculté des Sciences Economiques et de Gestion

IARD : Incendie, Accident, Risques Divers

IFC : Indemnité de Fin de Carrière

MUNICH-RE : Munich REINSURANCE

NSIA-VIE Assurances : Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances Vie

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

SBEE : Société Béninoise d'Energie Electrique

SCOR : Société Commerciale de Réassurance

SONEB : Société Nationale d'Eau du Bénin

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Tableau relatif à la gestion des actifs	11
Tableau 2 : Tableau retraçant l'évolution du chiffre d'affaires de NSIA Vie Assurances au Bénin	12
Tableau 3 : Tableau retraçant l'évolution du personnel de la NSIA Vie Assurance du Bénin... ..	12
Tableau 4 : Tableau de regroupement des problèmes par centres d'intérêts	18
Tableau 5 : Répartitions des enquêtés par année d'étude.....	32
Tableau 6 : Part des facteurs explicatifs.....	34
Tableau 7 : Répartition en motifs externes et internes	40
Tableau 8 : Moyenne arithmétique des valeurs des rachats par produit	43

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Part des facteurs explicatifs.....	35
Graphique 2: Nsia retraite	37
Graphique 3 : Nsia études	38
Graphique 4 : Nsia Pension.....	38
Graphique 5 : Libre et prestige retraite	39

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I: PRESENTATION GENERALE ET PRODUITS COMMERCIALISES PAR LA NSIA VIE ASSURANCES AU BENIN.....	3
SECTION 1 : Présentation générale et environnement de la Nsia vie Assurances au Bénin.....	3
SECTION 2 : Description des produits Commercialisés par la NSIA Vie Assurances et le déroulement du stage.....	13
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE	21
SECTION 1 : Problématique, objectifs et hypothèses	21
SECTION 2 : La Revue de littérature et la Méthodologie de recherche.....	24
CHAPITRE III : ANALYSE DES RESULTATS, VERIFICATION DES HYPOTHESES,SUGGESTIONS ET CONDITIONS DE MISE ENŒUVRE	32
SECTION 1 : Présentation et analyse des données	32
SECTION 2 : Discussions, Validations des Hypothèses, Suggestions et conditions de mise en œuvre	40
CONCLUSION.....	47
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	48

INTRODUCTION

De tout temps, l'homme a toujours cherché à se prémunir contre les évènements pouvant l'affecter soit dans son patrimoine soit dans son intégrité physique. Soucieux de prévenir tout dommage susceptible d'affecter son intégrité physique, l'homme a mis en place différentes sortes d'assurances telles que l'assurance IARD et l'Assurance vie.

L'assurance vie est jusqu'à ce jour, la plus efficace protection que l'homme ait su concevoir contre les aléas de la vie. Extraordinaire invention, l'assurance vie permet par sa souplesse de garantir les engagements financiers, en faisant des placements liquides surs et rentables. Elle contribue de ce fait au financement de l'économie. Parmi ces compagnies d'assurance vie, nous retrouvons la Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance Vie au Bénin (Nsia Vie Assurances au Bénin). Comme toute société à but lucratif, la Nsia Vie Assurances au Bénin exerce son activité dans un souci de pérennisation et de réalisation de profits. De ce fait, elle doit, en termes simples, maximiser les rentrées de fonds et en minimiser les sorties (charges diverses liées à son activité). Des sorties de fonds sont en partie effectuées pour le règlement des demandes de rachats des assurés.

Ces demandes sont légitimées par l'option de rachat mise à la disposition des assurés lors de la signature du contrat d'assurance vie et leur donnant le droit de récupérer toute ou une partie de leurs provisions mathématiques (cotisations) moyennant parfois une pénalité. Cette option implicite peut constituer un risque non négligeable pour la Nsia Vie Assurances au Bénin surtout lorsqu'elle enregistre un nombre important de rachats au cours d'une même période.

Au regard du nombre considérable des compagnies d'assurance vie et de la diversité des risques à couvrir, aucun facteur de risque nuisible à la Nsia Vie Assurances ne doit être pris à la légère. Il s'avère donc bénéfique d'avoir une maîtrise du comportement de rachat des assurés, d'avoir une connaissance

des facteurs qui pourraient influencer ces derniers dans leur décision de racheter ou non leur contrat d'assurance. Cela permet à la Nsia Vie Assurances au Bénin d'anticiper d'éventuelles vagues de rachats qui peuvent lui être problématiques. Des dispositions conséquentes doivent être prises. Il y va de la rentabilité de l'entreprise.

C'est pour déterminer ce qui explique le rachat des contrats d'assurance vie par les assurés et pour permettre la prévision du risque de rachat des nouveaux assurés que nous avons décidé de procéder à l'« **analyse du rachat des contrats d'assurances à la NSIA Vie Assurances au Bénin** ». Cette étude s'articule autour de trois chapitres. Dans le premier chapitre nous présentons la NSIA Vie Assurances ainsi que les produits qu'elle commercialise. Le second chapitre aborde le cadre théorique et la méthodologie de recherche. Et enfin le troisième présente et analyse les résultats appuyés par la vérification des hypothèses ainsi que la formulation de quelques suggestions.

CHAPITRE I: PRESENTATION GENERALE ET PRODUITS COMMERCIALISES PAR LA NSIA VIE ASSURANCES AU BENIN

Ce chapitre présente la NSIA Vie Assurances au Bénin, structure qui nous a servi de lieu de stage. Nous décrirons en premier lieu l'entreprise, en second lieu les produits qu'elle commercialise avant d'aborder le déroulement du stage.

SECTION 1 : Présentation générale et environnement de la Nsia vie Assurances au Bénin

Cette section aborde l'historique, l'organisation de la compagnie et fait état de son évolution.

Paragraphe 1 : Historique

Créée le 30 mars 2005, la Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance Vie du Bénin (NSIA Vie assurances) a été agréée le 10 Octobre 2005 par l'arrêté N° 1301/MFE/DC/SGM/DGE/DA/SRC avec un capital social de cinq cent millions (500 000 000) de Francs CFA libéré de trois cent millions (300 000 000) de Francs CFA en 2005 et entièrement libéré en 2007. Ce capital social, en respect de nouvelles dispositions du Code CIMA, est ensuite passé à un milliard (1 000 000 000) de Francs CFA en 2009.

De la structure de ce capital, il ressort qu'à la création de la société 54,33% des actions appartiennent aux opérateurs économiques béninois et que 45,67% appartiennent au groupe NSIA.

Implantée au départ au 3^{ème} étage de l'immeuble JUMMY PALACE CENTER sur l'avenue Steinmetz, la NSIA Vie Assurances au Bénin est aujourd'hui située au 4^{ème} étage de l'immeuble NSIA Bénin sur le boulevard Saint Michel en face du Centre de Promotion de l'Artisanat (CPA).

La NSIA Vie Assurances au Benin est régie par les dispositions de :

- l'acte uniforme de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) ;
- le code des assurances des Etats membres de la CIMA (code CIMA) ;
- les statuts adoptés par l'Assemblée Générale constitutive des actionnaires.

La NSIA Vie Assurances au Benin est réassurée par :

- le premier réassureur africain : AFRICAN REINSURANCE (AFRICA-RE) ;
- le premier réassureur de la zone CIMA : Confédération Interafricaine des Compagnies d'Assurance et de Réassurance (CICA-RE) ;
- le premier réassureur français : Société Commerciale de Réassurance (SCOR)

Paragraphe 2 : Organisation et fonctionnement de la NSIA Vie Assurances au Bénin

Depuis sa création, la NSIA Vie Assurances connaît une nette croissance tant au niveau de son chiffre d'affaires que de son effectif.

En effet, de 403 489 931 FCFA en 2006, le chiffre d'affaires de la NSIA Vie Assurances au Bénin est passé de 2 862 166 270 FCFA en 2015.

Cet essor économique de la NSIA Vie Assurances est surtout dû à la satisfaction des besoins de la clientèle. Et pour maintenir cette orientation, la société NSIA Vie Assurances veille rigoureusement à la gestion optimale de son personnel en lui offrant des formations actualisées et en procédant à des recrutements adaptés, en fonction des besoins de l'entreprise.

A- Organisation de l'entreprise

La nécessité d'une bonne organisation à travers la mise en place des structures bien déterminées s'avère indispensable pour le bon fonctionnement de toute entreprise.

Face aux exigences des règles de l'OHADA et pour répondre efficacement aux attentes de sa clientèle, la NSIA Vie Assurances est administrée par deux Organes qui sont : le conseil d'administration et la direction générale.

➤ *Le conseil d'administration*

Le conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la gestion des biens et des affaires de la société et pour faire autoriser ou autoriser tous les actes relatifs à sa mission.

A cet égard, le conseil d'administration :

- ✓ Représente la société vis-à-vis des tiers et de toutes autres administrations ;
- ✓ Nomme et révoque tout Directeur, Fondés de pouvoir, Employés de la société ;
- ✓ Décide de toutes autres actions judiciaires et amiables tant en demande qu'en défense ;

Les actes décidés par le conseil d'administration sont toujours signés par son président ou le Directeur Général, à moins d'une délégation de pouvoir donnée à un ou plusieurs mandataires spéciaux, par le président ou le Directeur Général.

➤ La Direction Générale

Assumée par un Directeur Général, elle coordonne les activités avec les autres directions en vue du bon fonctionnement de l'entreprise. A ce titre, elle reçoit, prévoit, organise, administre, commande et contrôle toutes les activités de l'entreprise. Elle est garante du règlement intérieur, négocie et signe les traités de

réassurance et tous les traités qui engagent la compagnie. Pour atteindre ses objectifs, certains services lui sont rattachés, au nombre desquels :

- ***Le secrétariat de direction***

Il est tenu par une secrétaire chargée de gérer l'agenda du Directeur Général et de l'assister dans ses tâches.

- ***Le département Informatique***

Doté d'un système informatique en réseau, ce service s'occupe de tous les problèmes liés au traitement automatisé des informations en provenance des autres directions et service. D'une façon générale, ce service s'occupe de la conception et de la mise en exploitation des logiciels de gestion, de la maintenance des logiciels et du matériel informatique ainsi que de la formation et de l'assistance aux utilisateurs.

- ***Les services audit Interne et contrôle de gestion***

Ils se chargent de l'appréciation de l'opportunité et des résultats des actions entreprises par apport aux règles et procédures pour l'amélioration de performances qualitatives et quantitatives de la société. Ils conçoivent des tableaux de bord à l'usage de tous les directeurs et aident les entités utilisatrices de ces tableaux à les comprendre et à en cerner l'utilité pour le contrôle de leur propre gestion.

- ***La Direction de l'Administration et des ressources Humaines (DARH)***

Elle se charge :

- ✓ De la politique administrative de la compagnie ;
- ✓ De la gestion du personnel, de l'établissement des plannings des congés ;
- ✓ De la gestion, du personnel de la programmation des stages et du personnel intérimaire ;
- ✓ Du suivi et des formalités relatives à l'exécution des contrats de travail ;

- ✓ De l'initiation, de la mise en œuvre et du suivi de toutes les tâches

Administratives nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.

- ***La direction Financière et comptable***

Cette direction s'occupe de la gestion des ressources financières. Il s'agit de la transcription sous forme d'écriture comptable des opérations de la société, de l'élaboration des différents états du système en conformité avec les dispositions du plan comptable des assurances.

- ***La direction technique (DT)***

Elle coordonne les opérations techniques afférentes à l'exploitation des différents portefeuilles de la société. Elle est chargée :

- ✓ Du suivi des engagements de la société envers ses assurés ;
- ✓ De la surveillance du portefeuille ;
- ✓ De la coordination des opérations de gestion de sinistre et prestations ;
- ✓ De la coordination des opérations de production et de gestion des contrats souscrits auprès de la société ;
- ✓ De la confection des comptes techniques ;
- ✓ De l'analyse des performances des produits ou du relookage d'anciens produits

La direction technique est composée de trois(03) services que sont :

- ✚ **Le Service Etudes et Réassurance (SER) :**

Il se charge de la gestion des cotations non classiques, de l'analyse des risques, de la réalisation ou du suivi des études de la société, de la gestion des opérations de coassurance et celle des opérations de cessions en réassurance, de la gestion des reporting et statistiques des portefeuilles de la société.

- ✚ **Le service production et gestion (SPG) :**

Se charge essentiellement des opérations d'émissions des contrats, de la gestion des encaissements de la société, du suivi des comptes des clients et des renouvellements ou avenants en général, de la surveillance des risques acceptés notamment de la validité, de la suspension ou de la réalisation des garanties contenues dans les contrats.

Le Service Sinistre et prestations (SSP) :

Véritable service après-vente, ce service s'occupe de la gestion des demandes de prestations provenant de la clientèle de la société (avance, rachat, réduction, contrat, échu...), de l'enregistrement des sinistres déclarés et du règlement desdits sinistres suivant les délais règlementaires ou contractuellement admis.

- ***La Direction du développement Commerciale (DDC)***

Elle se charge de la recherche effrénée de clients. C'est la vitrine de la compagnie. Elle a pour obligation la satisfaction et la fidélisation de la clientèle ; ceci en vue de maintenir et d'accroître le chiffre d'affaires de la compagnie. Elle conçoit des stratégies pour atteindre le plus de clients possibles. La direction commerciale est composée de trois (03) services organisés en réseau que sont :

Le réseau des individuels

Il s'occupe essentiellement de la gestion des prospections des contrats individuels et de la clientèle y afférente.

Le réseau des collectives Directives et Courtages

Ce service s'occupe de la production commerciale des contrats collectifs et des relations avec les courtiers et autres intermédiaires.

Le réseau de la Bancassurance

C'est le service qui se charge de l'élaboration et du suivi du chronogramme de mise en œuvre des produits Bancassurance, de l'élaboration des projets de convention et de prospectus. Il sert d'interface entre les réseaux des banques partenaires et la compagnie d'assurance, veille au règlement des commissions et au respect des dispositions des conventions.

A- Analyse de son environnement

Il s'agit ici de présenter les micros et macro environnements de la NSIA Vie Assurances sur le marché des assurances béninois.

1- Le macro environnement

Nous aborderons les environnements technologique, politique et économique.

✓ L'environnement technologique

La NSIA Vie Assurances au Bénin possède des équipements à la pointe de la technologie. Cela constitue un facteur de succès dans le secteur des assurances et lui permet de se démarquer de ses concurrents.

✓ Environnement politique

La NSIA Vie Assurances, dans sa gestion, n'est en aucun cas influencée par les décisions politiques prise par le ministère de tutelle du fait de son statut de société privée. Mais elle fonctionne, sous instruction des dispositions du code CIMA suite à la libéralisation du secteur des assurances au Bénin. Ceci lui confère une stabilité au niveau de la politique de gestion.

✓ Environnement économique

Depuis sa création, la NSIA Vie Assurances connaît une importante croissance tant au niveau du chiffre d'affaires que dans son effectif. Notons que cet essor économique de la NSIA Vie Assurances s'explique surtout par la satisfaction des attentes de sa clientèle. Pour maintenir cette orientation, elle veille

rigoureusement à la gestion optimale de son personnel en lui offrant des formations actualisées et en procédant à des recrutements adaptés, en fonction des besoins ressentis. Elle dispose aussi d'un réseau de promotion de ses produits qui connaissent une extension remarquable.

B- le micro environnement

Nous présenterons les clients, les concurrents et les fournisseurs de la NSIA Vie Assurances et aussi ses agents commerciaux et partenaires.

✓ Les clients

La clientèle de la NSIA Vie Assurances est constituée de personnes physiques et morales, tous secteurs confondus. Elle collabore avec toute personne se sentant dans le besoin de souscrire une assurance ou d'un quelconque service ou produit fourni par la société

✓ Les fournisseurs

Il s'agit des sociétés de fournitures de matériels de bureau et autres consommables. Aussi, certaines sociétés locales interviennent telles que la SBEE, la SONEB sans oublier les sociétés prestataires de services, de réparations et de maintenance.

✓ Les concurrents et les partenaires

Depuis la libéralisation du secteur des assurances au Bénin, la NSIA Vie Assurances fait face à beaucoup d'autres compagnies concurrentes qui sont : Saham Vie, Sunu-Vie, Assurance vie, ARGG. La NSIA Vie Assurances au Bénin collabore avec une dizaine de courtiers et, entretient des relations partenariales avec les banques de la place.

C- Les activités de la Nsia Vie Assurances au Bénin

Les activités de la NSIA Vie Assurances au Bénin consistent essentiellement en :

- ✓ La présentation des opérations d'assurances vie et de capitalisation ;
- ✓ La gestion des actifs : Au titre de l'exercice 2014 ; la NSIA Vie Assurances a géré des actifs à hauteur de **2.571.402** millions FCFA dont :

Tableau 1 : Tableau relatif à la gestion des actifs

Actifs	Montant
Obligations	2 661 633 498
Actions	547 995 986
Liquidité	1 864 586 302
Autres	223 351 342
Total	5 297 567 128

Source : Direction des assurances (chiffres du marché des assurances)

D- La réassurance

La NSIA Vie Assurances au Bénin est réassurée par :

- ✓ Le premier réassureur africain : AFRICAN REINSURANCE (AFRICA-RE) ;
- ✓ Le premier réassureur de la zone CIMA : Compagnie Commune de Réassurance des Etats Membres de la CICA (CICA-RE) ;
- ✓ Le premier réassureur français : Société Commerciale de Réassurance (SCOR).

Tableau 2 : Tableau retraçant l'évolution du chiffre d'affaires de NSIA Vie Assurances au Bénin

EXERCICE	Chiffre d'affaires en CFA
2011	2 284 404 675
2012	2 363 951 571
2013	2 321 100 348
2014	2 540 681 042
2015	2 862 166 270

***Source** : Conçu à partir des rapports financiers de la compagnie*

Pour maintenir cette orientation, la NSIA Vie Assurances veille rigoureusement à la gestion optimale de son personnel en lui offrant des formations actualisées et en procédant à des recrutements adaptés en fonction des besoins de l'entreprise.

Tableau 3 : Tableau retraçant l'évolution du personnel de la NSIA Vie Assurances du Bénin

EXERCICE	EFFECTIF DU PERSONNEL
2011	13
2012	11
2013	13
2014	13
2015	12

**SECTION 2 : Description des produits Commercialisés par la NSIA Vie
Assurances et le déroulement du stage**

Nous aborderons ici les produits que la NSIA Vie assurances au Bénin propose à sa clientèle et le déroulement de notre stage.

**Paragraphe 1 : Description des produits Commercialisés par la NSIA Vie
Assurances au Bénin**

La NSIA Vie Assurances au Bénin offre une variété de produits sur le marché sous forme de contrats la reliant à ses clients.

a- NSIA Etudes

Ce produit permet au chef de famille d'apporter un concours financier à ses enfants pendant leurs études supérieures ou pour s'établir dans la vie active, par le service d'une rente certaine. Cependant, en cas de décès avant le terme du contrat, le service de la rente commence immédiatement à partir de la survenance du décès jusqu'à la fin du contrat.

b- NSIA Retraite

NSIA Retraite permet à l'assuré de se faire constituer une épargne qui correspond à un capital minimum auquel s'ajoutent les participations aux bénéfices. A cette garantie s'ajoute la garantie complémentaire et optionnelle « DECES » qui assure le paiement du capital souscrit en cas de décès de l'assuré avant le terme du contrat.

c- NSIA Pension

C'est une assurance qui permet, au terme du contrat, de percevoir une rente régulière, certaine, périodique (mois, trimestre) et revalorisée pendant un temps et ce, en attendant le paiement de la pension par l'organisme de retraite tel la CNSS ou le FNR.

d- NSIA Prévoyance décès

Ce contrat garantit à vos proches, le paiement d'un capital en cas de décès quelle qu'en soit la cause ou en cas d'invalidité absolue et définitive de l'assuré.

e- Collectif Emprunteur simple

Dans ce type de contrat, le capital décroît au fil du temps. Il est utilisé pour la couverture des prêts bancaires, pour garantir le décès toutes causes et/ou l'invalidité absolue et définitive.

f- NSIA prestige et libre retraite

Ce produit est un contrat individuel d'épargne d'une durée minimale de (05) ans qui permet à l'assuré de se constituer un capital en fin de carrière ou un complément de retraite.

g- NSIA CAREC

Ce produit est un contrat de retraite complémentaire groupe qui vient en complément de la retraite institutionnelle garantie par la CNSS. Le CAREC est souscrit pour un groupe d'employés, les adhérents d'une association ou les membres de toute personne morale en vue de garantir la retraite complémentaire de ceux-ci.

h- NSIA indemnité de fin de carrière (IFC)

Ce contrat a pour objet la constitution d'un fonds destiné à couvrir les engagements de la contractante en cas de départ d'un membre de son personnel pour toute cause exigeant le paiement d'une indemnité conformément à la convention d'entreprise de la contractante.

i- NSIA Solde Bancaire

Le contrat solde bancaire est un contrat d'assurances décès et d'invalidité absolue et définitive dont la garantie est fonction du solde moyen créditeur du

compte de référence du client sur les douze (12) derniers mois précédant le décès ou l'invalidité absolue et définitive de ce dernier.

j- Collectif Emprunteur plus

C'est un contrat d'assurances décès ou d'invalidité absolue et définitive ayant comme garantie complémentaire « la perte d'emplois ». Il a été surtout conçu pour la couverture des crédits accordés par les institutions financières à leurs clients salariés. Dans ce type de contrat, le capital décroît au fil du temps. L'emprunteur doit être un salarié et être âgé de moins de 59 ans au terme du prêt et au moment de l'acceptation de son dossier par la compagnie d'assurances.

k- NSIA convention obsèques

C'est un contrat d'assurances obsèques avec garantie optionnelle en individuels accidents.

l- NSIA Alôdô

Par cette assurance, en cas de décès ou d'invalidité permanente totale du parent assurés, la NSIA Vie assurances au Bénin s'engage à payer la « **scolarisation** » de l'enfant bénéficiaire jusqu'à la fin du cycle scolaire défini au contrat.

m- NSIA Vitalis

c'est un contrat qui a pour objet la constitution et la couverture à 80% d'une assurance maladie au tiers payant (y compris les frais d'hospitalisation) ou à la prise en charge des frais d'hospitalisation uniquement à la retraite des assurés moyennant des cotisations.

Paragraphe 2: Déroulement du stage

Ici il s'agira d'exposer le déroulement de notre stage et de présenter son environnement à travers les tâches exécutées et les connaissances acquises avant de faire part des observations et suggestions

A-Tâches exécutées et connaissances acquises

Cette partie portera sur les différentes tâches que nous avons exécutées à la NSIA Vie Assurances au Bénin et les connaissances acquises lors de notre séjour dans la compagnie.

1- Tâches exécutées

Notre stage s'est déroulé dans les locaux de la NSIA Vie Assurances sise au 1066 Boulevard Saint Michel.

En son sein, nous avons été initiées:

- ✓ Au remplissage des registres courriers

Ce remplissage permet d'enregistrés les courriers suivant les numéros de courriers arrivés dans la compagnie à travers l'objet, le nom de l'expéditeur et celui du destinataire.

- ✓ A l'affectation des courriers
- ✓ Aux modalités d'utilisation des cachets
- ✓ A la transmission des BIA

Le BIA se définit comme Bulletin Individuel d'Adhésion qui lie un client et une banque à NSIA Vie Assurances. Ce BIA est composé de 04 formulaires de souscription collectif emprunteur. Il permet d'avoir des informations concernant l'assuré, la banque et la NSIA Vie Assurances comme assureur. Après le remplissage du BIA on le transmet à la technique qui a son tour calcul la prime que l'assuré doit payer.

- ✓ Attribution de numéro d'identité au BIA et la saisie de proposition dans le logiciel SUNSHINE

2- Connaissances acquises

Notre stage nous a :

- Permis, de nous familiariser au milieu du travail
- Donné le gout du travail en équipe
- Appris la ponctualité
- Permis de rendre pratique nos connaissances théoriques et de vivre les réalités professionnelles
- Appris le respect de la hiérarchie et le gout du travail bien fait

B- Observations et suggestions

A ce niveau nous présenterons les observations faites au cours de notre stage et nous ferons des suggestions.

1- Observations

Nous abordons ici, les observations faites au cours de notre stage. Au sein de l'entreprise nous avons noté chez le personnel plusieurs qualités telles que :

- ✓ l'assiduité au travail
- ✓ la priorité et le bon accueil réservé aux clients
- ✓ une bonne ambiance de travail
- ✓ la ponctualité, la cohésion et la bonne entente entre les agents
- ✓ le dévouement au travail

A côté de toutes ces qualités, nous avons noté quelques problèmes. Une synthèse de ces problèmes figure dans le tableau ci-après

Tableau 4 : Tableau de regroupement des problèmes par centres d'intérêts

N° D'ordre	Centres d'intérêts	Problème spécifiques
1	La gestion Commercial	<ul style="list-style-type: none"> -Une insuffisance d'action de communication média et hors média. -Un manque de visibilité des produits sur le marché concurrentiel. -Un certain attachement des partenaires aux cadeaux qui inhibent leurs apports. -Un manque de moyens logistiques notamment de transport et de communication -des plaintes de certains clients sur les informations reçues à la souscription des contrats - des plaintes relatives aux informations précontractuelles
2	La gestion administrative et des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de badge stagiaire - Un effectif de personnel réduit
3	La gestion technique	<ul style="list-style-type: none"> -Les pannes liées au logiciel sunshine -Des perturbations observées au niveau du réseau informatique -Une rupture massive des contrats collectif emprunteur plus

Source : Réalisé à partir des problèmes constatés

a- Les atouts

Au nombre des atouts que présente la NSIA Vie Assurances au Bénin, on peut citer :

- Une stratégie de gestion administrative moderne ;
- Une bonne politique marketing
- Une mise à disposition des modules de cotation aux partenaires, en vue d'éviter les pertes de temps dans le traitement des dossiers de crédits et d'accroître le rendement.
- Un cadre de travail accueillant, approprié et propre ;
- La certification qualité ISO 9001 Version 2008 de la NSIA Assurances en décembre 2012 et renouvelée en décembre 2015 ;
- Une équipe de jeunes dynamiques et rompus à la tâche.

b- Les faiblesses

S'agissant des faiblesses nous avons :

- Une insuffisance d'actions de communication média et hors média ;
- Un manque de visibilité des produits sur le marché concurrentiel ;
- Un effectif de personnel un peu trop réduit pour une entreprise de cette envergure ;
- Un manque de moyens logistique notamment de transport et de communication

1- Suggestions

Pour remédier à tout ce qui précède, nous proposons à l'entreprise de :

- Equiper ces bureaux de moyen de logistique notamment de transport et de communication
- Renforcer l'action de communication média et hors média

**ANALYSE DU RACHAT DES CONTRATS D'ASSURANCES A LA NSIA VIE ASSURANCES
AU BENIN**

- Sensibiliser pour permettre la visibilité des produits sur le marché concurrentiel
- Recruter pour augmenter son personnel pour la bonne marche des activités

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE

Ce chapitre présente dans la première section la problématique, objectifs, hypothèses et dans la seconde section la revue de la littérature et la méthodologie de recherche.

SECTION 1 : Problématique, objectifs et hypothèses

Paragraphe 1 : Problématique

L'évolution de l'homme a toujours été accompagnée du besoin de protection, non seulement de son patrimoine, mais aussi de sa personne et notamment pour le maintien d'un bon niveau de vie lors de sa vieillesse. La souscription d'un contrat d'assurance vie constitue l'une des solutions auxquelles il peut recourir. Ainsi, afin de constituer une épargne pour financer un projet, de prévoir un complément de retraite, de préserver la situation financière de leur famille en cas de décès ou d'invalidité chaque particulier se sent dans le besoin de souscrire à un contrat d'assurance vie (MEF/DA, 2007).

En effet l'intérêt de souscrire une assurance vie épargne est de se constituer progressivement un capital bénéficiant d'avantages civils et fiscaux, qui sera reversé par l'assureur à l'échéance prévue par le contrat d'assurance. Au nombre des compagnies qui proposent des services d'assurance vie, la NSIA vie assurances au Bénin apparaît comme l'une des importantes sociétés d'assurance qui offre une gamme variée de produits aux particuliers. La NSIA Vie Assurances au Bénin est l'une des compagnies d'assurances les plus performantes du marché d'assurances béninois avec un chiffre d'affaires de 2.862.166.270 FCFA selon le rapport de marché 2015 de la Direction des Assurances, DA. Toutefois, dans son fonctionnement, et comme toute compagnie d'assurances, elle fait face à divers risques dont les plus redoutés sont ceux liés au rachat potentiel des contrats d'assurances par les souscripteurs.

Ainsi, conformément aux dispositions prévues par l'article 74 alinéa 4 du code de la Conférence Inter africaine des Marchés d'Assurances (CIMA), un assuré a le droit de racheter son contrat d'assurance vie avant l'échéance. En général, cette décision de rachat peut s'opérer pour investir dans des placements plus rémunérateurs ou dans un souci de compléter ses revenus. En effet, lorsque les taux de marché montent, l'écart entre ces taux et le taux garanti par les assureurs peut amener l'assuré à racheter son contrat à un moment où ce dernier estime lui être favorable, ce moment pouvant être défavorable pour la NSIA Vie Assurances au Bénin. Aussi, l'assuré peut-il racheter son contrat pour satisfaire un besoin de liquidité. Dans ce cas, la probabilité de rachat est plus difficile à évaluer pour la NSIA Vie Assurances au Bénin puisque l'assuré rachètera son contrat même si les conditions du marché ne l'avantagent pas. **Les comportements** de rachat présentent alors un enjeu important en ce sens qu'ils provoquent des pertes ayant des compromis sur l'équilibre financier de la compagnie et **peuvent donc compromettre la solvabilité de la compagnie** lorsqu'un nombre important d'assurés décident, tous dans un même temps, de racheter leurs contrats. Le cas échéant, la Nsia Vie Assurances au Bénin se verrait obliger d'emprunter à prix fort ou de verser un taux garanti supérieur au rendement de ses propres actifs. Les bilans annuels de la Nsia Vie au Bénin indiquent que la part des cotisations rachetées évolue de façon croissante. La part du rachat par rapport au chiffre d'affaire épargne est de 8.03% en 2011, de 10,23% en 2012, de 15,50% en 2013, de 15,64% en 2014 avant d'atteindre 34,68% en 2015 soit une évolution de 26 points de 2011 à 2015 (Conçu à partir des rapports financiers de la compagnie). Ainsi, il est donc logique que si ce taux croissant persiste, les problèmes financiers ne manqueront pas et constitueront un frein aux activités de la NSIA Vie Assurances au Bénin. Face à cette situation, plusieurs questions de recherches s'imposent :

Question principale : Quels sont les problèmes que pose le rachat des contrats à la NSIA Vie Assurances ?

Questions spécifiques :

- Quelles sont les raisons explicatives du rachat des contrats d'assurance vie ?
- Les résiliations des contrats d'assurance sont-elles liées à un produit spécifique de la NSIA Vie Assurances ?

C'est donc pour apporter des réponses à ces questions que nous avons décidé de réfléchir sur le thème : **analyse du rachat des contrats à la NSIA Vie Assurances au Benin.**

Paragraphe 2 : Objectifs et Hypothèses de l'étude

A- Objectif Général

L'objectif général de ce travail est d'analyser la situation des rachats sur contrat d'assurance vie afin d'identifier les réels motifs explicatifs du rachat par les assurés de la Nsia Vie Assurances au Bénin et d'apporter des recommandations subséquentes.

B- Objectifs spécifiques

De façon spécifique, il s'agira de :

- ✓ déterminer les facteurs qui expliquent le rachat des contrats d'assurance vie à la NSIA Vie Assurances
- ✓ évaluer l'impact des rachats sur le résultat de la Nsia vie Assurances

C- Hypothèses de Recherche

De ces deux objectifs spécifiques découlent les hypothèses suivantes :

- ✓ la demande de rachat de contrat de la part des assurés est liée à des facteurs externes (Difficultés financières, Reprise d'autre contrat.....) qu'internes (Absence de suivi du contrat avec l'assuré, Faible connaissance des conditions du contrat....).
- ✓ les rachats effectués sur les contrats Nsia retraite influence négativement le résultat de la Nsia Vie Assurances.

SECTION 2 : La Revue de littérature et la Méthodologie de recherche

Cette section prend en compte dans son premier paragraphe la revue de la littérature et dans son second paragraphe la méthodologie.

Paragraphe 1 : La revue de littérature

PETAUTON (2004) définit le contrat d'assurance vie comme un **accord financier** passé entre deux parties :

- Une **entreprise d'assurances** qui prend un engagement irrévocable de verser des prestations monétaires en fonction de la réalisation d'évènements aléatoires viagers, et
- Un **souscripteur** prenant l'engagement révoquant de verser à des dates convenues des primes ou cotisations en fonction de la réalisation d'évènements aléatoires viagers".

Au terme du contrat, les sommes versées par le souscripteur, lui sont distribuées majorées des intérêts, sous forme de capital ou de rentes, à lui-même, ou, en cas de décès, aux bénéficiaires désignés. Contrairement aux produits d'épargne bancaires, il comprend généralement une garantie-plancher permettant aux bénéficiaires de recevoir un capital minimal en cas de décès de l'assuré.

Avant l'échéance du contrat, l'assuré a le droit de récupérer toute ou une partie de sa mise initiale ainsi que les intérêts correspondants (conformément aux dispositions prévues à l'article 74 du code CIMA). L'assureur lui verse alors un capital, appelé valeur de rachat du contrat, qui est calculée à chaque instant conformément aux conditions particulières du contrat. Cette possibilité de rachat constitue l'une des craintes majeures du monde de l'assurance vie. Etant intrinsèquement lié au comportement même des clients, le rachat est dans le même temps l'une des craintes les moins bien connues et donc l'une des plus redoutées.

❖ **Approches théoriques**

Plusieurs auteurs ont avancé un certain nombre d'hypothèses susceptibles de justifier le comportement de rachat. Au nombre de ces hypothèses nous avons l'hypothèse de besoin urgent de liquidité, l'hypothèse de taux d'intérêt et celle de changement de contrat.

Emise par LINTON (1932), OUTREVILLE (1990), KUO, TSAI et CHEN (2003) et KIM (2005) l'hypothèse de besoin urgent de liquidité stipule que les assurés rachètent leurs contrats en cas de difficulté économique. Cette décision de rachat s'explique par un désir de l'assuré d'utiliser les cotisations, entre temps versées, pour satisfaire des besoins plus urgents, ou par un désir de tirer profit de toute la valeur de rachat accumulée jusque-là dans le contrat pour couvrir des dépenses de ménage.

L'hypothèse du taux d'intérêt (SCHOTT, 1971 ; KUO, TSAI et CHEN, 2003) déclare que l'assuré est rationnellement tenté de retirer ses fonds (soit par rachat partiel, soit par résiliation du contrat) dans le but de profiter des avantages que présente le taux élevé du marché financier.

L'hypothèse de changement de contrat, formulée par OUTREVILLE (1990), RUSSELL (1997), CARSON et FOSTER (2000) révèle que le rachat d'un contrat d'assurance vie peut s'opérer simplement parce que l'assuré préfère souscrire à un autre contrat qui définit des conditions et des taux plus attrayants.

❖ **Approches empiriques**

Plusieurs investigations empiriques ont été menées ces 20 dernières années dans le but d'identifier les facteurs de rachat. Ces études ont en général présenté des preuves validant l'hypothèse de besoin urgent de liquidité et celle de changement de contrat. Les différentes hypothèses ont été testées sur les bases de données relatives aux agrégats macroéconomiques.

DAR et DODDS (1989) ont utilisé les données agrégées sur les revenus générés par les assureurs britanniques en assurance vie de 1952 à 1985. Dans la validation de l'hypothèse de besoin urgent de liquidité, ils ont découvert que le taux de chômage est directement lié à la décision de rachat des contrats. Dans cette même optique,

OUTREVILLE (1990) analyse les taux de rachat des contrats d'assurance vie des Etats-Unis et du Canada sur une période allant de 1955 à 1979. Pour les deux pays, il a trouvé qu'une augmentation du taux de chômage conduit à une augmentation du taux de rachat et interprète ses résultats comme étant de fortes preuves validant l'hypothèse de besoin urgent de liquidité.

RUSSEL (1977) se base sur les variables économiques propres aux Etats-Unis pour déterminer les facteurs influant sur la décision de racheter les contrats d'assurance vie. Dans son étude, les hypothèses de besoin urgent de liquidité et de changement de contrats ont été validées. Des études apportant un soutien complémentaire à l'hypothèse de besoin urgent de liquidité ont été présentées par KIM (2005) et JIANG (2010) qui se sont respectivement basés sur les données macroéconomiques de la Corée et des Etats-Unis. Ils démontrent que le taux de rachat augmente au fur et à mesure que la croissance économique du pays décroît et que le taux de chômage augmente. Aussi, l'écart entre le taux d'intérêt inscrit au contrat d'assurance et le taux d'intérêt du marché financier impacte-t-il sur le taux de rachat. KUO, TSAI et CHEN (2003) ont à leur tour tenté de valider l'hypothèse de besoin urgent de liquidité mais cette fois-ci avec celle de taux d'intérêt sur la base des données du Conseil Américain des Assureurs vie (American Council of Life Insurers, ACLI). KUO et al. (2003) s'intéressent aux taux de chômage, d'intérêt et de rachat de tous les contrats d'assurance vie en cours aux Etats-Unis de 1951 à 1998. Par une approche de Co intégration, ces auteurs démontrent que le taux de chômage affecte le taux de rachat aussi bien dans le long que dans le court terme

contrairement au taux d'intérêt qui affecte le taux de rachat uniquement dans le long terme. Toutefois, l'impact du taux d'intérêt sur le taux de rachat est plus prononcé.

KIESENBAUER (2011) quant à lui utilise les données sur les compagnies d'assurance vie allemande pour tester l'hypothèse de besoin urgent de liquidité. En se servant des indicateurs macroéconomiques et des caractéristiques de 133 compagnies d'assurances allemandes de 1997 à 2009, il procède à la construction d'un modèle de régression logistique. Mais les preuves pouvant valider l'hypothèse n'étaient très pertinentes.

Bien qu'une grande partie des études qui ont testé les hypothèses de besoin urgent de liquidité et de changement de contrat en ce qui concerne les rachats en assurance vie se soit appuyée sur des données macroéconomiques, certaines études récentes ont utilisé des données microéconomiques.

ENGLE ET GRANGER (1987) ont, par une approche économétrique, étudié la Co intégration entre les taux de rachat et certaines variables économiques. L'objectif était de dissocier la dynamique du court terme de ces taux de celle du long terme avec le taux de chômage et le taux d'intérêt.

Outre les études ayant abouti à la validation des hypothèses sus citées, plusieurs autres études ont été menées toujours dans un souci de détermination des facteurs explicatifs du rachat en assurance vie.

Déjà en 1986, RENSHAW et HABERMAN s'intéressent à la modélisation du comportement des assurés en suivant une approche statistique. Ils analysent grâce à des modèles linéaires généralisés les rachats d'assurance vie en Ecosse en 1986 et dégagent quatre principaux facteurs de risque de rachat que sont : la réputation de la compagnie d'assurances, le type de contrat, l'âge de l'assuré et l'ancienneté du contrat au moment du rachat.

SURU (2011), dans sa modélisation du rachat et parallèle avec la physique, a démontré que la valeur de rachat minimum garantie lors de la souscription au contrat a un fort impact sur la décision de racheter ou non des assurés.

FAUVEL et LE PEVEDIC (2007) ont procédé à l'analyse du portefeuille d'une compagnie d'assurance vie individuelle. Il en est ressorti que les intérêts générés sur le contrat d'assurance vie ont également un impact sur la décision de l'assuré. Plus l'assuré a valorisé son contrat moins il envisage le rachat de son contrat. Par ailleurs, l'étude du comportement de rachat d'un assuré possédant un contrat multi supports leur a permis de déterminer les conditions dans lesquelles l'assuré préférerait aller emprunter plutôt que de racheter son contrat. En effet, ils ont démontré qu'un assuré préfère emprunter à un taux d'autant plus élevé que le taux de rendement de son contrat est grand. De plus une hausse du taux d'imposition appliquée en cas de rachat immédiat augmente l'attrait pour l'emprunt.

MILHAUD, LOISEL et MAUME-DESCHAMPS (2010) en se basant sur deux modèles de segmentation ont montré que certaines caractéristiques du contrat jouent un rôle majeur dans la décision de l'assuré de racheter son contrat.

Paragraphe 2 : Méthodologie de recherche

A- Méthodes de collecte des données

✓ Revue documentaire

La revue documentaire constitue la base de toute étude scientifique. Elle s'est déroulée tout au long de l'étude ; de la phase d'élaboration du protocole de recherche à celle de la rédaction du mémoire. Les résultats de cette phase ont permis de faire le point des études antérieures tant théoriques qu'empirique sur le rachat. Elle a permis de mieux appréhender notre sujet de recherche, de fixer les objectifs et d'en cerner les différents contours.

Cette phase nous a amené à effectuer des recherches documentaires dans différents centres documentaire Universitaires, dans les archives NSIA Vie Assurances et sur des sites Internet.

✓ **Entretien**

C'est une technique de collecte des données qui nous a permis de recueillir des informations à travers les différentes questions posées de façon orale aux différents responsables de l'entreprise d'accueil.

✓ **Enquêtes**

Les données utilisées dans le cadre de cette étude couvrent globalement la période allant de 2011 à 2015.

Les données proviennent respectivement de la :

- base informatique de données de la Nsia Vie Assurances au Bénin
- collecte d'information auprès d'un échantillon de 122 assurés ayant résiliés leurs contrats à travers un questionnaire reporté en annexe.

B- Méthodes d'analyse des données

✓ **Traitement des données**

Le dépouillement des données a été fait de façon manuelle. Après dépouillement de ces données recueillies, l'analyse a été faite sur la base de simple technique statistique. La présentation des tableaux et des graphiques est réalisée à l'aide du logiciel Excel.

Nous avons dénombré les réponses obtenus à partir des différents outils de collecte, en les regroupant par centre d'intérêt, en les codifiant et en les classant.

Des analyses descriptives et comparatives des résultats obtenus dans la phase de l'enquête de terrain ont été effectuées.

✓ **Validation des Hypothèses**

La vérification et la validation d'hypothèse se feront de la manière suivante.

Hypothèse 01

L'intérêt ici est de déterminer les facteurs influençant à un degré considérable la décision de rachat sur contrat d'assurance des assurés. Pour ce faire les résultats obtenus sur l'échantillon permettront de définir les parts en % des facteurs identifiés, ces facteurs étant les raisons qui justifient la décision de résiliation de contrat. Ils seront interprétés. Ensuite, on définit la part en % qui traduit la capacité des facteurs externes et internes à influencer la décision de rachats des assurés. Enfin une analyse comparative permettra de valider l'hypothèse de la manière suivante :

- ✓ Soit P_1 et P_2 les pourcentages respectifs représentant les parts des facteurs externes et internes. Si $P_1 > P_2$ alors **H01** sera confirmée.

Hypothèse 02

Le tableau de classification utilisé pour cette hypothèse, nous permettra de répartir la valeur des rachats (rachats totaux) par contrats d'assurances Vie (produit assurance vie). Cela permettra de déterminer les produits sur lesquels les rachats sont plus effectués et par la même occasion d'identifier le produit dont le rachat a une incidence financière négative sur le résultat de la compagnie.

En se basant sur la théorie selon laquelle une demande élevée de rachat sur un long terme compromet la solvabilité de la Nsia vie Assurances, tout produit dont la valeur financière des rachats effectués est élevée est celui-là dont les rachats influencent négativement le résultat de la compagnie et doit donc faire l'objet au sein de la Nsia Vie Assurances, d'étude.

Après l'analyse de la fluctuation (en %) et quantitative (financière) des rachats par rapport aux produits d'assurance sur la période d'étude (**2011 à 2015**), il sera réalisé une étude comparative de la moyenne arithmétique $M(VRi) = \frac{\sum VRi}{n}$ (Vf_i =Valeur financière des rachats correspondant à chaque produit considéré ; n = nombre d'observation) des valeurs des rachats des produits identifiés sur la période de 2011-2015. La validation se fera de la manière suivante :

- ✓ **H02** sera confirmée si la moyenne arithmétique de la Valeur des Rachats de la Nsia Retraite est plus élevée que celle des autres produits.

C- Difficultés et limites

❖ Difficultés

- ✓ Accès difficile à l'information concernant le rachat à la Nsia Vie assurances.
- ✓ Non disponibilité de document ayant rapport avec notre thème.

❖ Limites

- ✓ Le mémoire ne tient pas compte des conséquences du rachat des contrats.
- ✓ Seuls les facteurs explicatifs sont pris en compte.
- ✓ Absence d'outil statistique pour l'analyse des facteurs du rachat lorsque toute la population des assurés ayant résilié leur contrat, serait considéré.
- ✓ L'analyse ne tient pas compte des produits assurances collectives groupe et bancassurance.

CHAPITRE III : ANALYSE DES RESULTATS, VERIFICATION DES HYPOTHESES, SUGGESTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

SECTION 1 : Présentation et analyse des données

Cette section est consacrée à l'analyse des données et à la présentation des résultats.

Paragraphe 1 : Facteurs explicatifs du rachat

A- Répartitions des enquêtés par période d'étude

L'étude s'est intéressée à un échantillon d'enquêtés (assurés ayant résiliés leurs contrats) sur la période de 2011 à 2015. Cette période a été choisi en vue, d'une part d'obtenir un résultat pouvant être valable pour l'ensemble des assurés ayant résiliés leurs contrats et d'autre part, en raison de la fréquence de contrats résiliés.

Le tableau qui suit présente la répartition des enquêtés par année d'étude.

Tableau 5 : Répartitions des enquêtés par année d'étude

Année d'étude	Nombres d'enquêtés
2011	21
2012	12
2013	40
2014	35
2015	14
Total	122

Ce tableau nous permet simplement de répertorier le nombre d'enquêté par année considérée. Il faut mentionner que sur les 122 questionnaires adressés aux

enquêtés, 120 ont été effectivement renseignés. Soit environ 98% des enquêtés considérés au départ.

L'étude se focalise alors sur 120 assurés ayant résiliés leurs contrats d'assurance vie.

B- Présentation et analyse des données relatives aux facteurs explicatifs du rachat

A la lecture de quelques réponses issues du questionnaire, il a été constaté que 83% n'ont pas une compréhension parfaite des clauses du rachat mais se lancent dans la demande de rachat sans cerner le contour. Le but ici est de voir les raisons qui les motivent à racheter leurs contrats.

Les raisons justificatives du rachat chez les enquêtés sont diverses. Elles s'intéressent à des variables qualitatives qui vont des « difficultés financières » aux « convenances personnelles » en passant par les « désagréments bancaires ». Bien d'autres raisons sont mentionnées. Il s'agit notamment de la « mauvaise prestation », de la « reprise d'autres contrats » ou encore de la « déception par rapport au produit » etc...

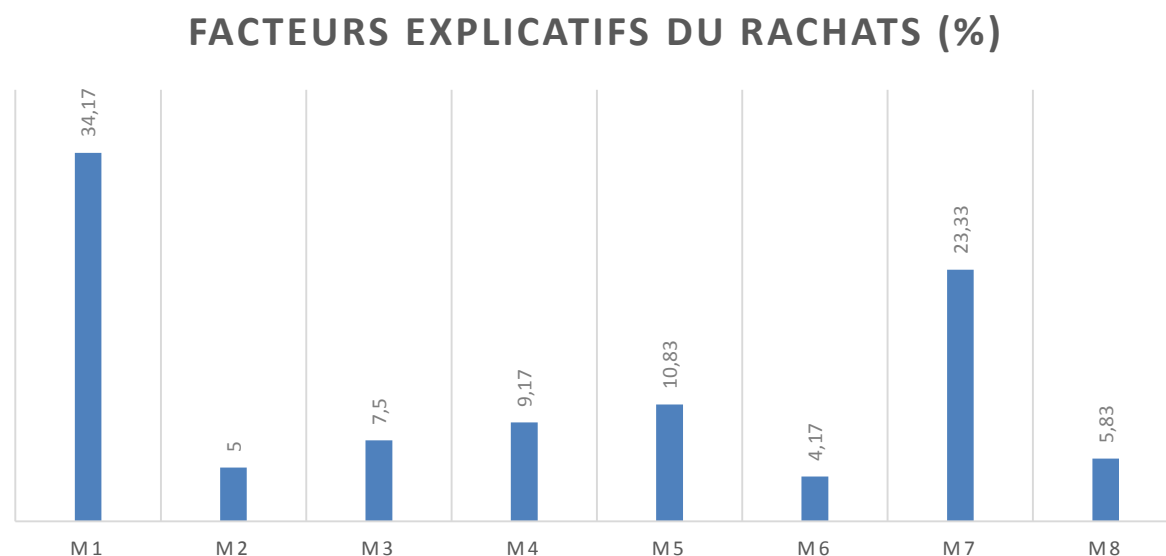
Le tableau suivant fait part du pourcentage de représentativité de chaque motif évoqué par les enquêtés.

Tableau 6 : Part des facteurs explicatifs

Facteurs explicatifs	Code (facteurs)	Effectifs	Pourcentages (%)
Difficultés financières	M1	41	34,17
Convenance personnelle	M2	6	5
Reprise d'autre contrat	M3	9	7,5
Désagrément bancaire	M4	11	9,17
Absence de suivi du contrat avec l'assuré	M5	13	10,83
Mauvaise qualité des relations avec l'assureur	M6	5	4,17
Faible connaissance des conditions du contrat	M7	28	23,33
Déception par rapport au produit	M8	7	5,83
Total		120	100

Source : Résultats de nos enquêtes

Graphique n°1 : Part des facteurs explicatifs



Source : Résultats d'enquête réalisée

Le graphique ci-dessus montre les parts de chaque facteur ou raison qui explique le rachat au sein de l'échantillon considéré. De ce graphique, il sort ce qui suit :

Selon les enquêtés, la première raison des ruptures de contrats réside dans les difficultés d'ordre financier que rencontrent les souscripteurs de ces contrats (34,17%).

La deuxième raison se trouve être la faible connaissance des conditions du contrat entraînant ainsi la déception du client. 23,33% des assurés estiment qu'ils sont soit mal reçus, soit mal renseignés lors de la souscription du contrat.

Ensuite, on note que 10,83% des assurés ont connu la résiliation pour relâchement dans le mécanisme d'encaissement de la prime.

Une partie non négligeable des enquêtés (9,17%) a pris la décision de racheter le contrat d'assurance sur la base de contrariétés, de difficultés ou encore de problèmes entre ces derniers et leurs banquiers. Ceci est connu sous l'appellation « désagréments bancaires ».

Par ailleurs, bien d'autres raisons interviennent et bien qu'étant à faible incidence selon les données de l'enquête, ne sont pas à occulter. Il s'agit : de la reprise d'autre contrat (7,5%) ; de la déception par rapport au produit (5,83%) ; des raisons de convenance personnelle (5%) et de la mauvaise qualité des relations avec l'assureur (4,17%).

Paragraphe 2 : Relation entre rachat sur contrat d'assurance et les produits d'assurance vie à la NSIA Vie Assurances

A- Description du portefeuille considéré

Afin de mieux cerner l'évolution des rachats par produit sur la période de 2011 à 2015, on s'intéresse au portefeuille contenant l'ensemble des contrats d'assurance vie ayant fait l'objet de rachat à la Nsia Vie Assurances sur cette période.

Le portefeuille considéré comporte 08 produits d'assurances individuelles dont quatre(04) ont fait l'étude de rachat, il s'agit de : Contrat «Nsia retraite »; «Nsia étude »; «Nsia pension » et «Libre et prestige retraite ». Chacun de ces contrats porte des codes d'identification telle que consignés dans l'annexe 2.

B- Fluctuations financières des rachats par produit assurance vie

La demande massive de rachat à long terme compromet la solvabilité de la Nsia vie Assurances et par la même occasion son résultat.

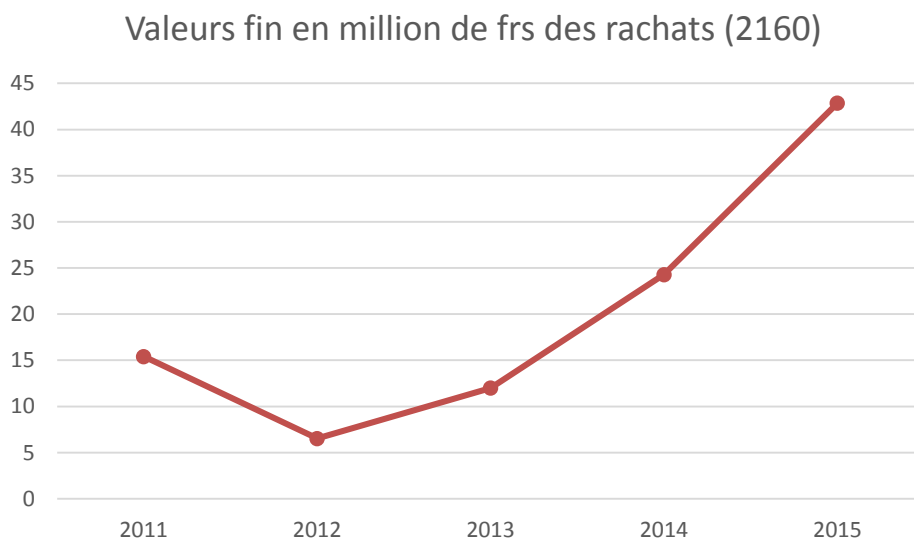
Dans un premier temps, il faut rappeler que, grâce au bilan annuel de la Nsia vie Assurances, il est constaté une évolution en dent de scie de la valeur des rachats. En 2011 par exemple, la valeur totale de cotisations rachetées (rachat totaux) était de 111.241.272 Fcfa. Cette valeur a diminué et est passée en 2012 à 83.004.756 Fcfa, soit une baisse d'environ 25,38%. Ensuite entre 2012 et 2015, on observe successivement une hausse de 63,03% en 2013, une baisse de 30,15% en 2014, puis entre 2014 et 2015 cette valeur a pratiquement doublé.

L'évolution financière des rachats par produits permet d'établir le niveau de relation qui existe entre le rachat des contrats et les produits de la Nsia vie

assurances. Ceci dans le but de faire ressortir les produits dont les rachats ont d'incidences financières négatives sur le portefeuille de la Nsia Vie assurances tout le long de la période considérée.

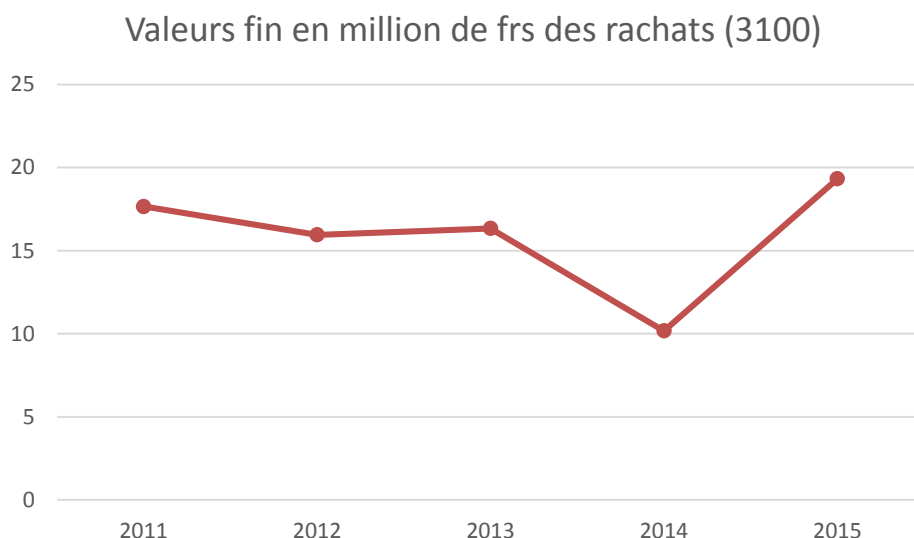
Les graphes suivants permettent l'analyse de cette évolution. Ils sont établis à partir du tableau de classification consigné en annexe 2.

Graphique 2: Nsia retraite



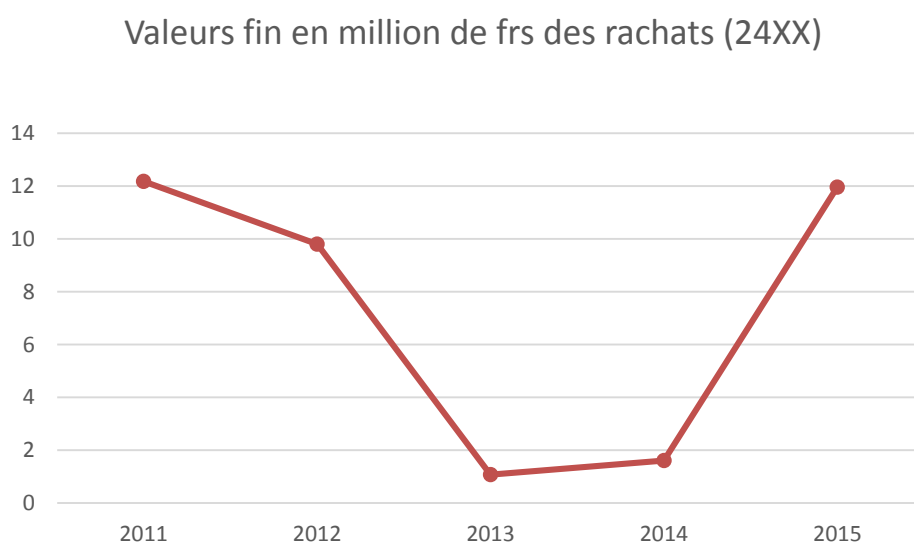
Commentaire : Le graphique N°2 montre une baisse de la valeur financière du rachat relatif au produit Nsia Retraite entre 2011 et 2012. Cette diminution s'interrompt en 2012 et prend une allure contraire faisant observé une croissance maintenu jusqu'en 2015.

Graphique 3 : Nsia études



Commentaire : le graphique N°3 affiche une fluctuation irrégulière en dent de scie des valeurs financières des rachats effectués pour les contrats Nsia études. Cela se traduit par une alternance entre une diminution et une augmentation des valeurs entre les diverses périodes. La plus grande baisse est observée entre 2013 et 2014 (de 16.343.228 Fcfa en 2013 à 10.173.032 Fcfa en 2014), et la plus grande croissance se constate entre 2014 et 2015 (de 10.173.032 Fcfa en 2014 à 19.330.398 Fcfa en 2015)

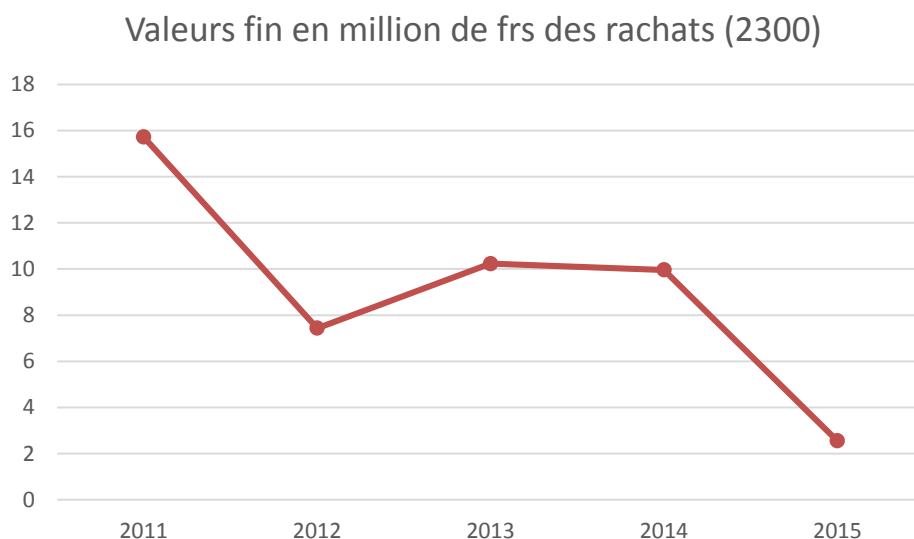
Graphique 4 : Nsia Pension



NB : 24XX désigne l'ensemble des produits NSIA Pension (« Nsia Pension Renfort » :2410, « Nsia Pension Sécurité » :2420 et « Nsia Pension Confort » :2430)

Commentaire : Les valeurs des rachats correspondants aux contrats Nsia pension connaissent une grande phase de chute entre 2011 et 2013. Puis une légère augmentation entre 2013 et 2014. Ce n'est qu'à partir de cette dernière année qu'une brusque augmentation est observée passant de 1.607.524 Fcfa en 2014 à 11.961.924 Fcfa en 2015.

Graphique 5 : Libre et prestige retraite



Commentaire : Le montant des rachats correspondants aux contrats Nsia libre prestige ont connu d'importantes diminutions entre les périodes de 2011-2012 et 2014-2015. Les fluctuations observées entre 2012-2014 sont moins remarquables laissant voir de légères augmentation(2012-2013) et diminution(2013-2014).

SECTION 2 : Discussions, Validations des Hypothèses, Suggestions et conditions de mise en œuvre

Paragraphe 1 : Discussions et Validations des Hypothèses

A- Motifs de résiliation des contrats d'assurances vie

Les raisons énumérées par les enquêtés s'établissent sous deux ordres : les raisons externes à la Nsia Vie Assurances et les raisons internes à la Nsia vie Assurances.

L'intérêt est d'établir la responsabilité de la Nsia vie Assurances dans les mouvements de rachat des assurés afin de mieux cerner les mesures à prendre.

Le Tableau ci-dessous présente la répartition des motifs de résiliation de contrats d'assurance vie à la Nsia vie Assurances par motifs externes et internes.

Tableau 7: Répartition en motifs externes et internes

Catégories de motifs/facteurs	Motifs	Part/facteurs (%)	Part/catégories de facteurs P (%)
Motifs externes	Difficultés financières	34,17	P₁=55,84
	Convenance personnelle	5	
	Reprise d'autre contrat	7,5	
	Désagrément bancaire	9,17	
Motifs internes	Absence de suivi du contrat avec l'assuré	10,83	P₂=44,16
	Mauvaise qualité des relations avec l'assureur	4,17	
	Faible connaissance des conditions du contrat	23,33	
	Déception par rapport au produit	5,83	

Source : nos calculs

Ce tableau montre la capacité en termes de pourcentage de chaque catégorie de facteurs ou de motifs à influencer la décision de rachat des assurés. Les motifs externes prennent plus de la moitié des opinions des enquêtés avec un pourcentage de 55,84 %. Ce pourcentage n'est néanmoins pas fortement supérieur à celui des motifs internes qui est de 44,16%. Ce rapprochement en terme de pourcentage n'empêche pas cependant de remarquer que les facteurs ou motifs externes sont majoritairement ceux qui influencent la décision de rachat des assurés à la Nsia vie Assurances.

En effet, un des motifs important expliquant le rachat des contrats par les assurés viennent des besoins de liquidité ressentir par ces derniers. Ce motif reste majoritaire au niveau des facteurs externes et est justifié par les enquêtés lorsque ces derniers sont confrontés à des contrariétés sociales : dégradation de l'état de santé d'un membre de la famille (conjoint(e), enfant,...), formation des enfants, réalisation d'un projet d'achat de parcelle ou de construction de maison,...etc. Certains assurés comparent, pour se justifier, l'opération financière réalisée au moyen du contrat d'assurance à l'opération immobilière qui, apparemment, est plus rentable.

L'autre motif réside dans la faible connaissance des conditions du contrat. Les assurés découvrent plusieurs conditions du contrat qui leur sont inconnues à la conclusion du contrat. Ceci pose le problème de sensibilisation et d'information appropriée à l'endroit du public assurable qui entend obtenir plus de renseignements avant de s'engager.

Aussi l'absence de suivi du contrat avec l'assuré apparait comme un motif non négligeable. En début de contrat, l'intermédiaire d'assurance ayant réalisé le contrat en poursuit l'encaissement de la prime auprès de l'assuré jusqu'à la fin du paiement de ses commissions. Au-delà, les assurés qui étaient habitués à payer leur cotisation aux mains des commerciaux, restent toujours dans l'attente de la quérabilité de fait de la prime. Ainsi, le problème de suivi des contrats après

l'étape des commerciaux doit être analysé en vue d'y apporter une solution convenable.

S'il faut noter que plusieurs motifs internes prennent une part considérable dans l'ensemble des opinions des enquêtés, il n'en demeure pas moins que les motifs externes restent les plus évidentes parce que prenant un peu moins de 56% des motifs totaux. En plus des difficultés financières énumérées plus haut, il intervient également d'autres motifs externes. Il s'agit de « Convenance personnelle (5%) », de « Reprise d'autre contrat (7,5%) » et de « Désagrément bancaire (9,17%) ». Les fréquences de ces motifs s'ajoutent à celles des difficultés financières et forment un total $P_1 = 55,84\%$ qui est supérieur à $P_2 = 44,16\%$ correspondant au pourcentage que représente l'ensemble des motifs internes dans l'opinion des assurés ayant résiliés leur contrats. $P_1 > P_2$; **L'hypothèse N°1 est donc confirmée.**

B- Valeur financière des rachats des produits assurance vie

Le paragraphe 2 de la session précédente nous montre les fluctuations des valeurs financières des rachats correspondants à chaque produit assurance vie considéré. Ces fluctuations observées ont permis d'avoir une idée de l'évolution de ces valeurs sur la période 2011-2015 pour chaque produit considéré.

La question ici est de savoir : pour quel produit les valeurs financières des rachats ont une incidence négative sur le résultat de la Nsia vie assurance ?

En d'autre terme quel produit, entre 2011 et 2015 a connu en moyenne la plus forte valeur financière en termes de rachats ?

Le tableau qui suit résume la moyenne arithmétique de ces valeurs par produit assurance vie considéré.

Tableau 8: Moyenne arithmétique des valeurs des rachats par produit

Identifiant du produit	$\sum VRi$ (Fcfa)	$M(VRi) = \frac{\sum VRi}{n}$ (Fcfa)
2160	101.049.964	20.209.992,8
3100	79.466.277	15.893.255,4
24XX	36.615.583	7.323.116,6
2300	45.892.056	9.178.411,2

Source : nos calculs

L'ensemble des rachats effectués pour le compte du produit Nsia retraite possède en moyenne une valeur de 20.209.992,8 Fcfa. Cette valeur est de 15.893.255,4 Fcfa pour le produit Nsia étude, 7.323.116,6 Fcfa pour le produit Nsia pension et 9.178.411,2 Fcfa pour le produit Libre et prestige retraite.

Cette différence de valeur justifie qu'il existe une relation entre les rachats et les produits assurance vie. Les assurés orientent leur comportement de résiliation de contrat compte tenu des produits auxquels ils ont souscrit.

Tout le long des différentes périodes (2011-2015), les assurés effectuent des rachats de fortes valeurs essentiellement sur les produits Nsia retraite et sur les produits Nsia Etudes. S'il est vrai qu'une telle chose peut être due à l'importance des valeurs de cotisation effectuées par les assurés pour le compte de ces produits, il est aussi vrai qu'une remise en cause de la viabilité de ces produits par les assurés doit être notée.

En effet, les produits Nsia retraite sont utilisés par les assurés dans le but de constituer suffisamment de ressources capables de les soutenir lorsqu'ils ne seront plus en activité. Il arrive cependant que les assurés ne trouvent plus le bien-fondé de ce type de contrat parce qu'ayant établi d'autre plan pour leur vieillesse. Il peut s'agir d'un projet qu'ils comptent initier alors qu'ils sont en activité ou

proche de la période d'inaction. De telle situation constitue un motif suffisant pour résilier leur contrat avant l'échéance. Ce qui justifie les résultats obtenus.

La validation de l'hypothèse n°2 exige la vérification de ce qui suit :

$$\text{➤ } M_{VR} (\text{Nsia retraite}) > M_{VR} (\text{des autres produits})$$

Les résultats obtenus sont les suivants :

$$\text{➤ } M_{VR} (\text{Nsia retraite}) > M_{VR} (\text{Nsia études}) > M_{VR} (\text{Nsia libre et prestige retraite}) > M_{VR} (\text{Nsia pension})$$

L'hypothèse 2 est donc confirmée.

Paragraphe 2 : Suggestions et conditions de mise en œuvre

A- Suggestions

Au regard de ce qui précède, la nécessité de conduire à terme les contrats vie s'impose, pour permettre d'une part à la Nsia Vie Assurances de disposer d'une position financière consolidée et d'autre part aux assurées de jouir pleinement des avantages que leur offrent les produits auxquels ils ont souscrit.

Nos suggestions iront donc aussi bien à l'endroit de la Nsia Vie Assurances qu'à celui des assurés.

❖ A l'endroit de la Nsia vie Assurances

Les résultats obtenus au terme de cette étude ont montré entre autre que les motifs de résiliation des contrats d'assurance vie par les assurés sont plus externes qu'internes. S'il est vrai que la majorité de ces motifs viennent de la décision des assurés, il est aussi vrai qu'une partie considérable émane de quelque défaillance au niveau de la Nsia vie. Nous suggérons donc à la Nsia vie :

- De créer plus de climat de confiance, à travers : L'amélioration de la formation des commerciaux ; Le lancement de nouveaux contrats de partenariat avec les assurés en organisant des journées portes. Ces occasions peuvent constituer des séances de lancement de nouveaux

produits ou d'information sur les avantages des produits existants. Et la présentation aux souscripteurs de relevés de comptes en utilisant par exemple les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

- Concevoir plus de produits adaptés qui donnent satisfaction à certains besoins propres du quotidien des particuliers.
- Améliorer la qualité des relations entre assureurs et assurés.
- Mettre en place un partenariat banque et assurance visant à transférer les demandes de rachats partiels accordés par les banques partenaires, à des taux préférentiels avec en garantie, l'épargne acquise au titre du contrat d'assurance.
- Revoir sa politique de relookage du produit NSIA retraite ;

❖ A l'endroit des assurés

- Prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat avant toute opération de rachat.
- Communiquer convenablement avec son conseiller en assurance vie
- Entretenir avec la Nsia Vie Assurances une relation de synergie afin de prévenir d'éventuel problème qui pourrait constituer une source de résiliation de leur contrat

B- Conditions de mise en œuvre des suggestions

Les suggestions formulées trouveront leur efficacité dans des conditions appropriées telles que :

- L'élaboration et l'actualisation d'un plan de communication
- La négociation des contrats de partenariat entre les banques et la Nsia Vie Assurances

- Le diagnostic des caractéristiques du produit NSIA Retraite afin de mieux l'adapter aux attentes des clients
- L'évaluation des conditions de souscription aux contrats assurances vie.

CONCLUSION

La présente étude menée sur la NSIA Vie Assurances nous a permis d'aborder la problématique du rachat des contrats par les assurés.

Le rachat a toujours constitué l'une des craintes majeures du monde de l'assurance et précisément de la Nsia Vie Assurances au Bénin.

Les travaux effectués ont permis de confirmer les deux hypothèses émises afin d'atteindre les objectifs de l'étude.

Des résultats de l'étude, il ressort de notre analyse que les motifs de résiliation de contrats par les assurés sont liés en grandes parties à des facteurs qui ne dépendent pas de la NSIA Vie Assurances. Les assurés résilient donc leur contrat suite à la survenance de contrariétés ou de difficultés d'ordre social, économique et financier.

L'analyse révèle également que les produits NSIA Retraite et NSIA Etude sont ceux qui ont en moyenne des valeurs de cotisations racheté le plus élevés et qui sont donc susceptible de compromettre la solvabilité de la NSIA Vie Assurances. Ce qui constitue un danger pour le résultat de la NSIA Vie Assurances.

Il urge donc de prendre les mesures adéquates pour informer, sensibiliser les assurés afin de freiner en eux cette tendance à avoir systématiquement recours aux rachats en cas de problème.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrage:

- **CARSON, JAMES M.** et **Mark D. FOSTER** (2000). Suitability and Life Insurance Policy Replacement. Journal of Insurance Regulation.
- **DAR, A.** et **DODDS, J.C.** (1989). Interest Rates, the Emergency Fund Hypothesis and Saving through Endowment Policies: Some Empirical Evidence for the U.K... Journal of Risk and Insurance, 56, 415-433.
- **FAUVEL, S.** et **Le PEVIDIC, M.** (2007). Analyse des rachats d'un portefeuille vie individuelle : Approche théorique et Application pratique. ENSAE
- **JIANG, SHIE-JIE** (2010). Voluntary Termination of Life Insurance Policies: Evidence for the U.S. Market. North American Actuarial Journal.
- **KIESENBAUER, DIETER** (2011). Main determinants Of Lapse in the German Life Insurance Industry.
- **KIM, CHANGKI** (2005). Modeling Surrender and Lapse Rates with Economic Variables. North American Actuarial Journal.
- **KUO, WEIYU, CHENGHSIEN TSAI,** et **WEI-KUANG CHEN** (2003). An Empirical Study on the Lapse Rate: The Cointegration Approach. Journal of Risk and Insurance, 70, 489-508.
- **LIEBENBERG, A. P., CARSON, J. M.** et **DUMM, R. E.** (2012). A Dynamic Analysis of the Demand for Life Insurance. Journal of Risk and Life Insurance, 77,651-666.
- **MILHAUD, X, LOISEL, S.,** et **MAUME-DESCHAMPS, V.** (2012). Facteurs explicatifs du Rachat en assurance vie : Classification et Prévision de risque de rachat, Mémoire.

- **OUTREVILLE, J.F.** (1990). Whole-Life Insurance Lapse Rates and the Emergency Fund Hypothesis. *Insurance: Mathematics and Economics*, 9, 249-255.
- **RENSHAW, A. E.** and **HABERMAN, S.** (1986). Statistical Analysis of Life Insurance Lapses. *Journal of the Institute of Actuaries*, 113, 459-497.
- **SURU, A.** (2011). Modélisation du rachat et parallèle avec la physique. Paris Dauphine
- **Code CIMA**
- **DIRECTION DES ASSURANCES.** (2007). Etude sur les ruptures anticipées de contrats d'assurance sur la vie

SITES CONSULTÉS

www.google.com (25/10/2011 à 22h-30)

www.memoireonline.com (20/08/2016 à 15h-44)

[www.carditif.fr /assurance-vie/com](http://www.carditif.fr/assurance-vie/com). (27/10/2016 à 11h-37)

ANNEXES

❖ Annexe 1: QUESTIONNAIRE

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de fin de cycle de licence à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestions (FASEG) de l'université d'Abomey-Calavi, nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire dans le but de notre recherche sur le thème : **Analyse du rachat des contrats à la NSIA Vie Assurances au Benin.**

1°) Pensez-vous que les produits commercialisés par la Nsia vie assurances répondent à votre besoin?

1-Oui 2- Non

2°) Vous a-t-on précisé qu'il s'agit d'un engagement de longue durée?

1-Oui 2- Non

3°) Etes- vous bien informé de ce que c'est que le rachat ?

Oui Non

4°) Connaissez-vous les conditions de paiements de la valeur de rachat ?

1-Oui 2- Non

5°) Lorsque le rachat est le fait de votre initiative, dites-nous les raisons qui la sous-tendent ?

.....
.....
.....
.....

6°) Estimez-vous avoir obtenu de la compagnie le montant auquel vous vous attendiez ?

1-Oui 2- Non

**ANALYSE DU RACHAT DES CONTRATS D'ASSURANCES A LA NSIA VIE
ASSURANCES AU BENIN**

7°) Savez-vous qu'il y a possibilité de transformation du contrat afin d'éviter la résiliation ou le rachat?

1-Oui

2- Non

ANALYSE DU RACHAT DES CONTRATS D'ASSURANCES A LA NSIA VIE ASSURANCES AU BENIN

❖ **Annexe 2 : Bilan annuel/ Cotisation rachetés par produit**

CODE PRODU IT	LIBELLE PRODDUIT	RACHAT	RACHATS	RACHAT	RACHAT	RACHAT	RACHAT	RACHAT	RACHAT	RACHAT	RACHAT
		S TOTAUX	PARTIELS	S TOTAUX	PARTIEL S	S TOTAUX	PARTIEL S	S TOTAUX	PARTIEL S	S TOTAUX	PARTIEL S
		2011		2012		2013		2014		2015	
1120	PREV.CAPITAL DEGRESSIF	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1160	NSIA PREVOYANCE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2160	NSIA RETRAITE	15 402 752	9 921 052	6 534 422	18 904 986	11 987 661	30 000 002	24 276 207	17 610 526	42 848 922	21 278 946
3100	NSIA ETUDES	17 661 664	-	15 957 955	-	16 343 228	-	10 173 032	-	19 330 398	-
24XX	NSIA PENSION	12 173 240	252 632	9 797 552	1 105 263	1 075 343	1 421 053	1 607 524	-	11 961 924	315 789
2300	LIBRE ET PRESTIGE RETRAITE	15 714 451	20 215 000	7 436 968	42 612 482	10 228 025	32 060 954	9 958 696	13 300 000	2 553 919	33 585 000
XXXX	NSIA VITALIS	-	-	-	-	-	-	-	-	74 495	-
3300	NAF	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ASSURANCES INDIVIDUELLES	60 952 107	30 388 684	39 726 897	62 622 731	39 634 257	63 482 009	46 015 459	33 910 526	76 769 658	55 179 735

ANALYSE DU RACHAT DES CONTRATS D'ASSURANCES A LA NSIA VIE ASSURANCES AU BENIN

5120	COLLECTIFS EMPRUNTEUR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5200	PREVOYANCE GRPE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5300	FRAIS FUNERAIRES COLLECTIVES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6100/6 120	CAREC	50 289 165	-	43 277 859	-	95 691 413	-	47 314 883	7 502 545	123 323 684	58 500 000
6200	IFC	-	-	-	25 000 000	-	69 466 577	1 189 059	141 155 827	-	293 711 330
XXXX	NSIA ALODO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	COLLECTIVES GROUPE	50 289 165	-	43 277 859	25 000 000	95 691 413	69 466 577	48 503 942	148 658 372	127 323 684	352 211 330
75XX	NSIA EMPRUNTEUR GROUPE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7400	SOLDE BANCAIRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	BANCASSURAN CE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ACCEPTATIONS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PRIMES EMISES	111 241 272	30 388 684	83 004 756	87 622 731	133 325 670	132 948 586	94 519 401	182 568 898	204 093 342	407 391 065

Source : base de données de la Nsia Vie Assurances

TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
DEDICACES	ii
REMERCIEMENTS.....	iv
RESUME.....	v
ABSTRACT	v
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
LISTE DES GRAPHIQUES	vii
SOMMAIRE	viii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I: PRESENTATION GENERALE ET PRODUITS COMMERCIALISES PAR LA NSIA VIE ASSURANCES AU BENIN	3
SECTION 1 : Présentation générale et environnement de la Nsia vie assurances au Bénin	3
Paragraphe 1 : Historique.....	3
Paragraphe 2 : Organisation et fonctionnement de la NSIA Vie Assurances	4
SECTION 2 : Description des produits Commercialisés par la NSIA Vie assurances et le déroulement du stage	13
Paragraphe 1 : Description des produits Commercialisés par la NSIA Vie assurances	13
Paragraphe 2: Déroulement du stage	16
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE	21

SECTION 1 : Problématique, objectifs et hypothèses	21
Paragraphe 1 : Problématique	21
Paragraphe 2 : Objectifs et Hypothèses de l'étude.....	22
SECTION 2 : La Revue de littérature et la Méthodologie de recherche.....	23
Paragraphe 1 : La revue de littérature	23
Paragraphe 2 : Méthodologie de recherche.....	28
CHAPITRE III : ANALYSE DES RESULTATS, VERIFICATION DES HYPOTHESES, SUGGESTIONS ET CONDICTIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	32
SECTION 1 : Présentation et analyse des données	32
Paragraphe 1 : Facteurs explicatifs du rachat.....	32
Paragraphe 2 : Relation entre rachat sur contrat d'assurance et les produits d'assurance vie à la NSIA Vie assurance	36
SECTION2 :Discussions,Validations des Hypothèses, Suggestions et conditions de mise en œuvre.....	40
Paragraphe 1 : Discussions et Validations des Hypothèses.....	40
Paragraphe 2 : Suggestions et condictions de mise en œuvre	44
CONCLUSION.....	47
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	48
ANNEXES	a
Annexe 1 : QUESTIONNAIRE.....	a
Annexe 2 : Bilan annuel/ Cotisation rachetés par produit.....	c
TABLE DES MATIERES	e