

ÉCOLE SUPÉRIEURE DE TECHNOLOGIE D'AGADIR

Département : Techniques de management.

Rapport de : stage de fin d'études.

Rapport

de stage au sein de
MAJDI Assurance



Encadré par :
Mr .LAASSILIA

Réalisé par :
Fatima-ezzahra DARIF



Partie 2 : MAJDI Assurance

16

I.	L'histoire de Zurich	17
II.	Présentation et organisation « MAJDI assurances »	18
III.	Organisation « MAJDI Assurance »	19
	a. L'Agent Général	19
	b. Les assistantes	21
IV.	Fonctionnement de l'entreprise d'assurances	22
	1. Organigramme de l'agence	22
	a. La direction	23
	b. Le service secrétariat	23
	c. Service production	25
	d. Service risque divers et recouvrement:	27
	1. Risque divers	27
	2. Recouvrement	29
V.	Service commercial	30
VI.	Service sinistre	30
	Les pièces à fournir en cas d'accident de travail	31
VII.	Gestion sinistre auto matériel	32
	1. Déclaration de l'accident	32
	2. Requête d'expertise	33
	a. Exécution de la mission expertise	33
	b. Justification des dommages	34
	c. Détermination de la responsabilité	34

Partie 3 : Le déroulement de stage

35

I.	Déroulement de stage :	36
	1. Les travaux effectués	37
	2. Les apports du stage	40

Conclusion

42

Annexes

44

DEDICACE

Je dédis ce modeste travail comme un témoignage d'affection, de respect, d'admiration :

A toute personne qui de près ou de loin m'a fait part des renseignements nécessaires à mon stage et mon rapport.

A ma mère, et ma famille qui m'ont aidé moralement et matériellement.

A mes amis pour leur fidélité.

A toutes les personnes de l'agence MAJDI Assurance qui sont préoccupées d'améliorer et enrichir mes connaissances grâce à leurs efforts et leurs conseils.

FICHE TECHNIQUE

- ~ Dénomination sociale : MAJDI ASSURANCES.
- ~ Compagnie : Zurich Assurance Maroc.
- ~ Date de création : 23/09/2009
- ~ Siege sociale : 65,Bd.AYAD Imm.TOUZOUNT
au 1er étage N°2 Amssernat
Agadir.
- ~ Registre de commerce : 21588
- ~ N° de patente : 48126100
- ~ Forme juridique : Affaire personnelle.
- ~ Secteur d'activité : Assurances toutes branches.
- ~ Téléphone : +212 (0) 5 28 23 98 99
- ~ Fax : +212 (0) 5 28 23 08 50
- ~ GSM : +212 (0) 6 61 38 22 37
- ~ E-mail : majdi.assurances@zurich.ma
- ~ Site web : www.zurich.ma

I. Définition du contrat d'assurance :

1. Définition juridique :

Le contrat d'assurance est un contrat aléatoire par lequel un organisme dit "l'assureur", qui pour pratiquer l'assurance doit être autorisé par le Ministère des Finances à exercer ce type d'activité, s'engage envers une ou plusieurs personnes déterminées ou un groupe de personnes dites les "assurées", à couvrir, moyennant le paiement d'une somme d'argent dite "prime d'assurance", une catégorie de risques déterminés par le contrat que dans la pratique on appelle "police d'assurance".

2. Définition technique :

L'assurance est l'opération par laquelle un assureur, organisant en mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certains risques, indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées.

II. Les caractéristiques du contrat d'assurance :

1. Le contrat d'assurance est un contrat consensuel :

Les contrats consensuels sont ceux qui forment par le seul accord des parties.

2. Le contrat d'assurance est un contrat aléatoire :

Le contrat aléatoire est un contrat à titre onéreux dans lequel l'existence d'une obligation dépend d'un événement futur incertain.

III. Ce qu'il faut faire pour souscrire un contrat d'assurance :

Un contrat d'assurance n'a d'utilité qu'il est bien fait et s'il correspond à la fois à vos besoins et à la réalité de ce que vous assurez (le risque).

En souscrivant un contrat d'assurance, vous devez pouvoir vivre tranquille.

Pour que la position produise d'effet, il faut qu'elle contienne toutes les prévisions nécessaires à l'établissement d'un contrat définitif:

- ~ Risque assuré
- ~ Montant de la prime
- ~ Chiffre de la valeur assurée

En résumé il faut qu'elle présente tous les aspects de la pollicitation.

IV. La prise d'effet du contrat :

Le contrat étant consensuel, il se forme par le seul échange de consentement; et dès que les parties sont d'accord sur les conditions essentielles, le contrat prend effet immédiatement.

Le client doit choisir la date d'effet de son contrat soit librement, soit en choisissant une des dates proposées lors de la souscription en ligne (variables en fonction des produits).

Le contrat prendra effet au plus tôt à la date d'effet choisie par le client.

V. La durée de contrat :

Un contrat d'assurance peut être conclu pour une durée indéterminée, mais en fait déterminable en général, la durée est déterminée, le contrat peut être conclu pour une heure comme il peut être conclu pour 100 ans.

VII. Les branches de l'assurance:

1) L'assurance de dommages:

Pour comprendre ce qu'est réellement l'assurance de dommages, il faut savoir qu'il y existe deux grandes catégories d'assurance :

- l'assurance de personnes (vie, santé)
- l'assurance de dommages (IARD, pour Incendie, Accident, Risques Divers).

La plupart d'entre nous possédons des biens, que ce soit un véhicule, une habitation, un vélo, une moto, un ordinateur, etc. Comme ces biens ont une valeur, nous voulons les protéger. C'est ici qu'entre en scène l'industrie de l'assurance de dommages, car elle permet de remplacer ces biens en cas de vol, d'incendie ou d'autres sinistres (exception faite des inondations).

En plus de jouer un rôle social important, l'assurance de dommages est un acteur de premier plan dans l'économie et dans l'univers des services financiers :

- Après des particuliers : l'assurance de dommages protège leurs investissements les plus considérables, soit l'habitation et l'automobile.
- Après des PME : l'assurance de dommages représente un service essentiel, car en cas de sinistre elle leur permet de continuer à payer leurs employés, de reconstruire leurs installations, de remplacer le matériel et de couvrir leurs pertes d'exploitation.

4) L'assurance de personnes

Est une assurance qui couvre des personnes physiques contre les accidents corporels, l'invalidité, la maladie, le décès. On peut y inclure aussi l'assistance voyage...

Elle est souscrite soit à titre individuel, soit à titre collectif (assurance-groupe)

On distingue fréquemment :

- la Prévoyance (risque décès, indemnités journalières, rente éducation, de conjoint, garantie emprunteur...)
- l'assurance Santé aussi appelée Assurance maladie, généralement segmentée en France en :
 - ~ assurance maladie obligatoire (la sécurité sociale)
 - ~ assurance maladie complémentaire (les Mutuelles, Institutions de Prévoyance ou Assureurs)

Partie 2 :

Qui est MAJDI Assurance ?

II. Présentation et organisation « MAJDI assurances »

Sa dénomination sociale est « **MAJDI Assurances** » située à : « Quartier Amssernate, 65, Bd Kadi Ayad IMM.TOUZOUNT, 1^{ere} étage N°2, Agadir. »

« **MAJDI Assurance** » est sous la direction de la « **Zurich Assurances Maroc** » dont le siège social est à Casablanca. « **MAJDI Assurance** » est dirigée par « **Mr ALI MAJDI** » a eu son agrément en 2010 et exerce en tant que personne physique,

Il représente cette compagnie dans le cadre d'un Agent Général d'assurances en vue de la souscription et de la gestion des contrats des branches d'assurances qui sont les suivantes :

- ❖ I.I.A.R.D : qui regroupe l'incendie; l'accident de travail, l'automobile, la responsabilité civile, l'individuel accident et les risques divers.
- ❖ Assurances vie : qui regroupe la vie, le décès, la retraite, la maladie, le groupe décès et le groupe maladie, la C.I.M.R et le groupe invalidité.
- ❖ Assurances maritime : qui regroupent l'assurance du transport de la marchandise par mer, terre et air.

« MAJDI Assurance, Agent Général de Zurich » se positionne actuellement, en termes d'image de marque. Comme étant une entreprise fiable, sérieuse de par la qualité même du service qu'elle présente.

C'est une société de confiance en termes de solvabilité puisqu'elle appartient à un groupe financier solide. Elle met à la disposition des entreprises et des particuliers son savoir-faire et son expérience, et accompagne un Maroc ouvert, moderne, dynamique et résolument tourné vers l'avenir.

- **Chef d'entreprise** : il dirige son agence et anime en général son équipe de collaborateurs
- **Ses obligations** : La compagnie pourra exiger à tout moment la communication des relevés, chèques, souches de chèques, pour vérifier l'existence des espèces en caisse.

L'Agent Général doit tenir une comptabilité régulière et de communiquer les livres et registres, ainsi que tout document comptable, aux personnes déléguées par la compagnie pour vérification et établissement de situation de caisse et se tenir à leur disposition pour fournir toutes explications ou justifications qui pourraient être demandées.

Selon l'article 315 de la loi 17-99 portant code des assurances « les intermédiaires d'assurances doivent produire à l'administration les documents qui permettent de rendre compte de leurs activités. »

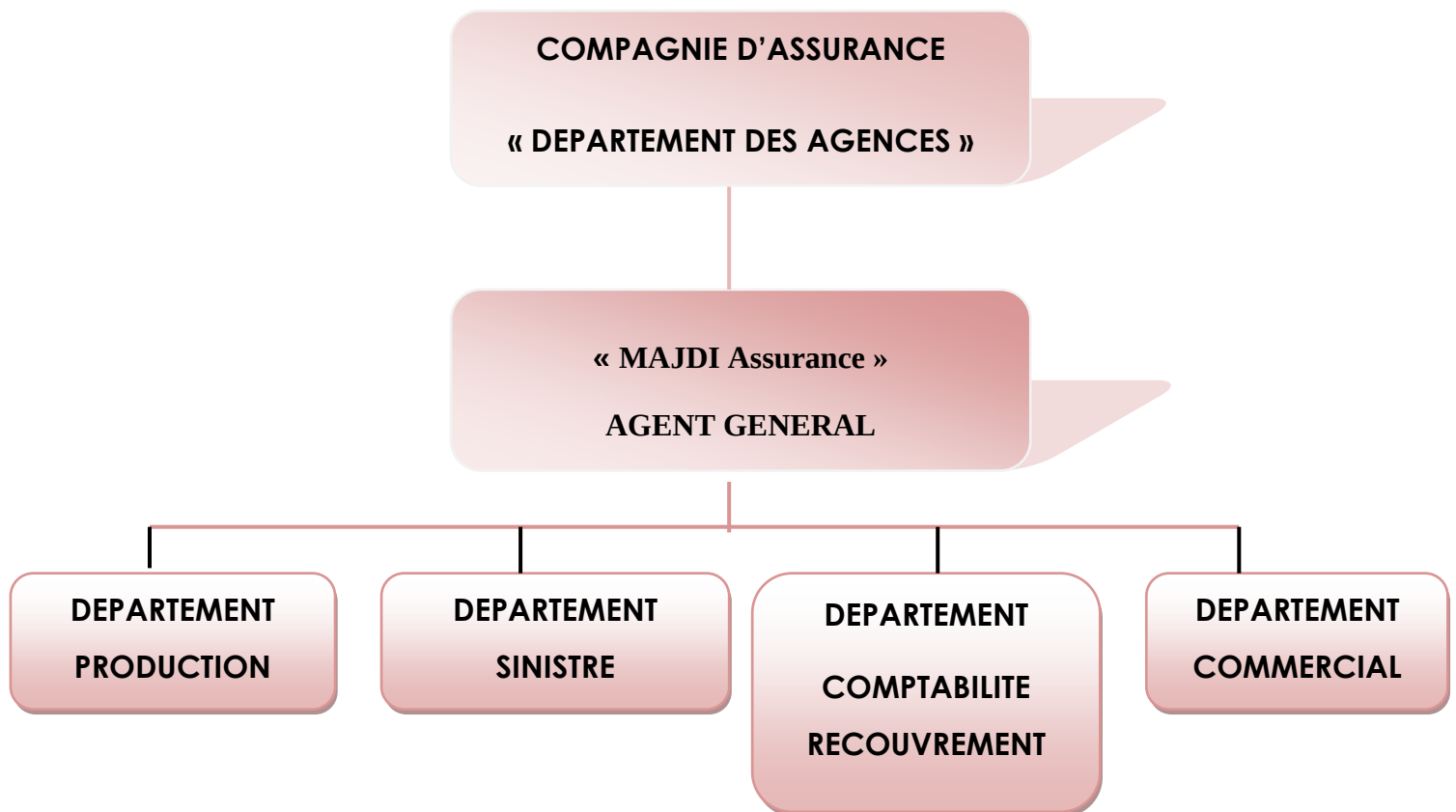
L'article 316 « les intermédiaires d'assurances sont sous le contrôle de fonctionnaires assermentés délégués à cet effet par l'administration .ces fonctionnaires peuvent à tout moment, vérifier sur place les opérations effectuées par les intermédiaires d'assurances .les intermédiaires d'assurances doivent à tout moment mettre à leur disposition le personnel qualifié pour leur fournir les renseignements qu'ils jugent nécessaires pour l'exercice du contrôle. »

Ainsi « Les intermédiaires d'assurances ne peuvent s'opposer au contrôle que pourrait exercer les entreprises dont ils sont

et celle de leurs survenances, du nom de l'assuré, du numéro et la catégorie de sa police,

IV. Fonctionnement de l'entreprise d'assurances

I. Organigramme de l'agence



D'après l'organigramme, on constate qu'Assurances MAJDI Assurance comprend quatre départements qu'on va détailler en ce qui suit, pour avoir une idée sur les missions de chacun d'entre eux.

- Pochettes cartonnées
- Classeurs.

Dossiers clients :

- Numérique: pour les dossiers clients.
- Chronologique : pour les échéanciers clients.
- Alphabétique : pour les fiches clients.

4. Communication téléphonique:

Il s'agit d'un outil primordial, pour contacter les personnes avec lesquelles l'agence de l'assurance MAJDI a des relations d'affaires.

5. Bureautique:

La bureautique fait partie intégrante des outils du travail quotidien.

Actuellement, l'ordinateur est plus utilisé en travaillant sur plusieurs programmes tels que :

Word : traitement de textes, lettres, fax, avis d'échéance, bordereaux, circulaires, etc.

Excel : pour l'établissement des devis, les factures et les divers situations comptable.

c) Service production:

L'agence MAJDI Assurance offre une gamme des services diversifiés, permettant de satisfaire les besoins de la clientèle devenue de plus en plus exigeante.

les produits offerts permettent de couvrir l'automobile, l'accident de travail, les risques professionnels et ceux liés à la vie.

1. Assurance automobile :

Tout assuré est obligé d'assurer son véhicule chez une compagnie d'assurance ou chez un cabinet conventionné, si ce dernier s'abstient, son véhicule sera perquisitionné et envoyé à la fourrière avec le paiement d'une amende.

L'assurance auto permet de couvrir, défendre les intérêts du conducteur et se faire rembourser au cas où il est victime.

2. Assurance responsabilité civile:

Selon l'article 120 du nouveau code des assurances: tout personne physique ou morale dont la responsabilité civile peut être engagée en raison des dommages corporels ou matériels causés à des tiers ouvertes par un véhicule terrestre à lié a une voie ferrée ou par remorques ou semi-remorque, doit être couverte par une assurance contractée auprès d'une entreprise d'assurance et réassurance.

Tout personne assujettie à cette obligation d'assurance qui se voit opposer un refus de la part d'une entreprise d'assurance et de réassurance agréée pour pratiquer les opérations d'assurance des risques automobiles, peut saisir l'administration qui fixe le montant de la prime moyennant laquelle l'entreprise d'assurance et de réassurance concernées est garantir le risque qui lui a été proposé.

sous peine de n'être indemnisé, en cas de sinistre, que dans la proposition existe entre les primes perçues et celles exigibles pour les véhicules non munis d'extincteurs.

Bris de glaces:

C'est une des seules garanties qui ne présentent pas de problème particulier.

Les assureurs remboursent généralement :

- Le pare-brise.
- Les glaces latérales.
- La lunette arrière.
- Les optiques de phares.
- Les toits vitrés.

Les bris de glaces est une garantie de remplacement des éléments endommagés. Si vous ne faite pas remplacer ces éléments en le justifiant par une facture "assureur".

Gestion sinistre bis de glaces :

L'argent suit les étapes suivantes pour la gestion des sinistres bris de glaces.

Réclamation de la déclaration du sinistre du client relatant les causes et circonstances du sinistre.

Réclamation d'une photographie du véhicule de la glace brisée avant récupération.

Facture de réparation et d'achat de la glace brisée.

I. Déroulement de stage :

Du 22 Avril 2013 au 08 Juin 2013, j'ai effectué un stage de fin d'études au sein de l'entreprise « MAJDI Assurances» (située à 65 Bd Kadi Ayad Imm Touzount 1ere étage Amssernat Agadir). Plus largement, ce stage a été pour moi, l'opportunité d'appréhender la nécessité de cette opération dans notre vie, et le rôle que joue l'intermédiaire dans l'indemnisation des dommages qu'ont subi ses assurés.

Au-delà d'enrichir mes connaissances théoriques dans le domaine des assurances, ce stage m'a permis de comprendre dans quelle mesure l'assureur doit être vigilant dans l'exercice de ses fonctions vue la sensibilité de la procédure d'indemnisation et de l'opération d'assurances en général.

Mon maître de stage étant « Agent Général de la Zurich », est considéré parmi les premiers sur le plan national au niveau du porte feuille et de la satisfaction de ses clients m'a permis d'apprendre dans d'excellentes conditions une expérience dans ce domaine, vu que Monsieur MAJDI ALI était toujours présent pour répondre à toutes questions qui ont été posées, , il n'a jamais cessé de m'encourager et de me donner des explications et des clarifications renforcées par des cas pratiques qu'il a traité dans l'accomplissement de sa mission en tant qu'assureur. J'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les

difficultés que les assureurs rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

1. Les travaux effectués

Au cours de ce stage, j'ai passé le plus clair de mon temps à lire et à étudier tous le au moment de la formation du contrat d'assurances que dans le cadre du règlement de l'indemnité en cas de sinistre, ainsi que les obligations qui incombent à l'assuré et à l'assureur. A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies. Ce n'est donc qu'à partir de la 2eme semaine du 1er mois de mon stage que j'ai été véritablement opérationnel, du fait de ma meilleure maîtrise des outils informatiques, ainsi que du fait que j'apprends vite et que je m'adapte facilement ce qui m'a permis de travailler en collaboration avec le personnel de l'agence.

Différentes sortes d'activités m'ont été confiées, en effet, j'étais chargée de :

- ✓ Etablir les polices d'assurances.
- ✓ Faire le calcul des tarifs pour les gens qui souhaitent avoir une assurance pour une durée déterminée.
- ✓ Contacter les clients pour leurs inciter à payer leurs primes échues et à renouveler leurs contrats d'assurances.
- ✓ Envois des courriers comportant les originaux des contrats à la compagnie.
- ✓ Enregistrer les informations des clients sur les registres de production et journalier.

période d'assurances de 24 mois précédant la souscription ou le renouvellement du contrat.

- Majoration de 20% si le sinistre est matériel et 30% si le sinistre est corporel si il eu un ou plusieurs sinistres engageant ou susceptible d'engager totalement ou partiellement sa responsabilité durant la période d'assurance de douze mois précédant la souscription ou le renouvellement du contrat.

J'étais chargée d'imprimer les CRM qui comprennent des informations sur le propriétaire ce qui permet de savoir si l'assuré doit bénéficier d'une majoration ou d'une réduction.

En imprimant un CRM d'un client, je me suis rendu compte qu'il vient d'avoir un accident qui a fait l'objet d'un constat amiable, ce qui m'a permis de poursuivre ce cas depuis l'ouverture des dossiers jusqu'à la réparation du véhicule du client.

o le Spartacus

Logiciel exclusif à la compagnie, « Zurich Assurances Maroc » c'est un Système sur lequel sont enregistrées toutes les informations concernant le propriétaire des véhicules, ainsi que toutes les informations concernant le véhicule assuré à savoir N° carte grise, N° d'immatriculation, N° de police...

Ainsi, doivent être saisie toutes les modifications apportées au contrat d'assurance à savoir :

- En cas de renouvellement, il faut modifier la date de prise d'effet sur le Spartacus

faciliter la circulation de l'information, dans le but de répondre à des besoins et d'atteindre des objectifs déterminés.

iii. La nécessité de responsabilité :

Vu la sensibilité de l'opération d'assurances, et vu les conflits que peut engendrer une petite erreur, tout le personnel ainsi que les stagiaires ont été sollicité d'assumer la responsabilité de bien accomplir leur tâches et leurs missions qu'ils étaient chargé de faire.

Conclusion

Mon stage au sein de l'agence « **MAJDI Assurance** » a été très instructif. Au cours de cette période, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une agence d'assurances.

Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'un tel cabinet. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'ont appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

La circulation de l'information est ainsi un des points forts que j'ai retenu de cette société, tant au niveau du travail collaboratif, que dans l'implication de tous dans le bon fonctionnement de la société.

L'apport le plus important que j'ai pu retirer de cette formation et de ce stage de fin d'étude est :

- Sur le plan théorique : approfondir mes connaissances dans le domaine des assurances
- Sur le plan pratique : de mettre en pratique mes connaissances théoriques que j'ai appris au niveau de ma formation au sein **d'école supérieure de technologie d'Agadir** (ESTA) dans le cadre de l'option « techniques de management ».

Lexique de l'assurance

- **Assurance** : Opération par laquelle une personne physique ou morale, moyennant le paiement d'une prime (ou d'une cotisation) par l'assuré, s'engage envers lui ou envers une tierce personne, de verser une prestation en cas de survenance du sinistre couvert par le contrat d'assurances.
- **Assuré** : Personne physique ou morale (société ; association) sur laquelle repose l'assurance. L'assuré n'est pas obligatoirement le souscripteur du contrat ni le bénéficiaire ni celui qui paie la cotisation. Aussi le terme Assuré est bien défini dans le contrat à fin d'éviter toute contestation au moment de la réalisation du sinistre.
- **Assureur** : Entreprise agréée par l'état, habilitée à effectuer des opérations d'assurances pour le public ; l'assureur est aussi la personne à laquelle on confie ses primes (Compagnie ; courtier ; agent).
- **Prime d'assurance** : Somme due par le souscripteur d'un contrat d'assurance en contre partie des garanties accordées par l'assureur (cotisation)
- **Sinistre** : Réalisation totale ou partielle d'un risque assuré.
- **Franchise** : Somme, dans le règlement d'un sinistre, reste toujours à la charge de l'assuré, elle peut être toujours déduite du montant du dommage. Les dommages dont le coût est inférieur ou égal au montant de la franchise restent à la charge de l'assuré ceux dont le coût est supérieur à la franchise sont remboursés en totalité à l'assuré.
- **Indemnité** : Somme versée par l'assureur conformément aux dispositions du contrat.
- **Police** : Document qui matérialise, constate et constitue la preuve de l'accord et des engagements de l'assureur et du souscripteur pour la couverture d'un risque. La police d'assurance est constituée des conditions générales et particulières qui forment un ensemble indissociable.
- **Tiers** : Personne physique ou morale étranger à un contrat.

