

TRIMESTRIEL D'INFORMATION

# ECHANGES



N°005 - Juin 2013

**Editorial**

## ENCORE PLUS LOIN !

**Notre compagnie**

- D'autres départs à la retraite
- Réorganisation de L'Africaine des Assurances
- Nouveau siège de L'Africaine des Assurances

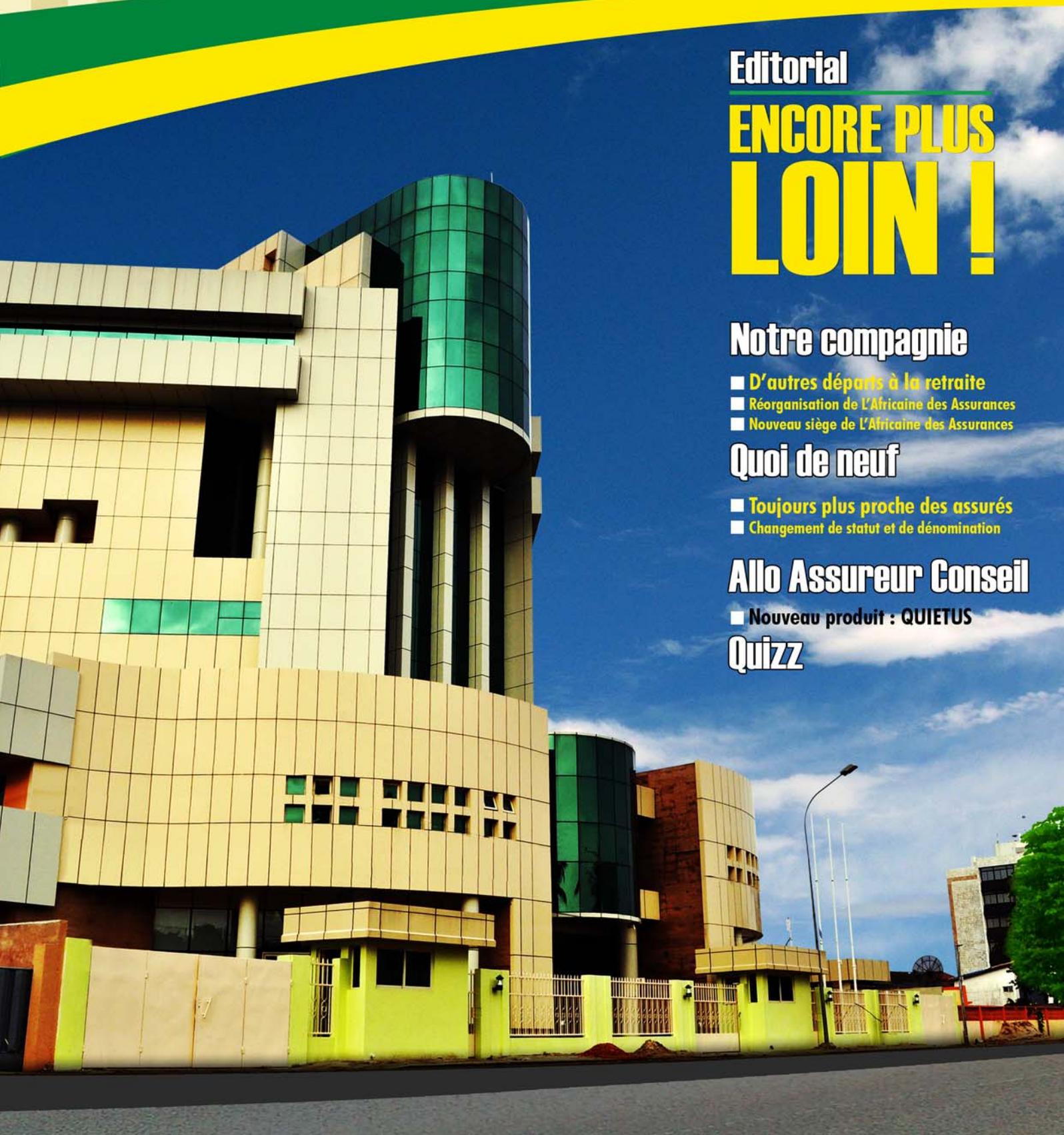
**Quoi de neuf**

- Toujours plus proche des assurés
- Changement de statut et de dénomination

**Allo Assureur Conseil**

- Nouveau produit : QUIETUS

**Quizz**



# Editorial

## «Encore plus loin !»

Juillet 2012, Juin 2013. Bientôt un an que je suis aux commandes de notre compagnie commune, L'Africaine des Assurances, précédemment dirigée de main de maître par notre respectable et remarquable aîné Vincent MAFORIKAN.

Les énormes succès réalisés par la Compagnie sous la houlette de cet illustre devancier aujourd'hui admis à la retraite, nous inscrivent dans une perspective dynamique. Et, faisant nôtre la sagesse africaine selon laquelle la nouvelle corde se tisse au bout de l'ancienne, nous avons de bonnes raisons d'être déterminés à aller encore plus loin.

Qu'il vous souvienne !

Lors de ma prise de fonction, j'ai présenté ma feuille de route qui se décline en un certain nombre de chantiers et de principes forts devant guider nos actions. Il s'agit entre autres :

- de la réorganisation structurelle de L'Africaine ;
- du redéploiement du personnel ;
- de la mobilisation du personnel pour son engagement autour des objectifs de développement de la compagnie ;
- de l'élaboration d'un plan triennal 2013-2015 pour cadrer et orienter nos actions sur les 3 années à venir ;
- des actions en faveur de l'expansion de la compagnie par la création de nouvelles filiales.

Nous sommes à mi-parcours de l'exercice 2013 et il est fort heureux de constater que tous ces chantiers ont été effectivement lancés avec succès.

Comme je le disais en début d'année à l'occasion des cérémonies de présentation de vœux, « Avec une nouvelle année commence un nouvel exercice, un nouveau budget et donc de nouveaux défis ».

Les défis de l'année 2013 sont nombreux et exaltants :

- Accroître les réalisations commerciales par rapport à l'exercice précédent malgré un contexte économique peu flatteur ;
- Maîtriser nos charges afin de ramener le ratio à des proportions admises par la profession.
- Alléger et accélérer les procédures de règlement des sinistres.
- Faire aboutir le chantier de la notation de la compagnie.
- Créer d'autres filiales.
- Fonder le groupe L'Africaine des Assurances etc....

Je voudrais vous rappeler que nos actions devront se réaliser dans un cadre fort balisé par les valeurs de la compagnie et les huit principes empruntés au Management de la Qualité à savoir :

- l'orientation client ;
- le leadership ;
- l'implication du personnel ;
- l'approche processus ;
- le management par l'approche système ;
- l'amélioration continue ;
- l'approche factuelle pour la prise de décision.

Nous avons la chance d'avoir un Conseil d'Administration qui soutient nos actions. Ensemble, nous avons pris le pari d'une Africaine des Assurances dynamique, prospère et dont le rayonnement s'étend à d'autres pays de la sous-région.

Les défis sont énormes et seul un travail soutenu dans un esprit de synergie nous permettra de les relever.

Je salue l'initiative de ce journal d'entreprise qui est l'un des multiples instruments de communication au service de notre compagnie. Je vous exhorte à vous y intéresser afin de lui faire jouer son rôle d'outil de mobilisation et de fédération des ressources humaines autour de la vision et des objectifs de la compagnie.

Plein succès et longue vie à cette heureuse initiative !

Bonne lecture !

**Mouftaou SOUHOUI**

# Notre

## D'autres départs à la retraite

**Les sieurs Mouideen BISSIROU, Hubert BONOU et Justin TOMAWA ont fait valoir leur droit à la retraite en décembre 2012.**

Après plus de 30 ans de bons et loyaux services auprès de la SONAR, puis de L'Africaine des Assurances, Messieurs Mouideen BISSIROU (37 années de service), précédemment caissier au Bureau Direct Porto-Novo, Hubert BONOU (30 ans de service) et Justin TOMAWA (34 ans de service), conducteurs et agents de liaison du Département Ressources Humaines et Logistique (DRHL), ont rejoint la liste des retraités de L'Africaine le 31 décembre 2012.

A cette occasion, une cérémonie leur a été organisée dans les jardins de la Direction Générale le 09 Janvier 2013, et ce en présence du Directeur Général Mouftaou SOUHOUI et de l'ensemble du personnel.

Après la présentation du programme et une première prestation de l'artiste KEMI invitée pour la circonstance, le premier à prendre la parole a été Monsieur Isidore AHOSSI, représentant les délégués du personnel. Il a retracé le parcours professionnel de chacun des récipiendaires et a terminé ses propos par des appréciations personnelles au sujet de ses collaborateurs



directs qu'étaient Messieurs BONOU et TOMAWA. Il a également insisté sur les modèles que ces deux hommes demeurent en termes de dévouement, disponibilité, conscience professionnelle et assiduité au travail.

Dans son allocution, Madame HINNOUHO,

# Notre Compagnie

Chef Bureau Direct Porto-Novo et supérieur hiérarchique direct de Monsieur BISSIRIOU, a rappelé la bonne ambiance qui a toujours prévalu au sein du bureau entre le futur retraité et ses autres collègues. Sa déclaration a pris fin par sa suggestion d'inscription de Monsieur BISSIRIOU au patrimoine historique de L'Africaine des Assurances.



Les allocutions ont pris fin avec celle du Directeur Général qui a attesté des qualités reconnues aux heureux du jour. Il a évoqué une anecdote du temps où il a travaillé avec Monsieur BISSIRIOU à Porto-Novo. Le Directeur Général, en reconnaissant les différents mérites de ce dernier, a mis l'accent sur sa ponctualité exemplaire et exhorté la jeune génération à suivre son exemple. Il a exprimé son plaisir et sa satisfaction quant à la qualité des services que Messieurs BONOU et TOMAWA ont rendu à la Compagnie.



De nombreux cadeaux ont été offerts aux nouveaux retraités : de la part des membres du personnel de leurs entités respectives, du Directeur des Etudes et de la Production Directe, et de la Direction Générale.

En prenant la parole au nom de ses collègues, Monsieur Moudeen BISSIRIOU a remercié chaleureusement le personnel de L'Africaine des Assurances pour les divers cadeaux offerts, mais surtout pour les bons moments partagés tout au long de leur parcours professionnel.

La cérémonie a pris fin par un cocktail offert par la Direction Générale.

Longue et paisible retraite Chers Doyens !!!

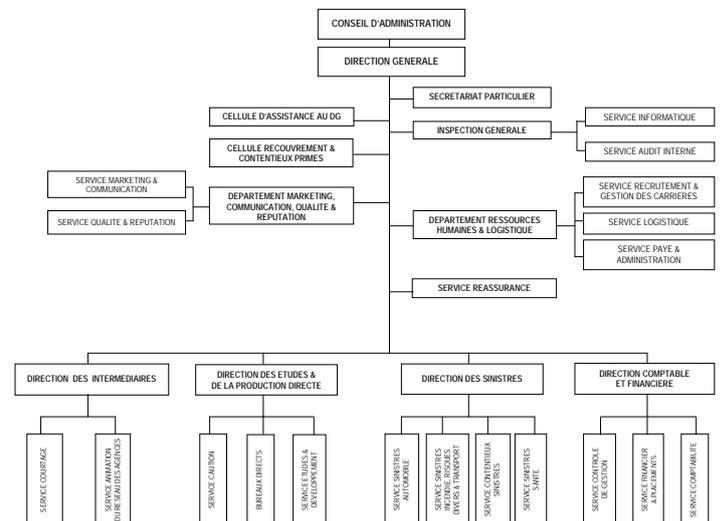
**Martin YABI**

## Réorganisation de L'Africaine des Assurances

Le Directeur Général, Mouftau SOUHOUI, met en place son équipe de guerre.

À la vue du nouvel organigramme ci-joint, on peut se rendre compte des intentions du Directeur Général. Certaines fonctions ont été créées à savoir la Réputation et le Recouvrement. D'autres ont été renforcées avec notamment un accent particulier sur le règlement des sinistres à travers la création d'un comité parallèle de règlement des sinistres.

Le nouvel organigramme se présente comme suit :



Certaines nominations ont été prononcées. Le détail se présente dans le tableau ci-après :

Prénoms & Noms	Postes
Hervé TCHIAKPE	Inspecteur Général
Marionne ADJIGNON	Chef Service Informatique
Gildasie DJEBETON	Chef Service Audit Interne
Emilienne PATINDE	Directeur des Etudes et de la Production Directe
Jean-Wilfried HOUSSOU	Chef Service Etudes et Développement
Paul MIGAN	Chef Bureau Direct Akpakpa
Auria-Louise COSSI	Chef Bureau Direct Cotonou Centre
Raoul MONTEIRO	Chef Bureau Direct Port
Gilles OUENDO	Chef Bureau Direct Porto-Novo
Sadikou OROU	Directeur des Intermédiaires par intérim / Chef Service Courtage
Patricia ALYKO	Chef Service Animation du Réseau des Agences par intérim
Bibiane BOCO	Directeur des Sinistres
Marie-Madeleine BYLL-CATARIA	Directeur Adjoint des Sinistres par intérim / Chef Service Incendie Risques Divers et Transport
Modeste COCO	Directeur Comptable et Financier par intérim
Mikaïla ASSANI	Chef Service Contrôle de Gestion par intérim
Bertille MAHUVI	Chef Service Comptabilité
Kenneth ELEGBEDE	Chef Département Marketing, Communication, Qualité et Réputation / Chef Service Qualité et Réputation par intérim
Dupé ADANDE	Chef Service Marketing et Communication par intérim
Lawane FAGBEMI	Chef département Ressources Humaines et Logistique par intérim / Chef Service Recrutement et Gestion des Carrières par intérim / Chef Service Logistique par intérim
Alphonse HANOU	Chef Service Paye et Administration

L'équipe de rédaction félicite tous les collègues qui ont obtenu la confiance de la Direction Générale et leur souhaite beaucoup de réussite à leurs postes respectifs pour le développement de notre chère compagnie.

**Lydie BALOGOUN**

## Rentrée Solennelle à L'Africaine des Assurances

**Mouftaou SOUHOUIN innove et place l'année 2013 sous la protection divine.**

S'inspirant de la pratique des grandes institutions de notre planète en la matière, le Directeur Général a procédé le lundi 21 janvier 2013 dans la salle BIO GUERRA de AZALAI Hôtel du Port, à la rentrée solennelle 2013 de L'Africaine des Assurances.

La cérémonie s'est déroulée en présence du staff élargi de la compagnie composée de tous les responsables : Inspecteur Général, Directeurs et Directeur Adjoint, Chefs de Département, Chefs services et de Bureaux Directs.

La cérémonie a également servi de cadre à l'installation des responsables nommés dans leurs fonctions respectives.



Dans son allocution digne de ce type d'occasion, le Directeur Général a présenté ses vives félicitations aux différents responsables promus. Il leur a réitéré toute la confiance qu'il place en eux et la part qu'il souhaite les voir prendre à ses côtés dans la croissance et le développement de la compagnie.

Pour Mouftaou SOUHOUIN, les enjeux sont clairs et la stratégie toute aussi précise. Il s'agit de :

- Conforter le leadership de L'Africaine des Assurances,
- Améliorer le service après-vente,
- Améliorer la rentabilité de l'institution etc...

La séance a offert à chaque responsable, l'occasion de témoigner sa reconnaissance au Directeur Général et son engagement à ses côtés pour le combat commun.

A l'unanimité, les participants ont salué l'innovation du Directeur Général et ont souhaité que cela perdure.

La réunion a pris fin par un déjeuner de famille dont le seul enjeu est la création de la synergie positive qui assurera à notre compagnie son essor aux plans national et international.

**Kenneth ELEGBEDE**

## Audit de surveillance 2 de L'Africaine des Assurances : Le cap est maintenu

Qu'il vous souvienne ! En nous engageant dans la démarche de certification ISO 9001 : 2008, nous avons fait un pacte avec l'amélioration continue. Ce pacte exige de nous une veille permanente et un effort continu en vue du maintien des acquis en termes de bonnes pratiques et d'amélioration des points jugés à améliorer.



Le mécanisme exige qu'un regard externe, celui du certificateur vienne chaque année, s'assurer que le Système de Management de la Qualité est maintenu et entretenu. C'est dans ce cadre que nous avons reçu du 28 au

30 mai 2013 dans nos locaux, Monsieur Georges ABI RACHED, Directeur Général d'AB Certification qui a fait l'honneur à notre compagnie de conduire lui-même l'audit de surveillance 2 en tant qu'auditeur.

A l'issu de l'audit, l'auditeur a conclu que le Système de Management est toujours en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001 : 2008. L'implication de l'ensemble du personnel interviewé dans la démarche et leur transparence dans la délivrance des informations lui ont permis de recommander le maintien de la certification.

Je voudrais remercier toute l'équipe qui travaille à mes côtés pour obtenir ces résultats. Il s'agit des auditeurs internes qualité que sont :



Gildasie DJEBETON - Dupè ADANDE - Patricia ALYKO - Lydie BALOGOUN - Vigile ASSOGBA - Prosper SODOKIN - Modeste COCO - Aristide GANKPEZOUNDE - Nicolas FANOU - Hervé TCHIAKPE - Moumouni CHABI-SIKA - Lucien AMONLE

Merci chers collègues auditeurs ! Le chemin est encore long vers nos objectifs et mon ambition personnelle pour la compagnie. Je sais compter sur vous et sur votre engagement sans faille.

Merci aux autres collègues dont l'implication au quotidien ne nous a pas fait défaut.

Merci à la Direction Générale qui est rentrée sans transition dans le processus et nous accorde une attention soutenue.

Bravo à tous !

**Kenneth ELEGBEDE**

# Notre Compagnie

## Nouveau siège de L'Africaine des Assurances

### Un bâtiment tout neuf et tout beau pour de plus grands défis

Ça y est, le compte à rebours est terminé ! Nous intégrons enfin notre siège!

Situé en plein cœur de Cotonou, notre imposant immeuble fait corps avec les bureaux du Conseil Economique et Social (CES) et face à la Direction de l'Immigration. C'est une bâtisse de huit (08) étages, qui regroupera l'ensemble des Directions, Départements et Services de notre compagnie. Nous y serons rejoints par l'un des Bureaux Directs, qui deviendra alors le Bureau Direct Siège.

L'évènement est d'importance. Afin de faire de cette intégration un moment agréable pour tous, la Direction Générale a pris les dispositions nécessaires pour l'organisation de notre déménagement.

A ce titre, au cours du mois de juin 2013, le Département Ressources Humaines et Logistique (DRHL) est passé dans vos locaux respectifs pour répertorier et faire le point des éléments à déplacer.

Des correspondants par entité ont été également identifiés pour permettre de rendre plus souple l'opération de déménagement. Ces correspondants, au nombre de 12, sont les interlocuteurs uniques de vos entités vis-à-vis du prestataire que la compagnie a retenu pour le déménagement. Entre autres fonctions, ils assureront la coordination des opérations de déménagement au sein des entités, et surtout, collecteront vos besoins spécifiques et réclamations et les porteront à la connaissance du Chef DRHL ou du prestataire.

Alors n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux en cas de besoin.

A suivre.....

*Dupè ADANDE*

**Directeur de Publication:**  
El Hadj Mouftaou SOUHOUI

Rédacteur en Chef:  
Kenneth ELEGBEDE

**Rédaction:**  
Kenneth ELEGBEDE  
Dupè ADANDE  
Martin YABI  
Lydie BALOGOUN

### **COPYRIGHT L'AFRICAIN DES ASSURANCES**

Place du Souvenir (ex Place des Martyrs)  
01 BP 3128 Cotonou  
Tél.: 21 30 04 83 / 21 30 04 16 / 21 30 90 90  
Fax.: 21 30 14 06  
www.africaine-assur.com  
e-mail: directiongenerale@africaine-assur.com

### **CONTACTEZ-NOUS**

Ce journal est avant tout le vôtre. C'est pourquoi l'équipe de rédaction se tient à votre disposition pour toute question ou suggestion. Nous serons heureux de recueillir votre contribution à la rédaction du prochain numéro.

Vous pouvez nous contacter par e-mail à l'adresse [dmcq@africaine-assur.com](mailto:dmcq@africaine-assur.com).

## Toujours plus proche des assurés

**L'Africaine des Assurances densifie son réseau de distribution par la création de quatre nouvelles agences générales.**

Le réseau des agences générales de notre compagnie s'est élargi avec l'ouverture de agences « GBEDJROMEDE », « OLAÏTAN » et « BENEDICTUS » à Cotonou, et « GLORIA ASSURANCE » à Porto-Novo.

L'agence GBEDJROMEDE a été créée par Madame Constance ZOSSOUNGBO, et Messieurs Norbert SOSSOU et Rollin TANGBE. C'est un trio magic qui avait réalisé de grandes œuvres en tant que commerciaux. Ils ont reçu le soutien de la Direction Générale et de la Direction de la Production d'alors. La compagnie espère d'eux plus de réalisations et une part plus grande dans son développement. L'agence est située entre le carrefour BOA et le carrefour GBEDJROMEDE.

L'agence OLAÏTAN, est située à Akpakpa entre le carrefour de l'Eglise Sacré-Cœur et le carrefour de la Pharmacie Nouveau-Pont, en allant vers Tokpa. Monsieur OLAÏTAN en est le promoteur, Madame Adidjatou OLAÏTAN, le Chef d'agence.

A côté de la Pharmacie Sikèkodzi en allant de Tokpa vers l'Etoile Rouge, vous retrouverez l'agence BENEDICTUS dont le promoteur est Monsieur LAOROU Ibrahim.

L'agence GLORIA ASSURANCE est dirigée par Madame HOUETO qui vous accueille dans ses locaux sis au carrefour à 4 feux tricolores sur le boulevard du Cinquantenaire à côté de la Pharmacie Gbodjè Porto-Novo.

L'équipe de rédaction présente à toutes ces agences ses vives félicitations et leur souhaite la bienvenue.

*Dupè ADANDE*

## Changement de statut et de dénomination

**Deux agences générales de L'Africaine ont changé de dénomination. Une autre a changé de statut.**

En effet, l'agence Castor Assurances est devenue AGENCE VEDOKO. Quant à l'agence Beninvest Porto-Novo, elle se dénomme désormais BAYOL. BENINVEST, anciennement Agence Beninvest Cotonou, a rejoint le rang des courtiers d'assurance. Félicitations au promoteur et à toute son équipe.

Nous souhaitons plein succès à ces trois structures dans leurs activités.

*Dupè ADANDE*

## Les anniversaires du mois de juin

**Le 12 juin dernier, c'était l'anniversaire du Directeur Général.**



Une surprise lui a été organisée dans la plus grande confidentialité au cours du séminaire de formation sur la fixation des objectifs et l'entretien d'évaluation des performances, auquel ont pris part les membres du staff élargi. A cette occasion, un beau bouquet de fleurs lui a été offert au nom de tout le personnel. Et ce n'était pas fini !



Le 14 juin 2013, Mesdames Anasthasie KPE-NOU et Rosine HINNOUHO ont célébré leurs 60 printemps. Les collègues de l'Inspection Générale pour marquer l'évènement, leur ont préparé une fête surprise. Dans leurs magnifiques tenues traditionnelles, elles ont reçu avec beaucoup de joie les nombreux témoignages d'affection et de considération de la part du Directeur Général et de l'ensemble du personnel. Monsieur Vincent MAFORIKAN s'est mêlé de l'affaire en rehaussant le niveau des réjouissances.

L'équipe de rédaction souhaite une fois encore un Joyeux Anniversaire au Directeur Général et à tous ceux qui ont fêté leur anniversaire.

*Dupè ADANDE*

# de Neuf ?

# Quoi de Neuf ?

## Vous avez dit billet d'avion ?

### Notre compagnie ira-t-elle en France, en Espagne ou en Italie ?

C'est l'équation à résoudre par Madame Nadine ADJOLOHOUN, SP du Directeur Général, qui a représenté L'Africaine des Assurances à la Première Réunion d'Entreprise de SATGURU Famille Bénin.

Au cours de cette réunion, qui a rassemblé plusieurs partenaires et clients de SATGURU TRAVEL & TOURS SERVICES, un tirage au sort a consacré notre collègue gagnante d'un billet d'avion émis par Royal Air Maroc, valable pour trois (03) mois.

Toutes nos félicitations à la SP pour ce prix qu'elle a remporté au nom de la compagnie.

*Dupè ADANDE*

## Signature de la politique VIH/Sida par le Directeur Général et les délégués du personnel

A l'instar d'autres entreprises, L'Africaine des Assurances vient de se doter d'un instrument de lutte contre le VIH/SIDA en milieu professionnel.

C'est dans ce cadre que s'est tenu le 21 juin 2013 dans les jardins de la Direction Générale, la cérémonie de signature de la Politique VIH/SIDA de notre compagnie, et ce en présence de la Direction Générale et de l'ensemble du personnel.



Au cours de cet événement, diverses allocutions ont été prononcées, à tour de rôle, par Monsieur Alphonse HANOU, Président du Comité de Lutte contre le VIH/SIDA à L'Africaine, Docteur Moucharafou IDOHOU, Représentant du Bureau International du Travail (BIT), Marie-Reine ASSOGBA, Représentant des délégués du personnel, et le Directeur Général.

Les objectifs visés par la politique VIH/SIDA à laquelle nous venons d'adhérer sont :

- Zéro Nouvelles infections au VIH/SIDA
- Zéro Discrimination
- Zéro Décès dû au VIH/SIDA

Nous voilà désormais engagés, nous qui avons le sens de l'engagement !

Répétons une fois encore après Madame Marie-Reine ASSOGBA « Le sida ne passera pas par chacun de nous ! »

*Dupè ADANDE*

## QUIZZ n°7

### Quel est votre maîtrise du SMQ de L'Africaine ?

- 1 Quels sont les axes stratégiques de développement de notre compagnie ?
- 2 Quel est le rôle du Représentant de la Direction ?
- 3 Qu'est-ce qu'un écart ?

Envoyez vos réponses par email à:

[dmcq@africaine-assur.com](mailto:dmcq@africaine-assur.com)

ou déposez-les au DMCQR avant le 31 juillet 2013

## L'Africaine explique....

### Mot : Extension de garantie

Il s'agit du rajout d'une ou plusieurs garanties au contrat initial de l'assuré, au cours de la période de validité ou au renouvellement du contrat moyennant une surprime.

**Exemple:** un contrat d'assurance auto est souscrit le 1er janvier en responsabilité civile. Le 30 mars, le client désirant se rendre à Lomé demande le rajout de la garantie carte brune à son contrat, il s'agit d'une extension de garantie.

# ALLO ASSUREUR CONSEIL

## Nouveau produit : QUIETUS

### C'est quoi QUIETUS ?

QUIETUS, c'est l'assurance Globale Dommages des PME-PMI. C'est une formule simplifiée de la Multirisque Professionnelle.

QUIETUS couvre les dommages causés aux bâtiments, mobiliers, matériels et marchandises dû aux événements tels que :

- l'incendie et événements assimilés,
- le vol,
- les bris de machines et de glaces,
- les dégâts des eaux,
- et les risques informatiques.

### Qui peut souscrire QUIETUS ?

- les prestataires de services,
- les artisans,
- les petits commerces,
- les propriétaires de boutiques,
- etc....

### Quelle est la communication qui est faite autour de QUIETUS ?

Afin de faire passer l'information sur QUIETUS, nous avons prévu une campagne d'affichage dans les villes de Cotonou et de Porto-Novo. Des affichettes seront également apposées sur tous les sites de la compagnie.

Nous diffuserons un spot en quatre (04) langues sur les radios ORTB, CAPP FM, Planète et Benin Culture. Un autre spot TV sera diffusé sur les feuilletons de l'ORTB (India a love story et Brouteurs) et sur Canal 3 Bénin (Kitani).

Alors faites attention, écoutez, regardez, et donnez-nous votre avis !

### Qu'attendons-nous du personnel ?

Parlez-en autour de vous, informez tous nos clients et les prospects, et incitez-les à la souscription.

