

SOMMAIRE

- **Remerciements**
- **Sigles**
- **Introduction**

PREMIERE PARTIE : ENVIRONNEMENT, OBJET DE L'ETUDE, MATERIEL ET METHODES

1. Contexte et problématique
2. Objectifs et hypothèses de l'étude
3. Pertinence du sujet
4. Technique de recueil de données
5. Technique d'analyse de données
6. Difficultés rencontrées

DEUXIEME PARTIE : CADRE CONCEPTUEL ET DONNEES SUR L'ENTREPRISE

1. La fonction du courtier
2. La veille stratégique
3. Les indicateurs
4. L'entreprise GSS

TROISEME PARTIE : CADRE ANALYTIQUE

1. Présentation des résultats
2. Analyse des résultats et discussions
3. Solution proposée
4. Recommandations

- **Conclusion**
- **Lexique**
- **Bibliographie (ouvrages généraux et spécifiques, revues, entretiens, sites web)**
- **Les annexes**

- **Table des matières**

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier du fond du cœur:

- Tout le corps administratif et académique de l'IST du groupe Supdeco Dakar
- La hiérarchie et tout le personnel au Sénégal de Gras Savoye et ses filiales en Afrique pour leur encadrement
- Toute la communauté cosmopolite et sénégalaise (managers, commerciaux, logisticiens, informaticiens, ingénieurs, chercheurs, étudiants, relations...etc.) pour le partage et le retour d'expériences
- Ma famille, particulièrement mes parents Stanislas et Marie-Thérèse pour leur soutien.

SIGLES

ACH : Achats

ANSD : Agence Nationale de Statistiques et de la Démographie

APPRO : Approvisionnements

AUT : Automobile

CIMA: Conférence Interafricaine du Marché des Assurances

COCCS: Code des Obligations Civiles et Commerciales du Sénégal

COMPTA : Comptabilité

CONT : Contentieux

DAF: Direction administrative et financière

DG : Direction générale

DT : Direction Technique

DIRCO : Direction commerciale

GSS: Gras Savoye Sénégal

IARD : Incendies Accidents et Risques Divers

INCOTERMS: International Commercial Terms

MAL : Maladie

PRE : Prévention

PROS : Prospection

RH : Ressources Humaines

SAV : Service après vente

SEC : Secrétariat

SES: situation Economique du Sénégal

SIN : Sinistre

STO : Stocks

TRANS : Transport

INTRODUCTION

« **LE COURTIER D'ASSURANCES ET SON MANAGEMENT DE VEILLE TRANSPORT,**
quels indicateurs pour une meilleure qualité de service ? »

Le thème retenu est axé sur la fonction transport au sein d'une entreprise de courtage en assurances. La première partie nous décrit l'environnement et l'objet de l'étude et nous situe dans le contexte ,les objectifs, les hypothèses formulées durant la pré analyse,la pertinence du sujet et la littérature .Puis elle apporte des éclaircissements quant au matériel et aux méthodes employées, ainsi nous pouvons y découvrir des techniques de recueil et d'analyse de données, et les difficultés rencontrés tout au long de notre recherche.La deuxième partie recense les concepts de base et les données sur l'entreprise ; il s'agit des notions sur la fonction du courtier dans la chaîne transport, comment la veille d'entreprise est-elle abordée dans les organisations à but lucratif, et quelle démarche doit adopter une entreprise pour définir des indicateurs? Ces différentes notions s'accompagneront d'une brève description de l'environnement de l'étude. Quant à la troisième partie, elle présentera les résultats de notre étude, une discussion autour de quelques remarques et critiques, l'apport d'une solution et des recommandations.

PREMIERE PARTIE : ENVIRONNEMENT, OBJET DE L'ETUDE, MATERIEL ET METHODES

1.1 Contexte et problématique

1.1.1 Contexte

Dans l'exécution des contrats de vente avec leur clientèle, les managers doivent disposer d'appréciations qui leur permettent de mieux fidéliser celle-ci. Même s'il n'est mentionné que très rarement, le transport joue un rôle capital puisqu'à lui tout seul il représente environ 20% de la valeur de la marchandise. L'environnement des entreprises étant constitué de clients de plus en plus exigeants, d'une concurrence de plus en plus forte, de la mondialisation et d'une crise financière généralisée, la survie de ces entreprises dépend des choix stratégiques et la manière dont le top management gère les ressources à affecter à la production (ou à la distribution). Puisque la valeur du produit croît quand la satisfaction du client augmente ou quand le coût du produit diminue, ces entreprises doivent conduire une veille stratégique pour optimiser leurs opérations de transport.

1.1.2 Problématique

Le questionnement de cette recherche est « quels indicateurs pour une meilleure qualité de service ? » Autrement dit, la problématique de cette analyse est la suivante : « quels indicateurs, les managers doivent-ils prendre en compte pour améliorer la qualité de leur service ? »

1.2 Objectifs et hypothèses de l'étude

1.2.1 Les objectifs

Pour cette analyse, nous pouvons distinguer un objectif général et des objectifs spécifiques.

L'objectif général est de confirmer ou infirmer nos hypothèses.

Quant aux objectifs spécifiques, ils s'articulent autour de :

- l'observation et la compréhension de l'environnement de courtage dans la branche transport
- l'identification des maillons de la chaîne transport
- la collecte des informations sur la base d'un questionnaire
- la proposition de solutions et de recommandations

1.2.2 Les hypothèses de recherche

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

Suite au questionnement qui constitue notre problématique, les hypothèses formulées seront les suivantes :

H1 : L'exploitation d'indicateurs de flux financiers serait suffisante pour assurer une meilleure qualité de service

H2 : L'exploitation d'indicateurs de flux informationnels (non financiers) serait suffisante pour assurer une meilleure qualité de service

H3 : L'exploitation conjointe d'indicateurs financiers et informationnels serait suffisante pour assurer une meilleure qualité de service

Nous tenterons d'apporter une réponse à chacune de ces hypothèses dans la conclusion de notre travail.

1.3 Pertinence du sujet

S'agissant de la pertinence du sujet, elle sera appréciée à différents niveaux :

-le lecteur pourra s'informer sur le marché de l'assurance en général et identifier la position du courtier dans la chaîne de transport.

-l'étudiant pourra établir la corrélation entre les notions théoriques acquises durant sa formation en logistique et celles dites pratiques.

-l'entreprise concernée pourra disposer de plus d'arguments pour accroître ses parts de marché.

-la clientèle de chargeurs pourra tirer profit à travers une meilleure réponse et une prise en compte de ses besoins.

1.4 Technique de recueil de données

Sur la base d'un questionnaire (en annexe 1), le contenu de cette étude fait également appel à :

-des notes d'auditions individuelles avec le personnel exploitant de l'entreprise et ses partenaires

-des notes issues de notre documentation bibliographique liées aux disciplines telles que le droit des assurances ,le marketing,le commerce international,les systèmes d'information ,le contrôle de gestion,le management de la supply-chain,et la gestion de la qualité.

1.5 Technique d'analyse de données

Les résultats présentés de l'analyse au questionnaire ont été traités par un logiciel nommé « SPSS » qui exécute les fonctions statistiques de tri logique. L'analyse des données s'est avérée moins complexe que le recueil ; En ce qui concerne l'étude faite sur clientèle, nous avons eu recours au modèle de Pareto (dite analyse ABC ou 20/80) pour pouvoir lister les gros et petits clients, sur le respect d'un échantillonnage, nous nous sommes dirigés vers eux pour compléter l'enquête de satisfaction qui était en cours par le service commercial au moment de notre stage (qui s'est effectué du 19 mars au 1^{er} juin 2009).

1.6 Difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées ont été de plusieurs ordres :

- Temporel : Malgré que tous les acteurs aient été interrogés, le planning des auditions n'a pas été respecté dans les délais prévus, ceci à cause de la charge de travail accrue du personnel exploitant et des partenaires de l'entreprise.
- Technique : la conduite de ce travail a nécessité l'acquisition d'un poste de travail et d'outils (ordinateurs et logiciels) qui ont été disponibles un peu tardivement ;
- Scientifique : en effet, la fonction logistique bien qu'existante dans les entreprises est très peu connue par les acteurs.

DEUXIEME PARTIE: CADRE CONCEPTUEL ET DONNEES SUR L'ENTREPRISE

2.1 La fonction du courtier d'assurance dans la chaîne de transport

2.1.1 Notions sur les contrats d'assurance

L'assurance se définit comme un métier dans lequel l'assuré se fait promettre la réparation par l'assureur, d'un préjudice subi, moyennant versement d'une prime conséquente entre les mains de ce dernier ou d'un intermédiaire agréé, conformément aux lois de la statistique.

Envisagée sous son aspect contractuel, l'assurance met en cause trois notions essentielles: le risque, la prime et la prestation en cas de sinistre;

2.1.1.1 Le risque

Le risque est par hypothèse une anicroche incertaine susceptible de se réaliser et qui ne dépend pas exclusivement de la volonté des parties. L'incertitude porte soit sur la réalisation de l'évènement soit seulement sur le moment de sa réalisation c'est à dire le décès.

L'assureur peut garantir des sinistres de causes inconnues, des cas fortuits, des sinistres causés par la malveillance des tiers comme ceux causés par une faute même lourde de l'assuré.

Indépendamment des exclusions formelles prévues par la police, l'assureur ne saurait couvrir le sinistre volontaire de l'assuré.

2.1.1.2 La prime (cotisation)

C'est la somme d'argent que l'assuré doit déposer à l'assureur ou à un intermédiaire agréé en contrepartie du risque pris en charge. En réalité sous le vocable unique de la prime nette, on réunit deux éléments dont la distinction est d'un intérêt limité pour l'assuré:

- la prime pure qui est le prix du risque ;
- le chargement (frais généraux de l'assureur).

A ces deux éléments s'ajoutent les taxes qui sont variables selon le type d'assurance et des contributions (exemple : fonds de garantie automobile).

2.1.1.3 La prestation de l'assureur

Il indemnise l'assuré d'une perte subie par son patrimoine, soit en raison de la perte directe d'un objet (assurance de chose) soit en raison de l'obligation qui lui incombe de réparer le dommage causé à un tiers (l'assurance insolvabilité);

Ces deux types d'assurance (dommage) ont un caractère indemnitaire qui ne peut dépasser le dommage subi par l'assuré.

L'assurance ne peut être pour l'assuré une source d'enrichissement, l'ordre public s'y oppose.

Dans d'autres assurances dites assurance de personnes, la prestation de l'assureur n'est plus indemnitaire, c'est la somme assurée seule qui détermine l'obligation de l'assureur, c'est la personne même de l'assuré qui est prise en considération, elle n'a pas de valeur patrimoniale, la prestation promise par l'assureur à un caractère forfaitaire indépendant du préjudice causé, c'est le cas de l'assurance vie et décès et assurance contre les accidents corporels;

Le contrat d'assurance est qualifié de contrat aléatoire, synallagmatique, à exécution successive, à titre onéreux et d'adhésion :

1. Aléatoire car c'est une convention réciproque dont les effets quant aux avantages et aux pertes pour l'une ou toutes les parties dépendent d'un événement incertain. Dans ce type de contrat, la réalisation du risque qui fait l'objet de la garantie doit être la conséquence du hasard et non de la volonté des parties.
2. Synallagmatique car c'est une convention réciproque, en effet, le contrat entraînera des obligations pour chacune des parties, l'essentiel consistant pour l'assuré dans le paiement de la prime et pour l'assureur dans le paiement de la prestation promise.
3. Exécution successive car ce contrat ne s'exécute pas de manière instantanée mais étale les prestations sur une certaine durée.
4. A titre onéreux car Il n'y a pas d'intention libérale dans le contrat d'assurance et les caractéristiques montrent que chacun compte réaliser un profit dans l'opération, l'assureur vend une sécurité que l'assuré doit payer.
5. Contrat d'adhésion car c'est un contrat élaboré et rédigé uniquement par l'assureur, l'assuré se contentant d'adhérer à ce contrat préétabli dont il n'a pas généralement à discuter les conditions.

Il est possible d'établir une qualification des assurances. Nous pouvons citer :

- les assurances de personnes (vie et décès, accidents corporels, maladie et invalidité...etc.)
- les assurances dommages (les choses comme les incendies, vols, bris de glace, bris de machine).

Le courtier d'assurances et son management de veille transport,quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

-les assurances de responsabilité

2.1.2 Les missions du courtier

2.1.2.1 Définition

D'après le code CIMA, le courtier d'assurance est une personne physique ou morale, avec un statut de commerçant, qui assure l'intermédiation entre une compagnie d'assurance et un client moyennant une commission.

Pour exercer sa profession en toute légalité, il doit recevoir une autorisation du ministère en charge du secteur des assurances.

2.1.2.2 Incompatibilités

Certaines activités sont cependant incompatibles avec la profession de courtier d'assurances, il s'agit :

- des administrateurs, dirigeants, employés des compagnies d'assurance
- des constructeurs automobiles et leurs filiales, les garagistes concessionnaires, agents de vente ou réparateurs de véhicules automobiles, les entreprises ou agents d'entreprise de crédit automobile
- des entrepreneurs de travaux publics de bâtiment ou architectes
- des représentants de sociétés industrielles et commerciales
- des experts comptables, conseillers fiscaux et juridiques, et les experts d'assurance
- des agents immobiliers, les administrateurs de biens, les mandataires en vente ou location de fonds de commerce
- des administrateurs et agents ou sociétés de construction ou de promotion immobilière
- des personnes physiques ou morales appartenant à une quelconque entreprise pour la négociation ou la souscription des contrats d'assurance de cette entreprise ou de ses filiales.

Il est interdit aux agents généraux de gérer et d'administrer, directement ou par personne interposée, un cabinet de courtage et plus généralement un intérêt quelconque dans un tel cabinet.

La même interdiction s'applique par réciprocité aux courtiers et sociétés de courtage d'assurance.

Il est interdit aux agents généraux et courtiers d'assurance d'exercer toute autre activité industrielle et commerciale, sauf autorisation du ministre en charge du secteur des assurances.

2.1.2.3 Le métier de courtier

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 10

Les contrats d'assurance étant très souvent volumineux et d'une lecture compliquée, le choix définitif d'une assurance nécessite une attention et un savoir-faire, le courtier a 3 principales missions :

- Il aide et conseille au choix du contrat
- Il défend les intérêts des assurés
- Il anticipe l'évolution de l'activité de son client pour mieux le protéger

Pour accomplir ces missions, le courtier doit être bordé de bons financiers, juristes, ingénieurs et autres métiers pour développer des réponses sur la base d'une analyse minutieuse et adaptée aux clients.

Ainsi son intervention se resserre à étudier les spécificités de son client, élaborer un plan d'assurance, adapter des contrats aux besoins de son client, suivre la conception du produit, assister son client pour obtenir de l'assureur le juste règlement dans les meilleurs délais si le risque survient.

La clientèle étant diversifiée, ses atouts et compétences doivent lui assurer la protection des biens et personnes, la prise en charge de ses responsabilités et la protection contre les pertes financières.

2.1.3. Cas de l'assurance de transport

Toutes les marchandises sont exposées à des risques durant le transport. Ces risques sont nombreux et variés (risques liés à la manutention, au stockage, aux ruptures de charges et au transport lui-même).

D'autres risques peuvent se rajouter tels que les risques d'émeute ou de grève, risques de sabotage, de conflits armés,...etc.

2.1.3.1 Intérêts de l'assurance transport

En assurance transport, il existe deux grandes catégories : une catégorie relative aux corps (navires) et une relative aux facultés (marchandises).

S'agissant des corps, l'assurance transport a pour objet de couvrir le navire en tant que bien immobilier contre les dommages et pertes de toute nature, tant suite à des événements extérieurs qu'à des avaries mécaniques internes liées à son fonctionnement.

S'agissant de facultés, l'assurance transport a pour but de couvrir les préjudices subis par les marchandises et de compenser les plafonds d'indemnités versées soit par le transitaire pour faute personnelle, soit par les transporteurs. Lorsque ces derniers sont exonérés de toute responsabilité, l'assurance permet d'obtenir une indemnisation égale au préjudice subi.

- Dans le cas de l'indemnisation par le transporteur :
 - elle est prévue par les conventions de chaque mode de transport
 - les indemnités sont plafonnées en fonction du poids de la marchandise
 - l'indemnisation se fait en fonction de la valeur de la marchandise et uniquement si le transporteur n'a pas pu s'exonérer de sa responsabilité.

- Dans le cas de l'indemnisation par l'assureur
 - elle est fonction de la police choisie par l'assuré (et tient compte des risques couverts et des risques exclus)
 - elle est basée sur la valeur assurée de la marchandise (exemple cif + 10%)
 - en cas de préjudice, elle est fonction des risques garantis (si le transporteur est responsable, l'assureur se trouve subrogé dans les droits de l'assuré.)

2.1.3.2 Les risques couverts et les risques exclus

Toutes les marchandises sont couvertes par les polices de transport sauf les moyens de transport lui-même, les risques exclus sont presque les mêmes dans chaque garantie. C'est à l'assureur de préciser l'exclusion qu'il souhaite invoquer.

- Les risques couverts : sont liés au transport principal, à la manutention, au pré et post acheminement dans les assurances de gestion de magasin à magasin (en aérien et maritime).
- Les risques exclus : ils sont dus aux fautes de l'assuré ou du bénéficiaire, aux violations du blocus, à la contrebande, au commerce prohibé, au clandestins, aux vices propres de la marchandise, à la freinte de route, à l'influence de la température, à l'insuffisance de l'emballage ou à l'inadaptation du conditionnement, aux préjudices financiers et commerciaux.

Une fois les marchandises couvertes, l'indemnisation dans le cas où elle a lieu tiendra compte de deux notions importantes :

- la notion de plein : c'est la valeur maximale de l'expédition admise par mode de transport et fixée par la compagnie d'assurance
- la notion de franchise : c'est la somme forfaitaire à la charge de l'assuré

2.1.3.3 Les différents types de garanties et de police

Il existe des garanties et des polices pour couvrir les risques en transport ;

Parmi les garanties, nous pouvons citer :

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

- La garantie « FAP Sauf » : cette garantie couvre les risques majeurs tels que les naufrages, les abordages, les incendies, et d'autres mais elle exclue les risques de mouille, de vol, d'écrasement. Elle s'applique au transport maritime, son équivalent pour les transports terrestres et aériens est la garantie « accidents caractérisés » qui couvre les conséquences d'évènement majeurs limitativement énumérés dans les textes de la police
- La garantie « Tous Risques » : Elle couvre tous les risques de magasin à magasin incluant le pré acheminement terrestre. Elle s'applique à tous les modes de transport et c'est la garantie la plus souvent utilisée.
- La garantie « Risques de guerre et mines » : Cette garantie est toujours couverte séparément des autres et a une tarification spéciale. Son coût moyen varie autour de 0,03% selon le degré de risque sur le parcours emprunté par la marchandise. Elle couvre tous les actes tels que le sabotage, la piraterie, les torpillages, etc. et peut être utilisée dans tous les modes de transport.

Et parmi les polices, nous pouvons citer :

- La police tiers chargeur : Elle n'est pas une garantie automatique et est à l'usage des commissionnaires de transport, les compagnies maritimes, les transitaires et les transporteurs ; ils souscrivent des polices d'abonnement en leur nom dans le but de garantir les marchandises que leurs clients leur ont confiées. Pour que les marchandises soient garanties, il faudrait que l'ordre d'assurance ait été donné avant le début des risques.
- La police au voyage : valable pour une relation et pour une marchandise donnée, elle est souscrite à chaque expédition
- La police à alimenter : valable pour une durée indéterminée et un quantum déterminé ; Les envois sont fractionnés, l'assuré doit avertir l'assureur à chaque expédition par un document (l'avis d'expédition)
- La police d'aliment : cette police est valable pour une durée déterminée d'un an et un quantum indéterminé, quelque soit le mode de transport .A chaque envoi de marchandises l'exportateur produit un avis d'aliment expliquant à l'assureur les détails de l'envoi .Elle est renouvelable par un simple avenant.

Le souscripteur de l'assurance n'est pas toujours le bénéficiaire. Même s'il s'avère que ce soit lui qui est redevable de la prime, il stipule néanmoins pour quelqu'un d'autre. Les taux de prime sur des risques ordinaires peuvent être négociés, cependant en ce qui concernent les risques exceptionnels (guerres, émeutes), ces taux sont fixés par le code CIMA.

2. 2 La veille stratégique en transport

La veille représente l'inspection constante des marchés de l'entreprise. Elle s'attache à anticiper ses évolutions et à provoquer des questionnements, relatifs à faire des études sur son environnement. La démarche de veille transport est présentée en 3 étapes : l'utilité, le cycle d'information et la mise en œuvre de la veille dans l'entreprise.

2.2.1 L'utilité de la veille

2.2.1.1 Définition de la veille

Encore désignée « *intelligence économique* », la veille relate l'état d'esprit d'une entreprise curieuse des mutations de son environnement ; en d'autres termes, elle se définit comme un état de vigilance permettant la collecte, l'exploitation et la diffusion sélective et permanente d'informations sur l'environnement d'une organisation sous tous ses aspects (économiques, juridiques, écologiques, etc.) et une activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement pour anticiper ses évolutions.

2.2.1.2. Les missions de la veille

La veille a une triple mission. En effet elle permet :

-D'informer les décideurs sur l'évolution des marchés car l'environnement de l'entreprise est en mutation permanente. Du fait de la globalisation et de l'impulsion rapide de l'information, les entreprises sont amenées à surveiller leurs concurrents au plan régional, national et international, d'infiltrer en premier les marchés les plus prometteurs pour y gagner au meilleur coût une position dominante. La veille s'impose donc comme un élément de culture qui permet de piloter les entreprises dans un environnement turbulent et imprévisible.

- De défendre le patrimoine de l'entreprise : les radars mis en place par la veille assurent une détection des risques liés au travers d'attaques concurrentielles. Ces risques peuvent être traditionnels (pénétration par les concurrents des marchés de l'entreprise), directs (avec une incidence immédiate sur le patrimoine de l'entreprise) ou indirects (apparition d'un comité de normalisation)
- D'influencer les autres acteurs qui peuvent agir sur l'activité, s'intéresser à eux et prévenir l'impact de leurs décisions sur l'avenir de l'entreprise.

2.2.2 Le processus de veille

L'édification d'un processus d'intelligence économique d'une entreprise passe par quatre étapes distinctes de son cycle d'information : la définition du besoin, la recherche de l'information, le traitement et la diffusion de l'information.

2.2.2.1 La définition du besoin

Le besoin est généralement défini par 2 cadres :

- Le cadre conceptuel

Il s'agit de définir les principaux domaines concernés par l'intelligence économique. Selon les travaux de *M. Porter*, cinq forces principales commandent le marché : les concurrents directs, les nouveaux entrants, les clients, les fournisseurs, les produits de substitution. On peut donc déduire quatre types de veille associées et résumées dans le tableau ci-dessous.

	Veille technologique	Veille concurrentielle	Veille commerciale	Veille environnementale
Facteurs surveillés	-concurrents -Substituts (brevet, nouveaux concepts)	-concurrents -entrants potentiels	-clients -fournisseurs	-observation globale du secteur
Objectifs	-identifier les axes de recherche et les marchés de demain	-identifier les concurrents et les modes de concurrence	-connaître l'évolution des clients actuels -identifier les prospects	-piloter la situation globale de l'entreprise

Tableau des quatre types de veille d'après Porter

- Le cadre de délimitation

Il précise des thèmes de recherches, cette délimitation se fait en deux étapes :

- la définition des axes principaux de recherche d'information qui permet d'identifier les principales opportunités et menaces présentes dans son environnement
- l'identification des thèmes majeurs qui permet de classer les axes en fonction de leur importance, leur urgence, leur degré de confidentialité pour l'entreprise.

2.2.2.2 La recherche de l'information

Elle se fait par la sélection des sources d'information et la collecte des données.

Les sources d'information peuvent être formelles, elles ont toujours un éditeur (presses, ouvrages, informations légales, études publicitaires) ou informelles (transmises par voie orale (collectées lors des salons, des expositions, forums ou transmises par des concurrents, fournisseurs, candidats ou stagiaires. etc.)

On attribue souvent une couleur à l'information ; elle est blanche lorsqu'elle est diffusée sans restriction, grise quand elle vise un cercle restreint tout en étant non secrète, noire quand elle relève d'une démarche clandestine alors que l'accès aux données est illégal.

La collecte des données quant à elle relève des outils tels que l'Internet, les bases de données, les salons professionnels, les visites d'entreprise, les missions d'étude, les intervenants externes.

2.2.2.3 Le traitement des données

Il s'agit d'une manière générale de ne jamais livrer aux décideurs une information brute mais plutôt sous forme de notes ou d'alertes .Les différents modes de traitement de l'information sont :

- le traitement par profil
- le traitement par notes d'étonnement
- le traitement par conjoncture
- le traitement par études

	Profils	Notes d'étonnement	Notes de conjoncture	Etudes
Objectif	Décrire le profil d'un concurrent ou d'un client	Attirer l'attention sur un fait surprenant	Suivre l'actualité dans un domaine précis	Etudier un sujet en profondeur
Contenu	Questionnaire standardisé régulièrement complété et réactualisé	Brefs communiqués ponctuels des observations conduites lors des lectures, visites, salons	-Tableaux de bord standardisé -Outils de synthèse périodiques des évolutions de marché	Rapports de plusieurs pages qui synthétisent les connaissances sur un sujet

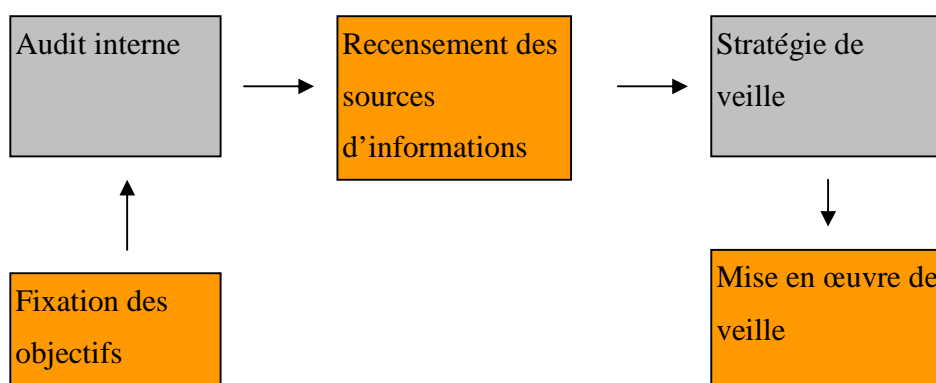
Comparaison des différents modes de traitement de l'information

2.2.2.4 La diffusion de l'information

Elle fait partie intégrante du processus, et se fait à travers les supports et l'accès à l'information, l'enjeu est de développer deux logiques d'utilisation du système d'informations, une logique « *pull* » où les opérationnels vont chercher les informations dont ils ont besoin et une *logique* « *push* » où l'information est efficacement dispatchée au plus grand nombre. En somme pour une bonne exploitation, en plus d'être sécurisé et adaptable, le système d'exploitation doit être le plus convivial possible.

2.2.3 Le management de veille

2.2.3.1 Les différentes étapes de la mise en place



Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

Schéma des différentes étapes de la mise en place de la veille (source « exporter 18^e édition »)

A l'analyse de ce schéma, on identifie cinq grandes étapes :

- La fixation des objectifs : ils sont clairement définis avant toute action.
- L'audit interne : le responsable de la veille dresse un bilan d'exploitation et de diffusion actuelle des informations en précisant celles qui existent mais qui ne circulent pas, et celles qui ne sont pas disponibles
- L'inventaire des sources d'information : il s'agit pour l'entreprise de capter les informations selon leurs sources internes ou externes
- La stratégie de veille : à partir des étapes précédentes, il est facile à l'entreprise de déterminer un plan de recherches et de proposer un système d'organisation interne.
- La mise en œuvre proprement dite

2.2.3.2 L'accompagnement informatique

L'accompagnement informatique est la condition « sine qua non » d'une veille efficace. Il passe par:

- l'infrastructure informatique : il existe en effet une forte dépendance entre les technologies de l'information et la veille.
- Le traitement et l'accès à l'information : ils se font par des logiciels de gestion ou des bases de données relationnelles. La veille pourra être organisée par thème (comme les besoins, les informations du marché, les profils clients, les tendances...etc.)

Les entrées multiples permettent le rappel sélectif des informations, tandis que les « push » par courriers électroniques informent des dernières évolutions concernant les thèmes sélectionnés.

L'utilisation des dossiers partagés quant à elle permet à différents acteurs quelque soit leur localisation d'avoir accès à une information sur un thème précis.

2.2.3.3 La structure d'une cellule de veille

En fonction des résultats du bilan, de son plan de recherche et de ses moyens, l'entreprise peut choisir plusieurs solutions présentées dans le tableau ci-après :

Types d'organisation	Avantages	Inconvénients
Une personne qui assure des fonctions de veille en plus de ses missions générales	Solution la moins coûteuse	Limite du temps et des moyens disponibles
Une personne ou une personne dédiée à la veille	-Connaissances techniques de recherche de données -Temps nécessaire à la collecte et au traitement	Déconnexion du reste de l'entreprise
Un réseau de veilleurs animés par un responsable de veille à temps plein	Les veilleurs connaissent les thèmes sur lesquels ils travaillent, ils sont motivés à être acteurs de la veille	-Problème du temps disponible -Problème de formation à la collecte et au traitement de l'information

Typologie des organisations de veille (source « exporter 18^e édition »)

2.3 Les indicateurs

Les normes relatives au système de management qualité précisent s'agissant de la politique qualité que la direction doit élaborer sa politique qualité et assurer qu'elle fournit un cadre pour établir et revoir l'objective qualité.

L'assurance qualité préconise donc de faire dire ce qu'on fait, faire ce que l'on dit et surtout le vérifier par des indicateurs préalablement définis.

2.3.1 Définitions

2.3.1.1 Définition d'un indicateur

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

Un indicateur est une information quantitative ou qualitative choisie, associée à un phénomène et destinée à observer périodiquement les évolutions au regard d'objectif qualité.

2.3.1.2 Logique générale de définition d'un indicateur

Généralement la plupart des indicateurs sont ceux ayant trait : au degré de satisfaction client, à la capacité à identifier et caractériser les besoins existants et potentiels, à la capacité à concevoir, à définir et à réaliser des objectifs conformes aux exigences techniques préétablies, à l'amélioration de la qualité (aussi bien en interne qu'en externe).

Mettre en place un système qualité basé sur des indicateurs revient au chef d'entreprise. Il doit placer son activité sous contrôle, de manière à ne pas empêcher le bon déroulement de celle-ci, mais surtout d'atteindre les objectifs prévus en tenant compte de toutes les marges d'erreur possibles.

2.3.2 Démarche dans un choix initial

2.3.2.1 Clarification des objectifs

Clarifier le système d'objectif, revient à se poser la question de savoir ce qu'on veut finalement faire, puis répondre au fur et à mesure en se posant des questions plus fines.

2.3.2.2 Quelles prévisions pour atteindre un but ?

Selon la qualitiennne Caroline Selmer, un but doit être une description claire et précise du résultat spécifique et mesurable que l'on s'engage à avoir produit à un client (interne ou externe) pour une date donnée.

2.3.2.3 Eléments de la situation à maîtriser pour atteindre chaque but

Pour mener à bien notre politique qualité, il convient de procéder par morcellement pour établir de manière qualitative notre système d'objectifs, c'est-à-dire segmenter chaque but en facteurs clés, et chaque facteur en sous facteur (et ainsi de suite...). De cette façon, les conditions de succès seront assurées. Le processus d'identification d'éléments est illustré dans le schéma ci-après :

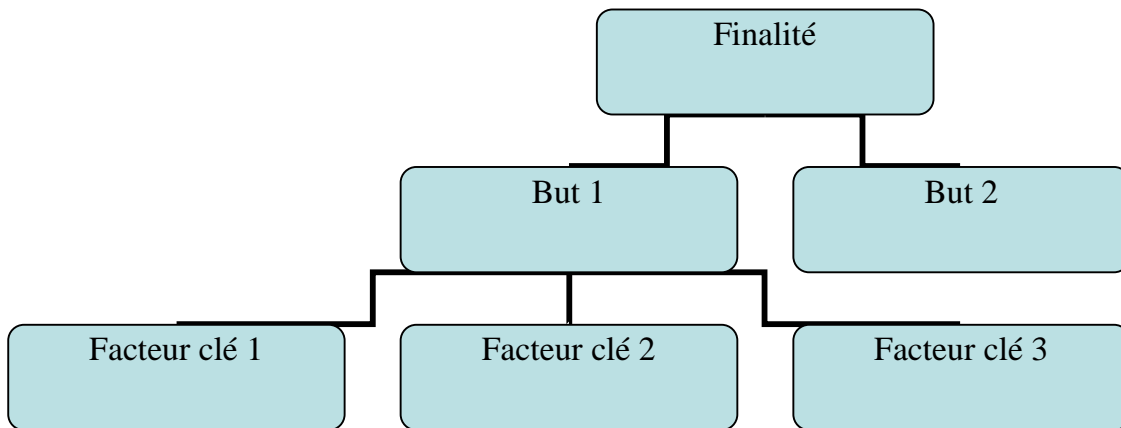


Schéma du processus d'identification des facteurs clés des objectifs qualité (source, travaux de Michel Boutry sur la construction d'indicateurs, Maître de conférence université de Nancy 2)

Une fois les objectifs qualitativement formulés, le choix des indicateurs relève de la définition des conditions de quantification. Mais pour y parvenir, il faut pouvoir répondre à la question suivante :

- **Que peut-on mesurer qui soit significatif du niveau de maîtrise atteint sur tel facteur clé de succès ?**

Répondre à cette question c'est rechercher des paramètres mesurables, faire un existant des différents systèmes d'information de l'entreprise bien avant de recueillir et traiter les nouvelles données ;

2.3.3 Qualités requises pour des indicateurs pertinents

2.3.3.1 Les qualités d'usage

Un indicateur doit être techniquement et conceptuellement apte à mesurer, avec une résolution acceptable, le phénomène qu'il est censé mesurer et demeurer congruent dans le cadre du déploiement de la politique qualité. En plus de l'effet de synergie, les qualités nécessaires pour y parvenir sont de trois ordres : qualités d'usage, qualités métrologiques, et qualités systémiques.

2.3.3.1.1 La simplicité

On sous-entend par là un ensemble de qualités de bon sens qu'il est rare de réunir toutes ensemble, dès lors que le champ à instrumenter intègre des aspects humains.

Pour que la politique soit bien comprise, il faut que l'interprétation des indicateurs soit simple à tous les niveaux, aussi bien du point de vue des opérateurs que des cadres responsables ;

On peut distinguer deux types de champs :

- Un champ lié aux activités opérationnelles sur les métiers de l'entreprise (ex : la qualité de la production, ou tout phénomène de nature non financière)
- Un champ lié aux activités financières et portant sur l'équilibre de l'entreprise

Il est conseillé de favoriser la mesure des phénomènes non financiers par des unités non financières et vice versa ;

Deux avantages peuvent découler directement de cette pratique :

- la qualité de la mesure est meilleure puisque la donnée initiale n'a pas à être convertie dans une autre unité

- la mesure est directement « parlante » pour les acteurs de ce champ puisqu'elle correspond à leur jargon professionnel.

Le tableau suivant synthétise ces différents points de vue :

Usage de simplicité		Nature du champ à instrumenter	
		Financier	Non-financier
Unité de mesure	financière	Financier-financier	Physico-financier
	Non-financière	Financier-physique	Physico-physique

-1- -----

-2- -----

-3- -----

Comparaison des champs selon l'usage de simplicité (source, travaux de Michel Boutry sur la construction d'indicateurs, Maître de conférence université de Nancy 2)

Avec :

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

-1- : *Exemple de phénomène à instrumenter*

-2- : *Enjeu financier de la non qualité*

-3- : *Pertes en matières*

Comme désagréments, on remarque que la mise en œuvre d'instruments de mesure financiers physiques est conceptuellement imaginable mais n'existe pas ; la mise en œuvre d'instruments physico financiers est trop fréquemment utilisée, dans la mesure où elle présente un risque certain de détérioration de la qualité de l'information, liée à la conversion de l'unité native en unité monétaire (qui s'explique par l'inflation monétaire, puis aux conventions à adopter pour réaliser la conversion)

2.3.3.1.2 La représentativité

Afin de représenter correctement l'objectif dont il mesure la performance, ou l'action à piloter, le bon indicateur doit rassembler simultanément 3 qualités :

- Quantification : c'est la définition même d'un indicateur
- Exhaustivité : c'est la représentation complète de l'objectif ou de l'avancement de l'action
- L'objectivité : c'est l'exemption de conventions de calcul pouvant faire l'objet de débat

2.3.3.1.3 L'opérationnalité

L'exhortation première d'un indicateur est d'orienter l'action (mesurer la performance) puis en second plan d'ajuster l'action (piloter). Mais pour que tout cela soit possible, l'information devrait être disponible à un instant t_1 où l'action sera menée, c'est-à-dire en temps réel, d'où la période d'ajustement pendant laquelle l'information est valide et la décision possible.

2.3.3.2 Les qualités métrologiques

Un indicateur est un dispositif de mesure, il doit satisfaire aux qualités requises de tout instrument de mesure :

- La justesse : c'est la capacité à donner la valeur vraie (dans une fourchette de précision donnée)
- La fidélité (reproductibilité ou constance) : c'est la capacité de l'instrument à donner la même mesure lorsqu'il est transposé dans des situations identiques.
- La précision : c'est la fourchette contrôlée à l'intérieur de laquelle se trouve la valeur mesurée.

2.3.3.2.1 Contexte de la politique qualité

Dans l'assurance qualité, il s'agit de ne livrer quantitativement aucun défaut ou de rester en deçà d'un « niveau acceptable » négocié avec le client ; la connaissance de la valeur vraie est donc indispensable.

Dans l'amélioration continue (qualité totale), la finalité est de progresser sans arrêt. Le niveau précis importe moins de ce point que le fait de vérifier qu'aujourd'hui est mieux qu'hier.

2.3.3.2.2 Spécificité métrologique des indicateurs

Les instruments de mesure ont été spécifiquement construits pour un usage déterminé et en fonction de cet usage (exemple du mètre pour mesurer les longueurs, le mètre cube pour les volumes) ils sont donc parfaitement adaptés par définition à ces mesures. Il convient donc de juger les qualités de l'indicateur en fonction du champ qu'il prétend éclairer (c'est-à-dire le point clé dont il prétend mesurer le degré de maîtrise) et bien avoir en tête les hypothèses souvent implicites couramment non identifiées et les risques qu'elles font porter sur les jugements qui seront formulés.

2.3.3.2.3 Schéma des principes de validité

Le schéma ci-dessous propose des principes pour valider des indicateurs au sein d'une structure :

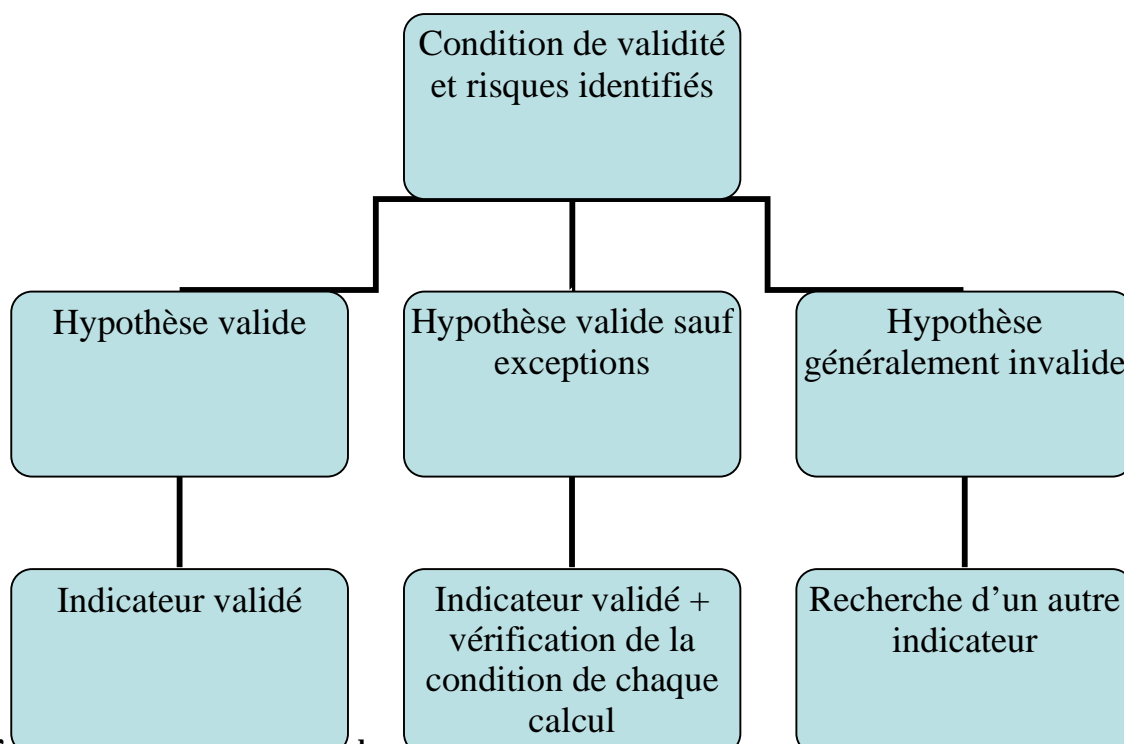


Schéma des principes de validité (source, travaux de Michel Boutry sur la construction d'indicateurs, Maître de conférence université de Nancy 2)

2.3.3.3 Les qualités systémiques

L'indicateur s'insère dans un ensemble visant à assurer une conduite du système qualité en accord avec la politique fixée par la direction générale, par conséquent les qualités systémiques se résument à 3 propriétés : la pertinence, la cohérence et la convergence.

2.3.3.3.1 La pertinence

C'est la capacité d'un indicateur à mesurer l'efficacité de la politique par rapport à son environnement, c'est-à-dire l'aptitude à satisfaire les exigences des différents clients (internes ou externes).

2.3.3.3.2 La cohérence

C'est l'assurance qu'une amélioration constatée sur un indicateur contribue bien à une amélioration à un niveau plus général et au final à une amélioration du point de vue de la politique qualité dans son ensemble.

2.3.3.3.3 La convergence

C'est l'assurance qu'un progrès constaté sur un indicateur ne s'est pas opéré au détriment de la performance d'une entité à niveau égal.

2.4 L'entreprise GSS

2.4.1 Généralités

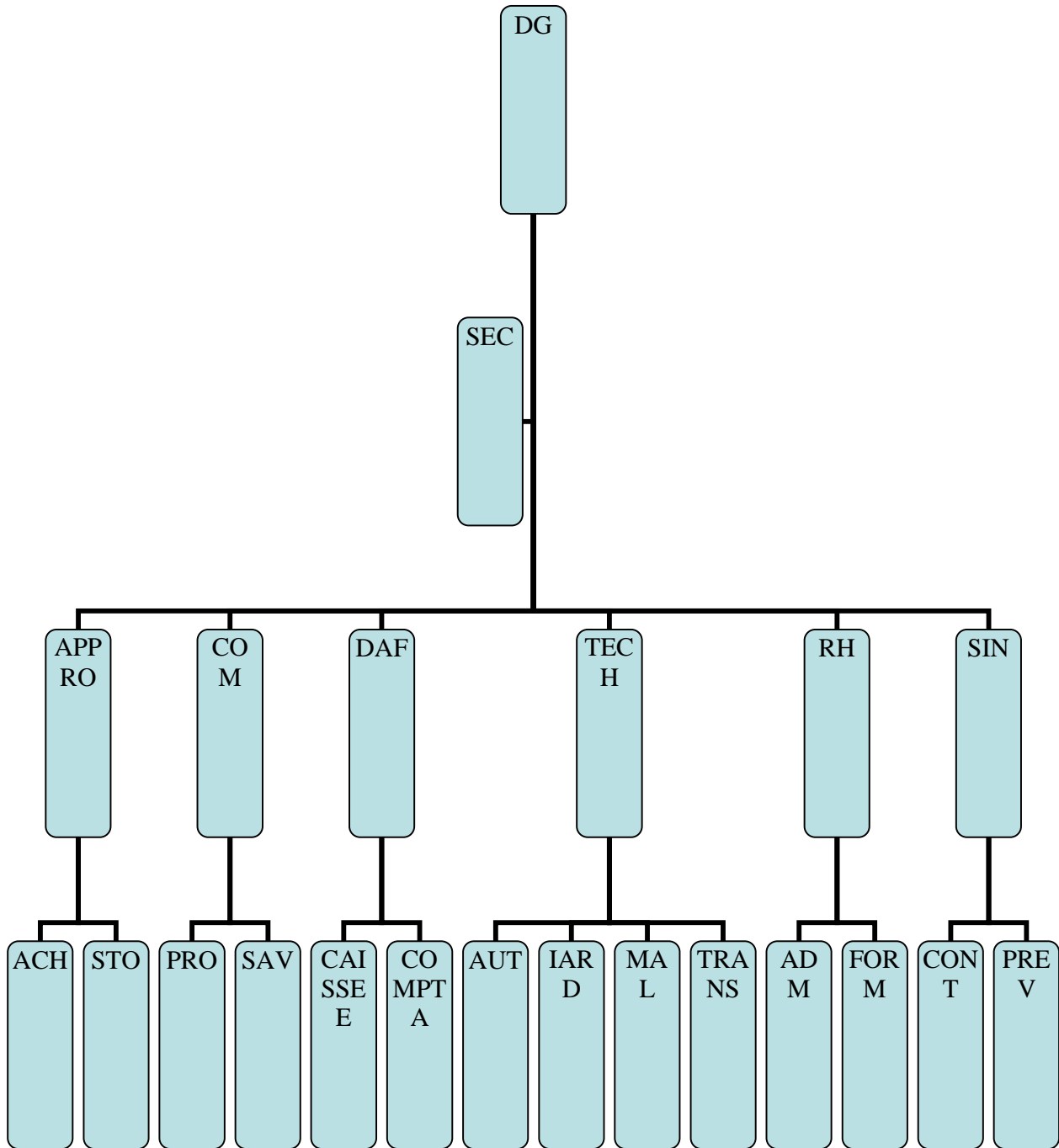
GSS est une filiale africaine du courtier français Gras savoye. Entreprise présente dans plus de 80 pays du monde, elle est implantée au Sénégal depuis 1985 et emploie une cinquantaine de personnes. Le siège de ses activités au Sénégal se trouve à Dakar, sis à l'immeuble isocèle au point E, en face de la piscine olympique.

En fin d'exercice 2008, GSS fait un chiffre d'affaires de 3,8 milliards (dont 400 millions provenant de la branche transport), ce qui fait d'elle dans le domaine du courtage des assurances, le leader sur le marché

du Sénégal. Pour que ce résultat soit atteint, elle a étroitement collaboré avec des compagnies prestataires telles que SUMU, NSIA, AGF, AXA et bien d'autres...etc. Cependant elle fait face à une concurrence de plus en plus accrue.

2.4.2 Organigramme

2.4.2.1 Le schéma de l'organisation



2.4.2.2 Commentaires du schéma de l'organisation

L'entreprise est segmentée en six départements. Il s'agit des départements :

- Approvisionnements (achats et stocks)
- Commercial (prospection et service après vente)
- administratif et financier (caisse et comptabilité)
- Technique (automobile, incendies accidents et risques divers)
- des ressources humaines (administration et formation)
- des sinistres (contentieux et prévention)

En dehors de ces départements, l'entreprise dispose d'un secrétariat général qui assure la ventilation entre la direction générale et les autres départements aussi bien de manière ascendante que descendante.

TROISIEME PARTIE: CADRE ANALYTIQUE

3.1 Présentation des résultats

3.1.1 Le marché de l'assurance au Sénégal

Depuis une dizaine d'années, le Sénégal se classe troisième sur le marché africain d'après le classement CIMA. Il suit ainsi le Cameroun et la Côte d'Ivoire. Le marché sénégalais de l'assurance regroupe actuellement vingt-huit (28) compagnies et une trentaine de sociétés de courtage, et jusqu'à fin 2007, il représentait plus de soixante douze (72) milliards de franc CFA de chiffres d'affaires.

3.1.2 La branche transport

Fin 2007 d'après la structure de la branche, on note que l'Aviation et les corps de navires ont respectivement régressé de 34% et de 3% par rapport à 2006. Le chiffre d'affaires des facultés transportées a progressé de 25% pour s'établir à 7,7 milliards en 2007.

Ce qui a permis à la branche Transport, (en dépit des contre-performances observées sur l'Aviation et les Corps de navires), de dégager une croissance de 11,0% de son chiffre d'affaires global, ressortant à 10,0 milliards en 2007.

Selon l'Agence Nationale de la statistique et de la démographie, le transport maritime contribue à environ 4% du PIB de l'économie sénégalaise en 2007.

A la suite de la baisse de 9,2% enregistrée en 2006, le trafic total des marchandises au Port Autonome de Dakar a connu en 2007 une hausse de 11,9%, passant ainsi de 9,93 millions de tonnes en 2006 à 11,109 millions de tonnes en 2007. Cette performance est tirée par les débarquements qui sont passés de 7,651 millions de tonnes en 2006 à 8,788 millions de tonnes en 2007. Le nombre d'escales des navires a toutefois connu un repli de 0,58% en 2007

(Voir annexe 2, tableau statistiques des marchandises 1999 à 2007 et annexe 3, diagramme de statistiques de marchandises par libellé)

3.1.3 Description des différents acteurs externes

Dans la chaîne de transport globale actuelle, nous comptons plusieurs acteurs qui jouissent d'une personnalité physique ou morale. Ce sont :

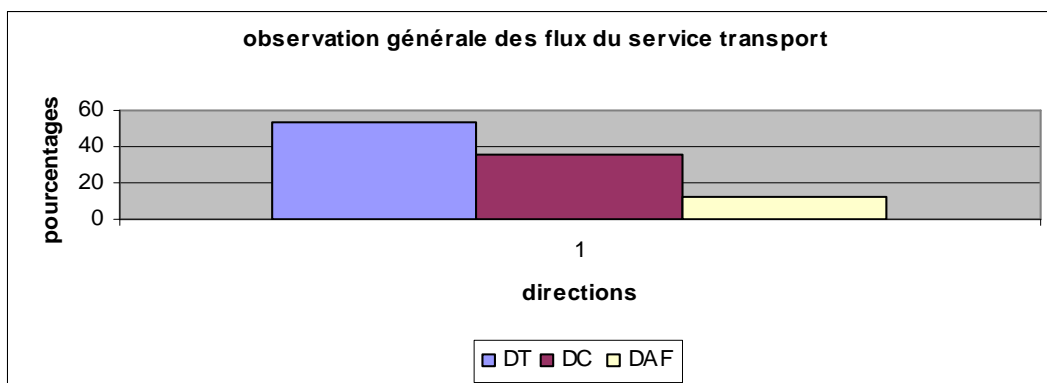
- la clientèle de chargeurs : ce sont eux les propriétaires des marchandises, ils peuvent être de nationalité sénégalaise ou étrangère, personne morale ou physique.
- les transitaires ou les commissionnaires de transport : ce sont eux qui assurent les opérations relatives au pré acheminement, transport principal et aux passages (aéro) portuaires pour le compte de leurs clients s'ils ont été mandatés.
- les manutentionnaires : ils assurent les opérations de chargement et déchargement (levage, abordage....)
- les affréteurs et les armateurs : ce sont respectivement les propriétaires et les gestionnaires des navires durant les opérations de transport principal
- les transporteurs : ce sont des exploitants qui ont pour mission la bonne navigabilité durant les voyages
- les compagnies d'assurance : elles proposent des polices aux chargeurs pour garantir les risques durant les voyages
- les courtiers d'assurance : ce sont des agents d'intermédiation entre les chargeurs et les compagnies/
- l'état : c'est l'agent régulateur entre tous les acteurs cités précédemment. Il a parfois une mission de gendarmerie ou de percepteur lorsqu'il s'agit des douanes, mais très souvent il intervient dans la gestion des litiges en matière commerciale.

3.1.4 Description de la chaîne interne

Après identification des maillons de la chaîne de transport en interne, il s'en suit une succession de 17 étapes listées ci-dessous :

- Existence d'un risque : le risque est perceptible à travers l'observation des marchés, les événements et les informations tirées des clients et de la profession
- Besoin et obligation d'assurance : le besoin est formulé par la clientèle et la réponse à ce besoin est étudiée en fonction de la stratégie de l'entreprise

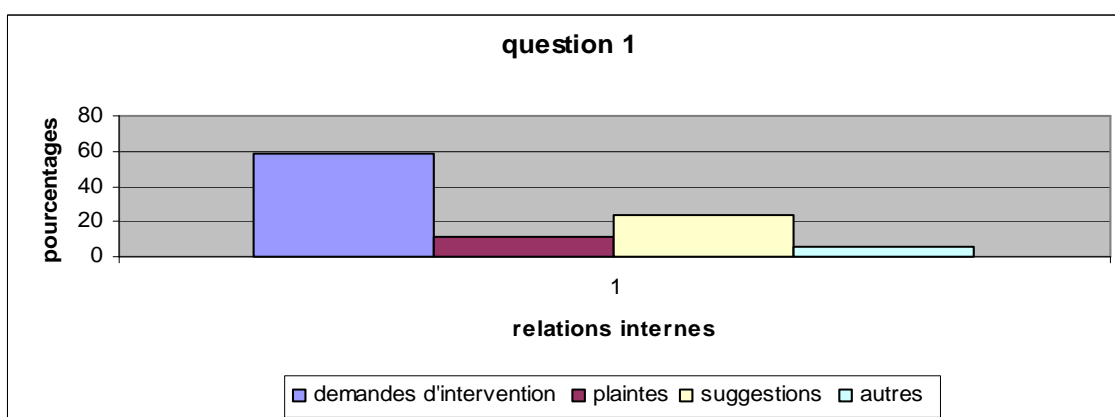
- Contact avec les demandeurs : les demandeurs sont ensuite prospectés pour la confirmation de leurs besoins respectifs
- Analyse du besoin de couverture : le besoin de couverture est évalué par les techniciens et les experts
- Définition du cahier de charges : le cahier de charges est établi par la prospection suivant des termes juridiques et économiques
- Appel d'offres aux compagnies : une fois lancé, il nécessite la réponse des compagnies après une période d'études
- Choix d'une compagnie: il dépend des critères monétaires et de la stratégie de l'entreprise
- Rédaction d'un contrat: elle nécessite la présence du client ou d'un de ses préposés, toutes les clauses doivent être mentionnées et les garanties spécifiées
- Emission de la quittance et des primes : elles sont facturées au client et collectées moyennant rémunération, elles peuvent tenir compte des frais et accessoires
- Encaissement de la prime:elle est encaissée par la DAF selon les procédures comptables
- Reversement à la compagnie: les primes encaissées sont ensuite reversées aux compagnies en valeurs numéraires ou par des techniques de virement bancaire.
- Survenance du sinistre: en cas de sinistre, le transporteur, le commissionnaire ou le transitaire informe le chargeur immédiatement et ceci dans les délais maximum prescrits dans le contrat de transport
- Déclaration du sinistre à la compagnie : une fois le sinistre observé suivant les réserves mentionnées dans le contrat, le chargeur doit en faire une déclaration manuscrite à la compagnie
- Instruction du dossier sinistre: une mission d'experts est dépêché pour étudier le dossier et ses différents contours juridiques ,identifier les avaries totales ou partielles et donner des commentaires qui peuvent être remis en cause si l'expert nommé n'est pas choisi de commun accord par les différentes parties du contrat .
- Vérification de la couverture du risque : la compagnie se réfère au contrat et à la police souscrite et selon les termes, elle vérifie que les risques encourus sont pris en charge.
- Evaluation du sinistre : le sinistre est évalué par des experts qui feront des commentaires sur la quotité réelle des réparations
- Demande de règlement de l'indemnité : la compagnie envoie au courtier ou directement au client le montant des règlements dans le cas ou le risque était mentionné dans le contrat



Dans les faits, les flux du service transport concernent :

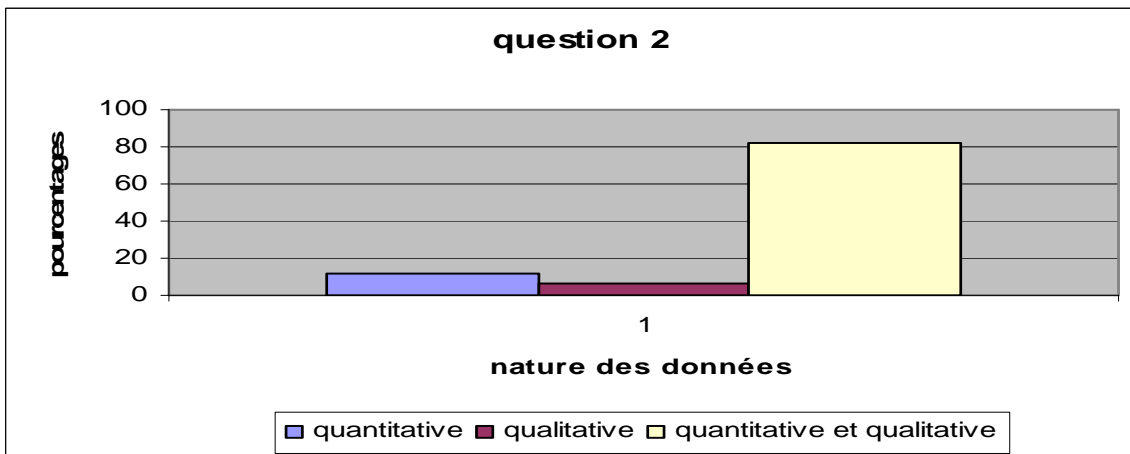
- La direction technique à 52,98 %
- La direction commerciale à 35,33 %
- La direction administrative et financière à 11,77 %

- En réponse à la question 1, sur le sujet des relations internes :



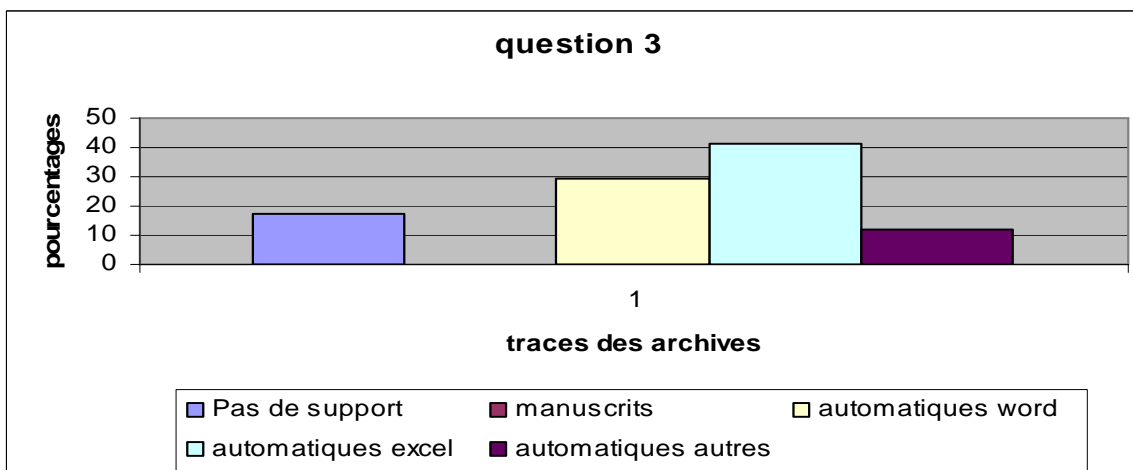
Les relations internes concernent essentiellement les demandes d'intervention à 58,82 %, les plaintes à 11,76%, les suggestions à 23,52%, et d'autres relations non spécifiées à 5,88%.

- En réponse à la question 2, sur la nature des données concernant ces relations :



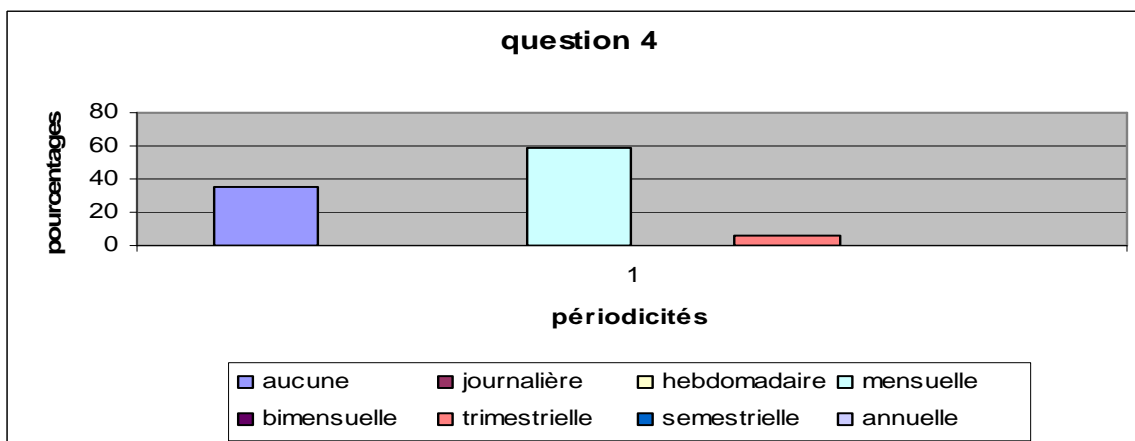
Il apparaît que 11,76 % des données sont de nature quantitative, 5,88 % de nature qualitative et 82,35 % de nature quantitative et qualitative.

- En réponse à la question 3, sur les traces des archives de ces relations :



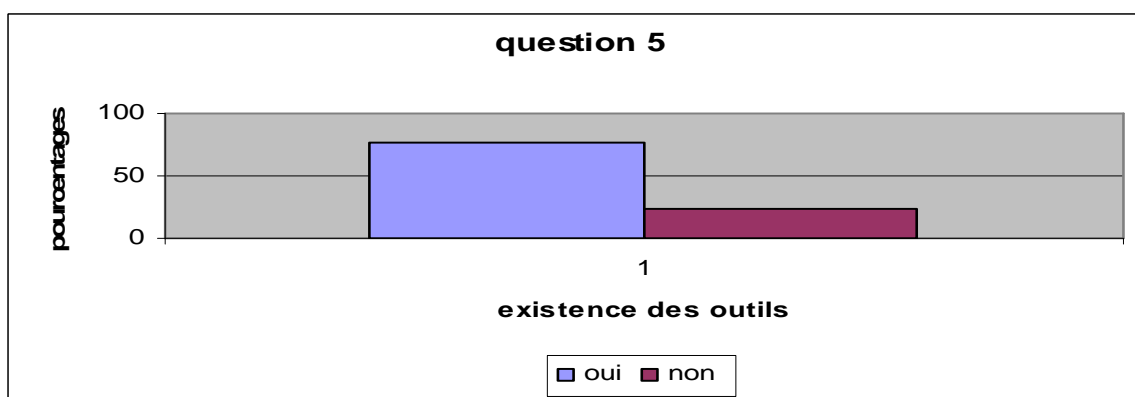
Le non archivage des supports ressort à 17,64 %, d'autres traces laissées sur des fichiers automatiques Word le sont à 29,41 %, les fichiers automatiques Excel à 41,18 %, et les fichiers automatiques non spécifiés à 11,76%.

- En réponse à la question 4, sur la périodicité du rapport de ces relations :



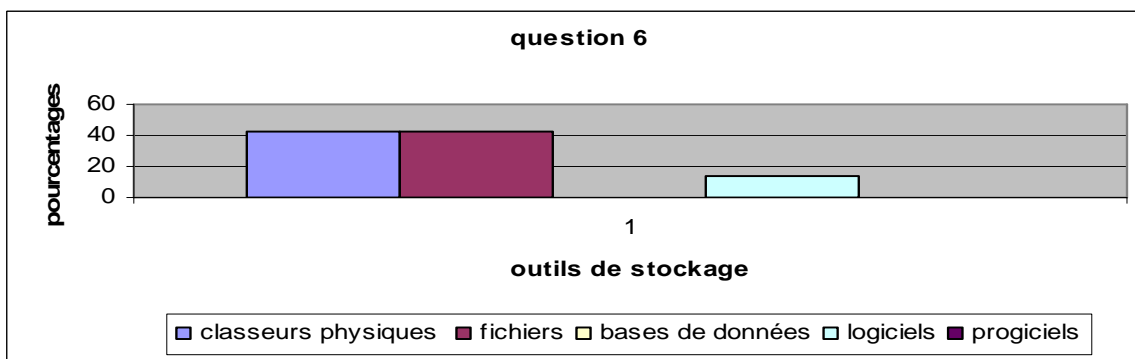
Il y a une inexistence de ce rapport à 35,29%, quant à sa parution mensuelle et trimestrielle elle est effective respectivement à 58,82% et 5,88%.

- En réponse à la question 5, sur l'existence des outils de stockage des informations de ces relations :



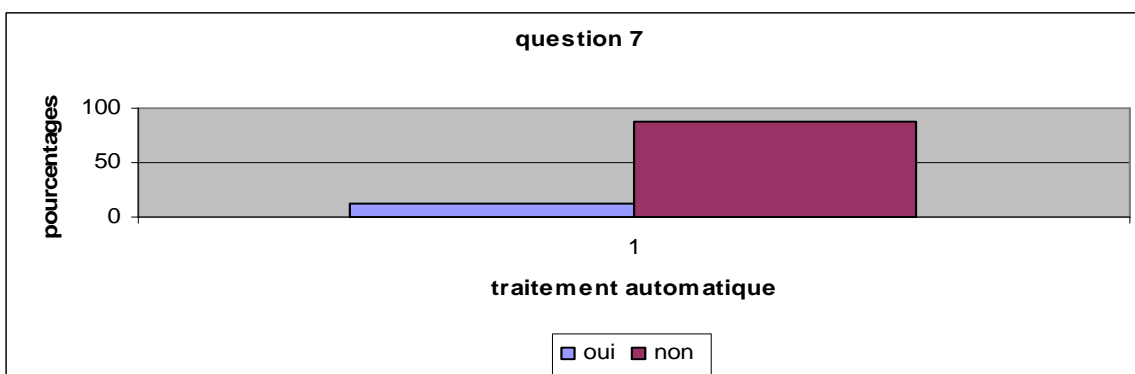
Il existe des outils de stockage à 76,47% et les 23,52% restants constituent la négative.

- En réponse à la question 6, sur l'identification de ces outils de stockage :



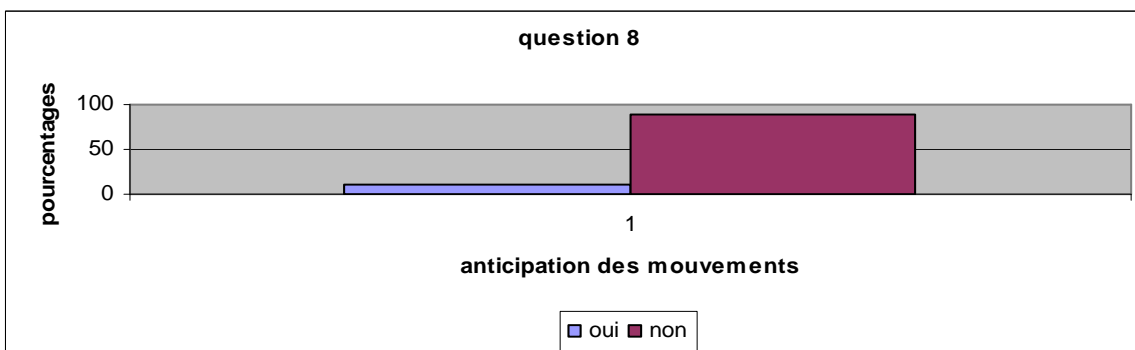
A 43% les classeurs physiques comme les fichiers sont utilisés comme outils de stockage, mais aussi les logiciels à 14%.

- En réponse à la question 7, sur le traitement automatique de ces informations :



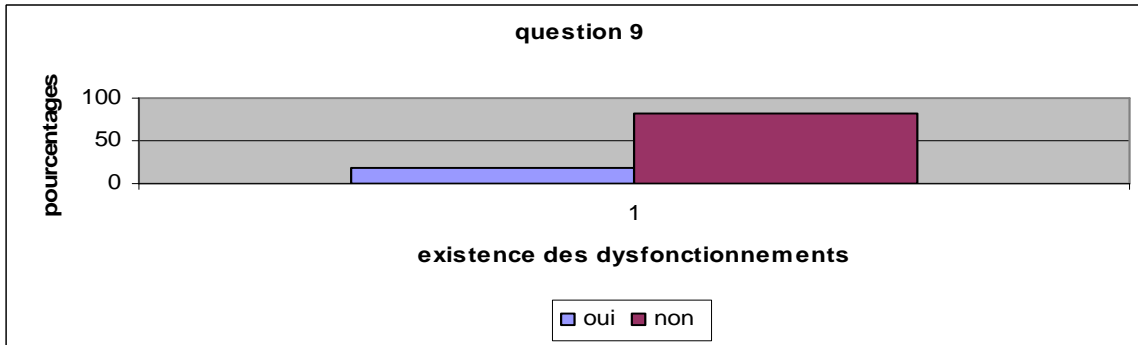
Le traitement automatique n'est possible qu'à 11,76 %

- En réponse à la question 8, sur l'anticipation des mouvements relatifs à ces informations :



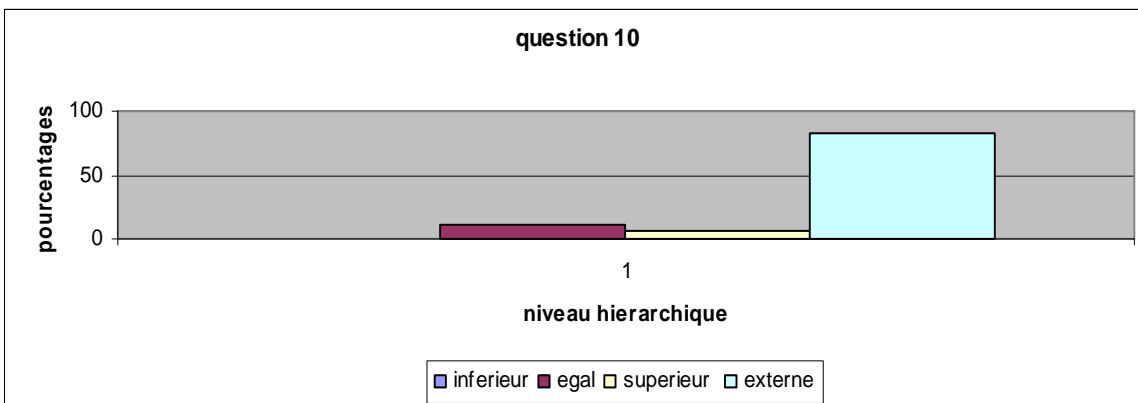
Elle n'est envisageable qu'à 11,76%

- En réponse à la question 9, sur l'existence de dysfonctionnements pour accéder à ces informations dans la pratique courante :



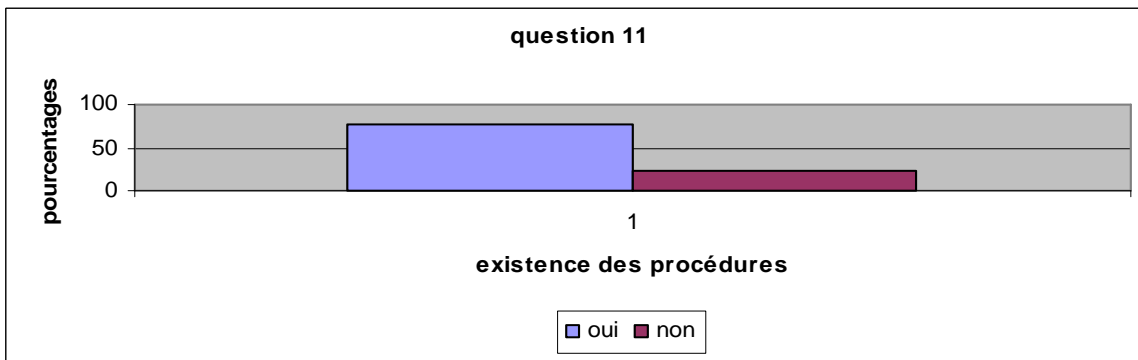
Oui, à 17,64 % on entrevoit des dysfonctionnements

- En réponse à la question 10, sur l'identification du niveau hiérarchique, naissance de ces éventuels dysfonctionnements :



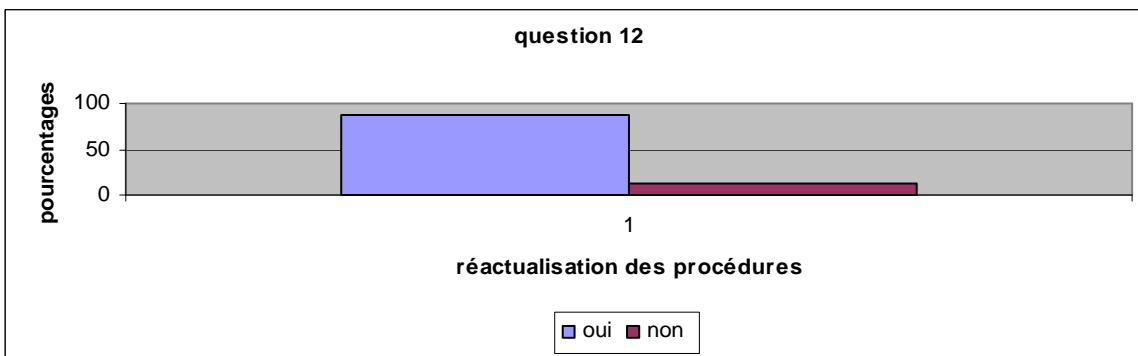
Ils relèvent à 11,76% d'un collaborateur direct, à 5,88 % d'un supérieur, et à 82,36% d'une partie externe.

- En réponse à la question 11, sur l'existence des procédures :



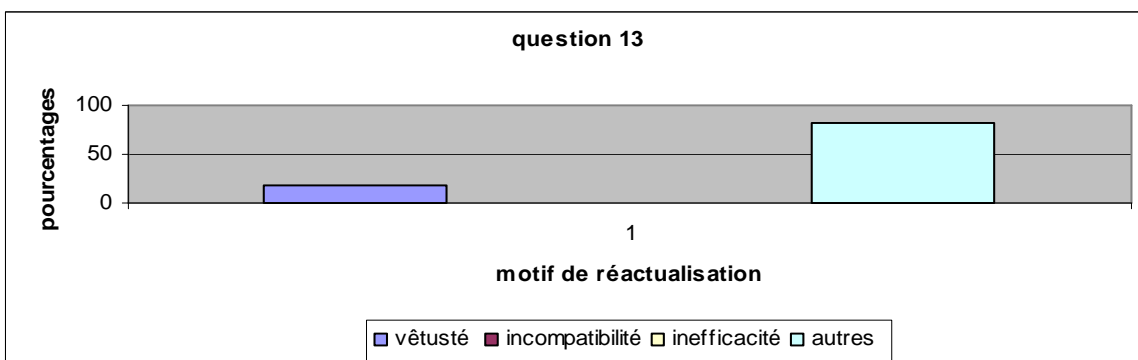
A 76,47% les procédures sont tangibles.

- En réponse à la question 12, sur la réactualisation des procédures existantes :



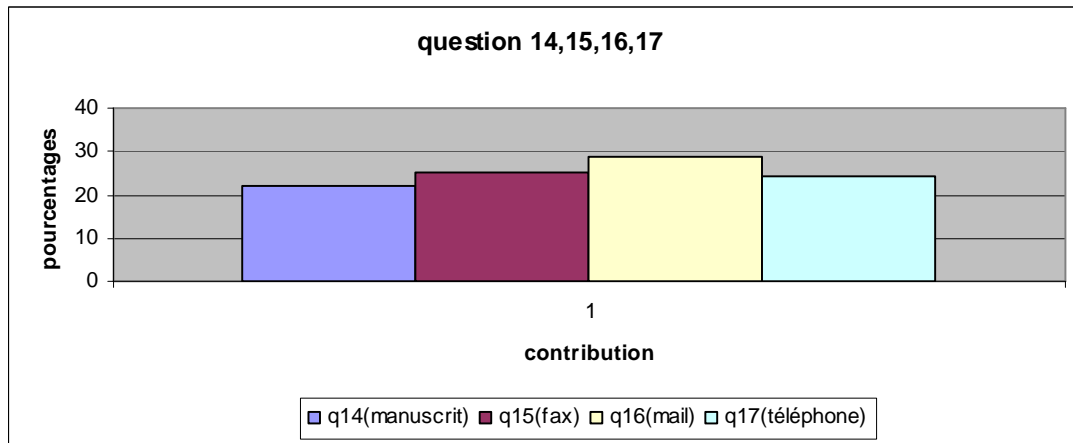
A 88,23 %, la réactualisation s'avère impérative.

- En réponse à la question 13, sur le motif de la réactualisation des procédures :



A 17,64 % les procédures doivent être réactualisées pour des raisons de vétusté, et à 82,36% pour d'autres raisons non révélées.

- En réponse aux questions 14, 15, 16,17 concernant les notes sur les outils de communication et leur contribution dans l'exécution des opérations du processus transport



Sur toute la chaîne, les mails sont plus utilisés avec un taux de 28,93%, ensuite les fax avec 24,94 %, puis le téléphone avec 24,18 %, et enfin les manuscrits avec 21,93 %.

3.2 Analyse des résultats et discussions

3.2.1 La branche transport

L'économie du Sénégal est essentiellement extravertie (le pays est fortement dépendant de denrées de consommation courante) Malgré que le volume des opérations d'import/export se soit amplifié, l'activité transport reste fort instable (à cause de sa dépendance par rapport au cours des matières premières, des énergies).C'est l'une des raisons pour laquelle beaucoup de compagnies d'assurance et de courtage évitent de prester sur le transport ; A notre avis elles ont tort parce qu'avec la volonté des bailleurs de fonds et des agents économiques d'investir au Sénégal, l'arrivée de nouvelles infrastructures(comme l'aéroport de Blaise Diagne) ou l'extension de plateforme existante(tel que le port autonome de Dakar), les flux seront appelés à évoluer et l'activité transport reste un créneau très porteur.

3.2.2 Les acteurs externes

En tenant compte du triptyque qualité : coûts, délais, sécurité, la clientèle des chargeurs est abusée.

La prestation coûte cher et le rapport qualité prix ne suit pas ; Sur la base du service attendu de huit sur dix (8/10), l'échantillon attribue une note du service perçu égal à cinq sur dix (5/10).Nous disons que c'est parce que le courtier ne peut en même temps être juge et partie (dans son rôle de conseiller et de **Le courtier d'assurances et son management de veille transport,quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?** 37

médiateur, il lui est parfois difficile d'assurer en plus la protection de son client dans tous ses aspects) parce que chaque partie cherche à servir au mieux ses intérêts. Si les sinistres (apparents ou non apparents, partiels ou totaux) sont récurrents, ceci est dû à quatre vingt cinq pour cent (85%) au non respect des règles d'arrimage dans le transport. D'autre part que les transitaires, commissionnaires et transporteurs promettent souvent des délais d'enlèvement difficilement réalisables, lorsqu'on regarde les outils de travail dont ils disposent. Quant aux manutentionnaires ils sont très peu formés à la manipulation des charges et aux techniques d'arrimage et de préhension des colis et conteneurs.

En effet, les conteneurs subissent des mouvements différents (freinage, accélération, tangage, houlage, roulis, force centrifuge, cinétique, oscillations, collisions) à travers des opérations de levage, de remplacement et de gerbage, de mise au sol, des changements de température et de niveau d'humidité, en plus des trajets principaux (variant entre 6400 et 12000 km) et des journées de transit.

3.2.3 La chaîne interne

L'activité transport est mesurée par des indicateurs informationnels financiers. Ils font allusion au plan comptable standard (Chiffres d'affaires sur les primes, les taxes, les escomptes, bonifications, déductions et commissions). A cause du volume de la clientèle, de la liasse documentaire trop importante, les indicateurs informationnels non financiers sont très peu utilisés. Ce qui conduit souvent à la gestion peu rigoureuse des polices, mais aussi à des couvertures de risques qui auraient pu être anticipés lors de la signature des contrats.

Les indicateurs informationnels non financiers sont inexistant, les actions de suivi de la clientèle des chargeurs ne peuvent donc pas être entreprises au bon moment sinon tardivement, c'est-à-dire quand le sinistre se produit. Pour mieux illustrer cette situation, une approche par le diagramme en arête de poisson (encore appelé diagramme d'Ishikawa.) permet d'identifier les causes possibles d'un effet.

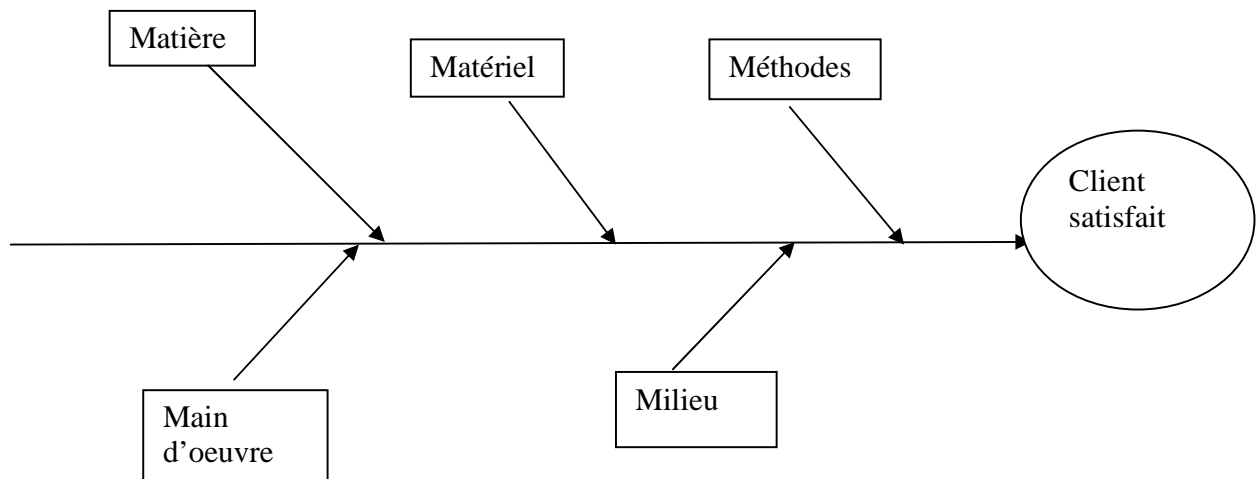


Diagramme de cause à effets (source, cours de génie logistique, Mr Ndémé Imano, enseignant à l'IUT de Douala)

L'effet directement mesuré est la garantie du risque transport, et l'effet mesuré indirectement est la satisfaction du client. Cinq (5) familles de cause sont classées selon la loi des 5M : Matières, Matériel, Main d'oeuvre, Milieu, Méthodes.

D'après un référentiel traduisant notre niveau de qualité, nous pouvons affecter une note à chacune de ses familles de causes, après il nous sera possible de dégager une note générale correspondant à l'effet qui donne lieu à la satisfaction de la clientèle par la garantie du risque transport encouru sur une cargaison.

L'échelle d'appréciation ne peut que être nulle, mauvaise, moyenne, bonne, excellente et elle varie d'une note allant de 1 à 10.

Nul		Mauvais		Moyen		Bon		Excellent	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Les matières constituent les polices proposées et le marketing mis en place autour de ses polices.

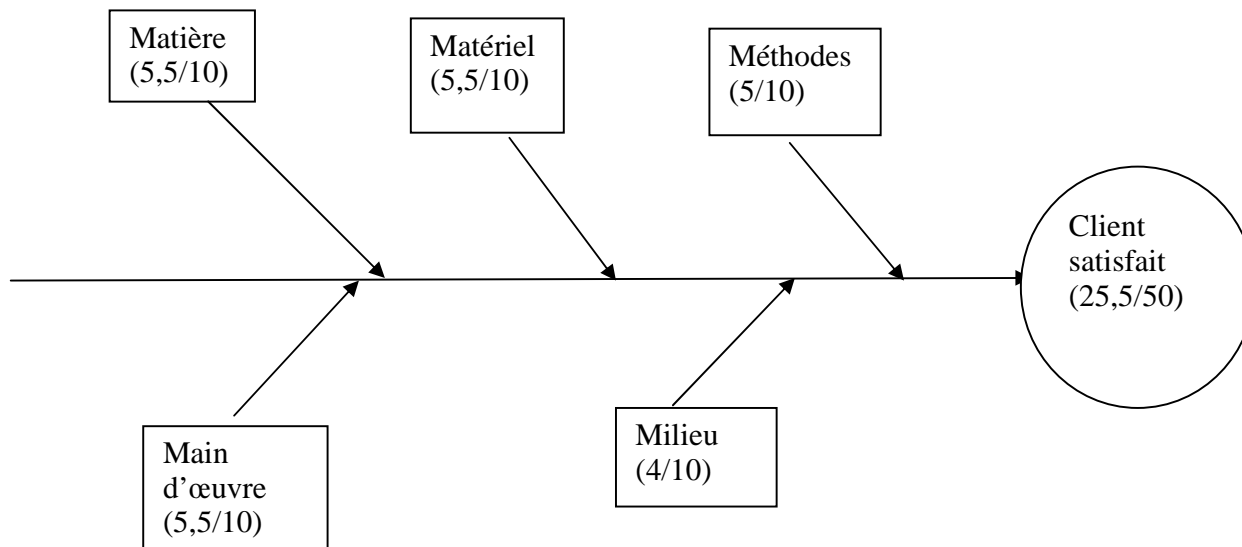
Les polices tiers chargeurs, au voyage, à alimenter, d'aliments en transport sont adaptées et sont Le courtier d'assurances et son management de veille transport,quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 39

parfaitement en attente avec ce que le client voudrait mais le marketing qui gravite tout autour n'est pas ajusté à cause de sa vétusté, l'entreprise devrait avoir une gestion de compte pour les clients par catégorie. La note affectée est 5,5/10.

- Le matériel constitue les outils techniques (ordinateurs et équipements de stockage et de traitement de d'information).Le parc d'outils affecté est en nombre suffisant, et il est bien maintenu .Aucun dysfonctionnement n'est donc à prévoir en cas d'utilisation normale jusqu'à son amortissement. Pour l'absence de logiciel adapté, la note affectée est 5,5/10.
- Les méthodes constituent les instructions, manuels et procédures, modes opératoires pour une meilleure gestion. A cause de la réactualisation des procédures qui doit être effective et les modes opératoires qui devront automatiquement changer la note affectée est 5/10.
- La main d'œuvre constitue celle affectée de manière directe et indirecte, plus la motivation, la formation, l'expérience et le management opérationnel.

La main d'œuvre directe est bien formée et motivée, mais ne peut aboutir à un résultat prestigieux à cause de la main d'œuvre indirecte (manutentionnaires et partenaires externes) qui manquent de formation sur les techniques d'arrimage et de chargement. Pour cette raison, la note affectée est 4/10.

- Le milieu constitue l'environnement physique de transport, malgré la concurrence forte il est tout de même possible pour un courtier de fournir des prestations à un niveau acceptable s'il noue d'étroites relations avec ses partenaires (qui sont les autres acteurs du transport) afin d'assurer un suivi de la cargaison de bout en bout, une démarche d'amélioration est déjà entamé à ce sujet. A cause du niveau moyen de réactivité, la note affectée est 5,5/10.



La note finale de satisfaction de la clientèle est portée à 5,1/10 de manière générale, ce qui laisse à penser d'après notre échelle de valeur (citée au dessus) ,qu'elle correspond à un niveau moyen . Certaines solutions peuvent être adoptées pour rehausser cette valeur à court et moyen terme.

3.3 Solution proposée

3.3.1 La solution proposée

Deux (2) options sont envisageables :

- **Option 1** l'achat d'un logiciel interactif adapté pouvant harmoniser toutes les informations relatives au marché, et donnant lieu en temps voulu au lancement des requêtes paramétrées à l'avance par les fournisseurs et qui ne peuvent pas être révisées.
- **Option 2** la redynamisation du système d'information par la combinaison de deux outils : une base de données relationnelle conçue par un opérateur interne de l'entreprise et qui sera paramétrée au fur et à mesure de l'avancement des activités transport de l'entreprise, et la

création d'un fichier interactif de gestion des dossiers comme secours numérique afin de diminuer le taux de demandes d'intervention en interne.

La première option s'avère coûteuse pour l'entreprise actuellement de par les contraintes suivantes:

-Un logiciel propre au service coûterait au moins 5400 euros (environ 3,5 millions de francs CFA). Il nécessite un investissement lourd et difficile à amortir à cause du décollage faible de l'activité transport au Sénégal. En plus des coûts d'acquisition, des coûts de formation du personnel et des frais de service après-vente auprès des fournisseurs seraient à prévoir après l'installation dudit logiciel ;

-Après deux années, le logiciel se verra vétuste vue l'évolution du marché et de la concurrence qui se sera installée dans le créneau et il faudra très vite réfléchir sur l'acquisition d'un nouveau logiciel.

Notre choix est porté sur l'option 2, pour les raisons suivantes :

-Le cahier de charges d'une base de données est à 90 % le même dans le fond, que celui d'un logiciel lorsque tous les besoins ont été formalisés. La gestion d'une base de données demande moins de ressources financières pour la conception, le paramétrage et l'entretien et la formation .En plus elle est facilement adaptable à l'activité de l'entreprise.

-Le fichier d'archives vivantes sera quant à lui mis en réseau et consultable par n'importe quel opérateur qui le souhaite. Il regroupe toutes les liasses de documents relatives à une police ou à un dossier.

3.3.2 Mise en œuvre technique, économique et financière

3.3.2.1. Mise en œuvre technique de la base de données

Après la génération d'une matrice des flux ,elle est conçue avec le support Access 2003 et peut être convertible sur une autre version Access 2007 si d'emblée le besoin se fait ressentir. Afin d'assurer la sécurité des données et leur ventilation en interne, elle nécessite l'obtention d'un mot de passe pour y accéder.

Elle englobe des tables, des requêtes, des formulaires, des états qui peuvent tous être modifiables et adaptables en fonction de l'avancement de l'activité et des tendances du marché. C'est à l'administrateur du système d'effectuer les paramétrages nécessaires.

Le courtier d'assurances et son management de veille transport,quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 42

De manière générale, cet outil sera utilisé pour saisir, enregistrer, stocker, modifier et diffuser des informations relatives aux activités de la branche transport.

- Le graphe des relations (*en annexe 4*)

Il fait ressortir le contenu des tables, leurs champs et les clés primaires qui y sont affectées.

Conformément à la méthode MERISE, il tient compte des différentes règles de gestion, des modèles conceptuels et organisationnels de données et de traitement.

- Les tables

Nous pouvons en compter treize (13). Elles concernent: clientèle, commissionnaire de transport, concurrents, état d'avancement des dossiers, gestion des sinistres, gestion physique des dossiers, identification des polices, manutentionnaires, marchandises, marquages du conteneur, primes, transitaires.

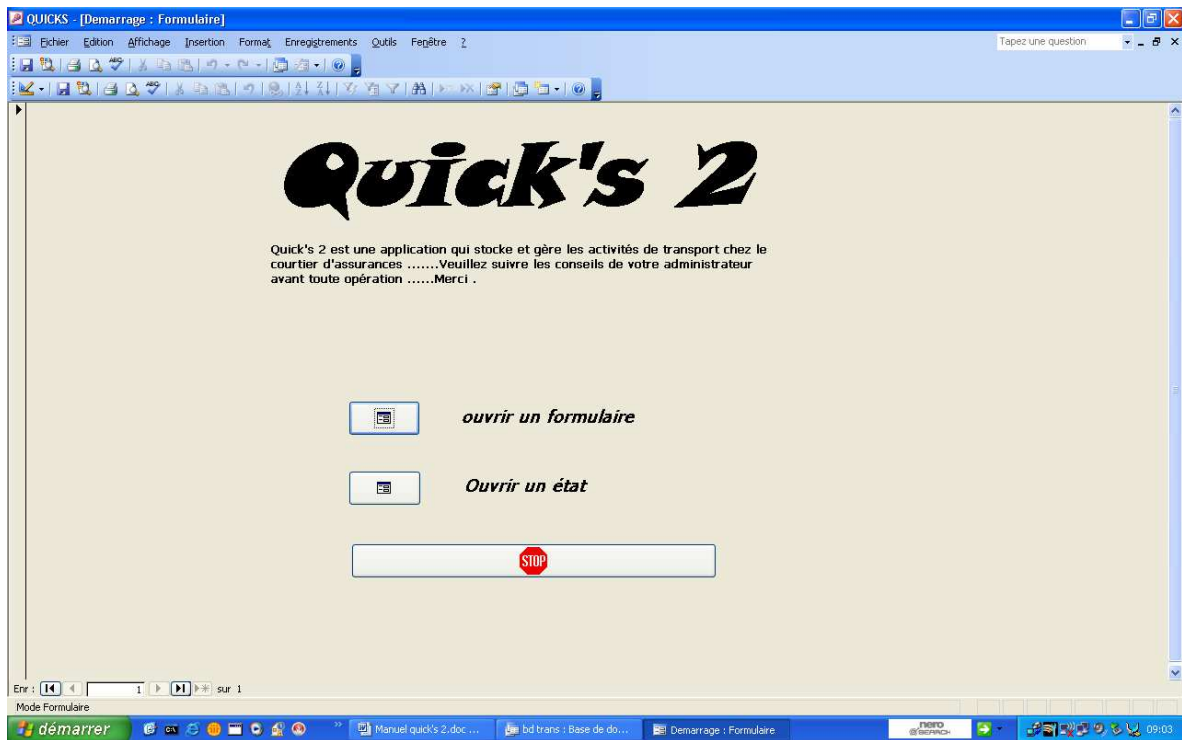
- Les requêtes

A titre indicatif et pour l'exemple, la première requête lancée est la « LISTE DES CLIENTS PAR PROFIL ». Les autres requêtes relèvent du ressort de la direction générale et de la stratégie commerciale de l'entreprise.

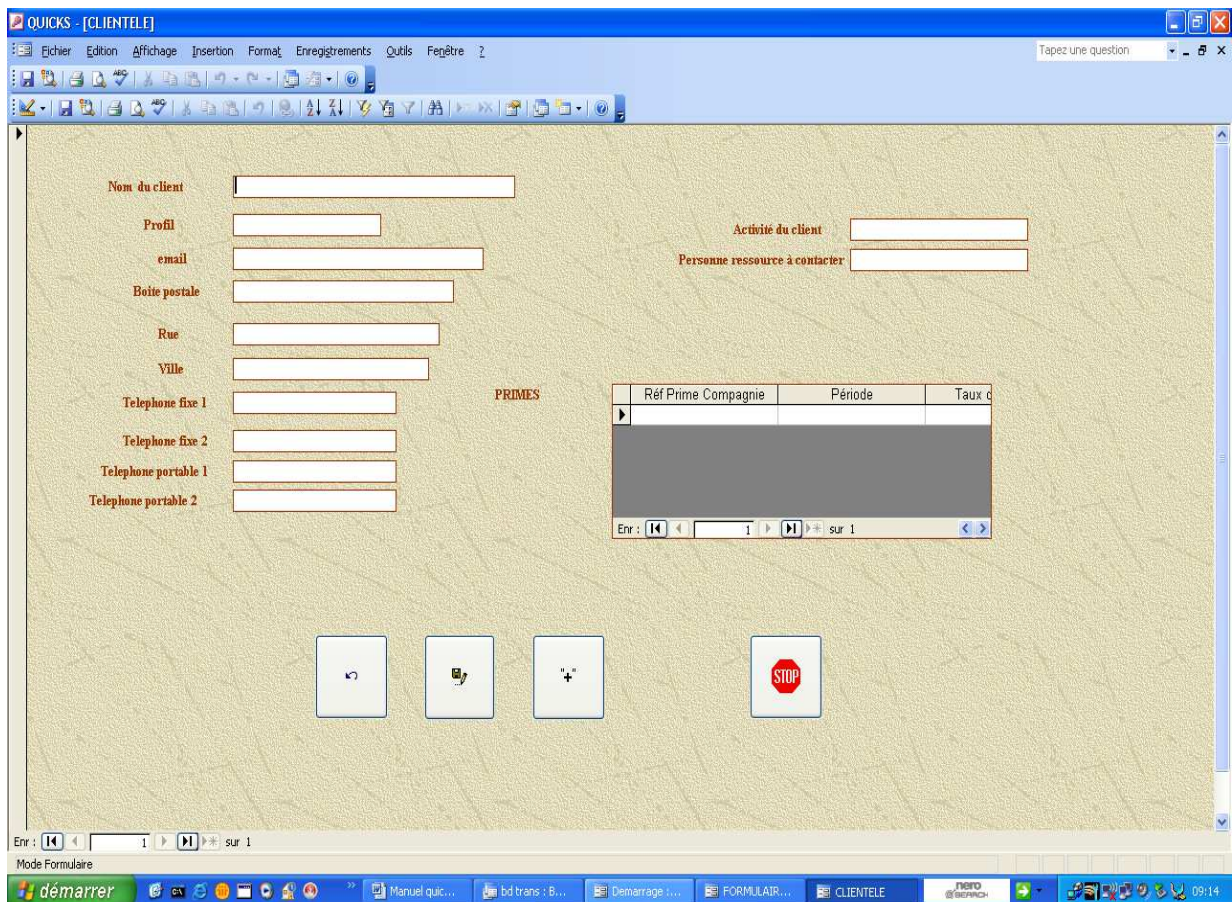
- Les formulaires

Nous pouvons en compter sept (8) :

-Le formulaire du MENU GENERAL de la base de données (exemple ci-dessous)

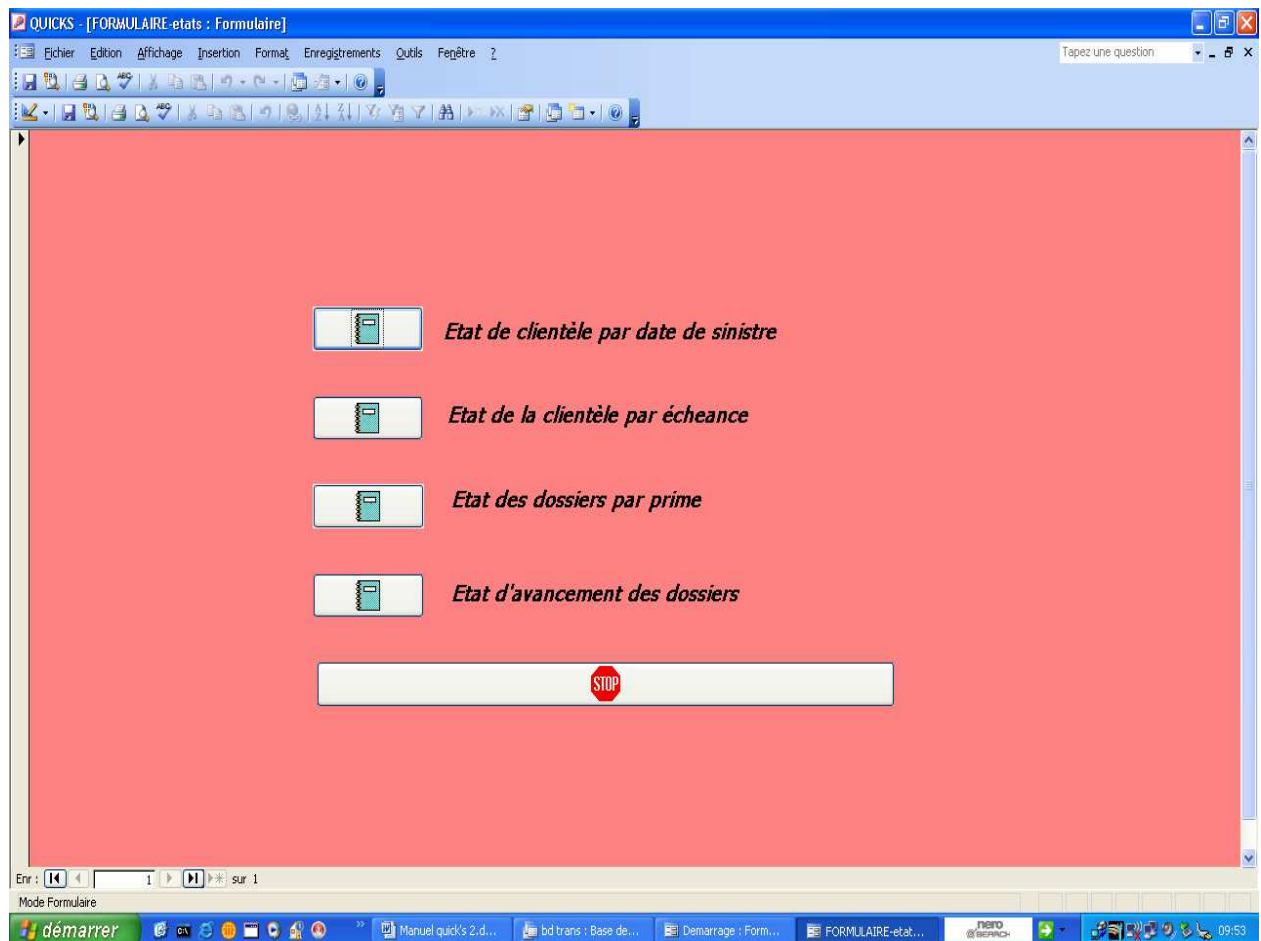


-Le formulaire CLIENTELE (exemple ci-dessous)



Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

- Le formulaire ETAT D'AVANCEMENT DES DOSSIERS
- Le formulaire de GESTION DES SINISTRES
- Le formulaire GESTION PHYSIQUE DU DOSSIER
- Le formulaire IDENTIFICATION DES POLICES
- Le formulaire MARQUAGE DU CONTENEUR
- Le formulaire des ETATS (exemple ci-dessous)



Les six premiers formulaires sont dotés de boutons de contrôle permettant de revenir en arrière lorsque l'opérateur se sent dans l'erreur lors de la saisie, d'enregistrer, ajouter les informations, d'actualiser et enfin de fermer le formulaire après utilisation.

Le formulaire du MENU GENERAL quant à lui est la deuxième interface qui présente l'application après celle de l'icône principale hébergée sur un serveur, après avoir saisi le mot de passe. Il donne lieu aux différentes actions possibles.

- Les sous formulaires

On en distingue deux (2):

-Le sous-formulaire MARCHANDISES incrusté et relié directement au formulaire de GESTION PHYSIQUE DU DOSSIER

-Le sous-formulaire PRIMES incrusté relié directement au formulaire CLIENTELE.

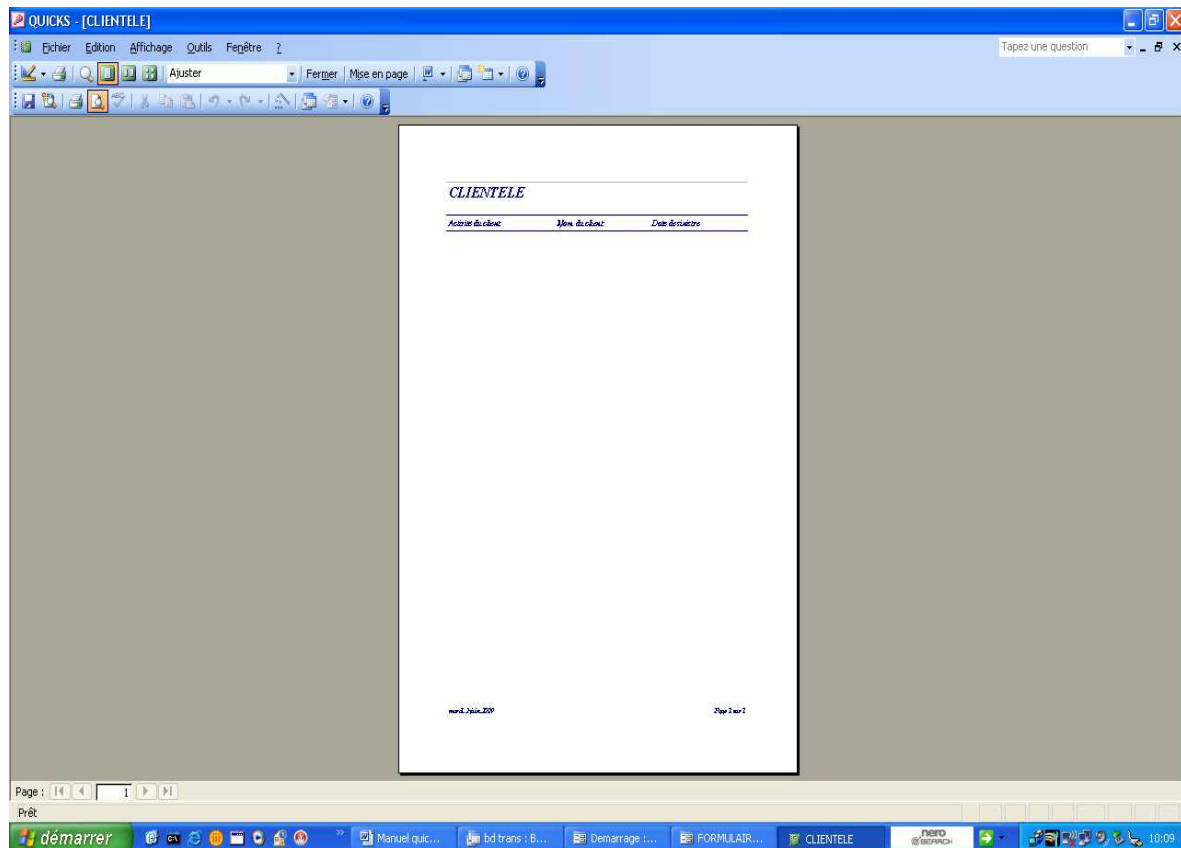
Il serait recommandé de créer autant de formulaires pour autant de tables, mais en pratique, cette technique entraîne pour la plupart du temps des désagréments au niveau du contrôle, de l'administration stratégique et de l'entretien de la base de données .Aussi il a été proposé à l'administrateur de paramétrer certaines tables préalablement afin que les données puissent apparaître sous forme de liste déroulante.

- Les états

Ils sont au nombre de quatre (4) et peuvent être créés au fur et à mesure.

Ce sont :

-l'état CLIENTELE PAR DATE DE SINISTRE (exemple ci-dessous)



- l'état CLIENTELE PAR ECHEANCE
- l'état DOSSIER PAR PRIME
- l'état ETAT D'AVANCEMENT DES DOSSIERS

3.3.2.2 La mise en œuvre technique du fichier d'archivage

Il sera créé en fonction du système informatique de l'entreprise. Elle dispose de 2 serveurs ,3 scanners et une cinquantaine de postes clients. La solution se résume :

- à codifier un fichier général d'archivage ayant lui-même des sous fichiers
- à mettre ce fichier en réseau de manière à ce que tous les postes de l'entreprise puissent y accéder.
- à affecter toute la taille du fichier à un serveur dédié spécialement pour ce travail de stockage via un scanner.

- Le serveur

Il sera du type HP Proliant ML370.

- Les scanners

La recherche du matériel performant est basée sur l'offre du fournisseur « Sharp » à cause du prix (Line on the year) remporté en 2007 pour la fiabilité de ses appareils d'après l'expertise des laboratoires « buyers laboratory Inc »

- Les caractéristiques des scanners (*en annexe 5*)

3.3.2.3 La mise en œuvre économique et financière de la base de données

Les étapes du projet vont de la phase de réflexion et conception de l'architecture de l'application (sur une période 110 heures) à la phase de tests individuels et collectifs (28 heures).

Elle exonère l'entreprise de l'achat d'un logiciel et lui offre la latitude de faire de meilleures prévisions pour le futur, vu qu'en intégrant des fonctions de calcul et d'analyse statistique, elle peut faire des prévisions à moyen terme.

A supposer que l'entreprise change de logiciel tous les 3 ans, et à raison de sept mille six cent (7600)
Le courtier d'assurances et son management de veille transport,quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 47

Euros, toutes charges comprises en moyenne par acquisition, cela fait une économie considérable si on peut substituer cette alternative par une conversion de la base de données à la version d'actualité distribuée par Microsoft.

3.3.2.4 La mise en œuvre économique et financière du fichier d'archivage

- L'analyse multicritères (*en annexe 6*)

D'après notre analyse multicritères, le choix du scanner sera porté sur le Sharp AR-M316 d'une valeur approximative de 6050 Euros.

Ce montant bien qu'élevé (et amortissable sur 4ans) assure au service et à l'entreprise un archivage dynamique de ses dossiers sur plusieurs formats numériques possibles moyennant une durée de vie de 10 ans de l'appareil et 5 ans du serveur. Le matériel acheté pourrait être cédé à des tiers après amortissement.

(nb : après le délai de prescription observé par la réglementation en vigueur, des dossiers peuvent être supprimés définitivement ou stockés sur des cd et la mémoire du serveur vidée pour une nouvelle utilisation)

3.3.3 Impacts de la solution proposée sur l'activité

3.3.3.1 La base de données

On peut dénombrer les impacts positifs à cinq niveaux :

-Le chargé de clientèle et l'opérateur transport travailleront désormais en parfaite symbiose, et pourront exploiter l'application pour faire ressortir dans les moindres détails les comportements d'un client durant le cycle du dossier et effectuer ainsi les relances nécessaires.

-L'accroissement du chiffre d'affaires de l'entreprise : le gestionnaire de sinistre pourra déceler les anomalies relatives à un dossier ou une police, et par la suite disposer d'arguments solides pour prévenir des gros sinistres lors de la signature des contrats, si des cas similaires peuvent être décelés par rapport aux partenaires transports, aux clients externes et aux compagnies.

-L'application pourra servir en deuxième lieu de support quant à l'élaboration du rapprochement comptable de l'activité transport.

-En dehors du facteur ergonomique, on observera aussi une charge de travail réduite de 15% lors de l'élaboration des rapports périodiques.

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 48

-Couplée au site internet et hébergée sur le serveur de l'entreprise, elle peut être consultée à distance par le personnel moyennant un accès sécurisé.

Comme impact négatif, l'application demande une familiarisation de l'opérateur répartie sur les 7 premières heures.

3.3.3.2 Le fichier d'archivage

On peut apprécier l'impact positif à trois niveaux :

-Il offre un moyen de réponse de « juste à temps » lors des communications entre les clients externes et l'entreprise.

-il réduit les déplacements du personnel dans l'entreprise en offrant un gain d'une (1) heure par jour, et en réduisant le flux de communication téléphonique de 20% et les demandes d'intervention de 20% lors de la recherche des documents (portant ainsi le taux à 38% en référence au rapport de notre questionnaire).

-Il sécurise les données en cas de risque d'incendie des locaux de l'entreprise par la délocalisation et l'extraction rapide des serveurs.

Comme impact négatif, il oblige l'opérateur en charge, en plus de l'archivage physique des dossiers à subir une formation répartie sur 15 heures de travail pour maîtriser le procédé d'archivage numérique.

3.4 Recommandations

3.4.1 Recommandations d'arrimage à l'encontre du client chargeur

- Avant tout inspecter minutieusement l'état des marchandises avant le chargement
- Connaître le volume et les caractéristiques des marchandises à expédier
- Vérifier avant le chargement, si les marchandises et leur emballage conviennent et sont en excellent état
- Faire en sorte que les marchandises soient chargées selon un plan de chargement établi d'avance
- Equilibrer les charges du conteneur dans les deux sens

- S'assurer que les marchandises sont arrimées sur des palettes
- Photographier les marchandises arrimées à mi chargement dans le cas d'un conteneur de vingt pieds, et à deux reprises dans le cas d'un conteneur de quarante pieds (soit au un tiers et au deux tiers)
- Choisir le type de conteneur approprié
- S'assurer que les portes du conteneur ferment bien
- Arrimer, caler et attacher les marchandises dans le conteneur pour que ni les marchandises, ni le conteneur, ni le véhicule ne soient endommagés, dans la mesure du possible fixer les marchandises au point d'attache et dans les parois et le plancher du conteneur
- Avoir recours à un service d'expédition par conteneur compétent
- S'assurer que la taille du conteneur convient aux marchandises
- S'assurer que les parois du conteneur ne puissent être endommagées par des marchandises qui sont en saillie
- Inspecter s'il y a des étiquettes « fragiles » et indiquant le sens des marchandises et faire en sorte qu'elles soient bien visibles
- Charger avec soin en prenant le temps requis
- Si dans un conteneur de larges espaces doivent être laissés vides, les compartimenter avec des pièces de bois
- Placer toutes les marchandises dangereuses près des portes arrières du conteneur afin qu'elles soient facilement accessibles
- S'assurer que le transport sera exécuté par l'entreprise choisie
- Vérifier que le poids de la cargaison n'est pas supérieur à la charge maximale permise par le conteneur
- Inspecter le conteneur pour qu'il puisse loger et bien protéger les marchandises
- Vérifier le conteneur dès son arrivée pour s'assurer qu'il n'y a pas de dommages

3.4.2 Recommandation à l'encontre de l'équipe interne

L'équipe interne devrait nouer des partenariats et accords avec tous les autres acteurs et prestataires afin que chacune des parties puisse justifier de sa responsabilité et faire tous les efforts pour limiter les risques. En effet par cette approche processus, les coûts de non qualité seront évités et chaque partie par son obligation de résultat, pourra bénéficier des intérêts qui naîtront de ses partenariats.

3.4.3 Recommandations d'établissement d'un référentiel transport

En plus des indicateurs informationnels financiers qui sont exploités de manière parcimonieuse, un outil sous forme de tableau de bord d'activité transport, doit être mis en place une vue synoptique mensuelle. Son rôle instructif pour l'équipe permettra une maîtrise de l'activité par une dynamique d'amélioration continue Cet outil se présentera sous les trois formes suivantes :

3.4.3.1 Tableau de bord pour le niveau de service

L'échelle de valeur peut être sous la forme d'une note variant de 1 à 10 ou d'un pourcentage.

	Objectif fixé Période n	Réel	Ecart	Objectif période n+1	Actions à entreprendre
Méthodes					
Matières					
Matériel					
Milieu					
Main d'oeuvre					

3.4.3.2 Tableau de bord pour la gestion des coûts

L'échelle de valeur peut être sous la forme d'une information financière libellée par un montant.

	Objectif fixé Période n	Réel	Ecart	Objectif période n+1	Actions à entreprendre
Méthodes					
Matières					
Matériel					
Milieu					
Main d'oeuvre					

3.4.3.3 Tableau de bord pour la gestion des délais

L'échelle de valeur peut être sous la forme d'une référence à caractère périodique tel que le jour, l'heure, la minute, la seconde.

	Objectif fixé Période n	Réel	Ecart	Objectif période n+1	Actions à entreprendre
Méthodes					
Matières					
Matériel					
Milieu					
Main d'oeuvre					

CONCLUSION

Qu'il soit régional, national ou international, camion complet, messagerie, express/urgent, aérien, maritime, fluvial, ferroviaire ou encore combiné rail/route, le transport présente une offre variée, avec des modes plus ou moins concurrents et liés. Cette offre diversifiée répond à un objectif : la satisfaction totale des besoins exprimés par les chargeurs, toujours plus exigeants dans un contexte économique concurrentiel. Beaucoup d'entreprises d'assurances en Afrique et surtout au Sénégal s'inquiètent des conséquences sur leurs organisations logistiques, d'un développement de leur activité transport.

Au début de cette analyse, nous nous posons la question de savoir quels étaient les indicateurs pour garantir une meilleure qualité de service dans l'assurance transport ? Trois hypothèses ont été posées ; Après avoir passé en revue les concepts théoriques dans la deuxième partie, nous avons tenté dans la troisième partie d'effectuer une analyse empirique. Arrivés au terme de ce travail, nous pouvons dire que les résultats obtenus infirment la première et la deuxième hypothèse, et confirment la troisième ;

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 52

Elle stipule que l'exploitation conjointe d'indicateurs financiers et informationnels serait suffisante pour assurer une meilleure qualité de service. En assurance transport cette double exploitation permet à notre avis, de gérer au mieux les contrats et surtout de garantir au maximum les risques encourus par les cargaisons de la clientèle chargeur. En complément des recommandations formulées, il appartient à la hiérarchie d'éperonner son système d'information afin qu'il puisse la maintenir en état de veille.

LEXIQUE

Affrètement (remise de navire) : se distingue du contrat de transport (remise de marchandises). L'affrètement porte sur l'usage et la jouissance du navire par l'affréteur (le « fréteur » met le navire à disposition de l'affréteur) ; le contrat de transport porte sur la marchandise que le chargeur confie au transporteur contre paiement du fret.

Armateur : celui qui exploite le navire en son nom, qu'il soit ou non propriétaire.

Cabotage : transport maritime à courte distance, national ou international, qui s'exerce le long des côtes ou entre des îles.

Chaîne de transport multimodale : organisation d'un transport de marchandises utilisant plusieurs modes de transports différents : par exemple, le transport routier, puis le transport maritime, de nouveau le transport routier.

Chargeur : personne physique ou morale (propriétaire ou non de la marchandise) qui conclut le contrat de transport et remet, dans la plupart des cas, la marchandise au transporteur.

Conférence maritime : association d'armateurs constituée pour fixer les conditions d'exploitation de lignes régulières de navigation.

Consignataires de navires : représentants du propriétaire ou de l'affréteur du navire dans un pays étranger; ils organisent l'escale au port et, dans leurs fonctions d'agents maritimes, procurent le fret que le navire aura à transporter. Ils peuvent donc être en même temps entrepreneurs de manutention.

Dépotage : action de vider un conteneur.

Empotage : remplissage d'un conteneur.

EVP (conteneur) Équivalent Vingt Pieds : en anglais **TEU** ou Twenty Equivalent Unit. Unité de mesure uniformisée permettant de répertorier les conteneurs selon leur taille et de décrire les capacités des navires porte-conteneurs ou des terminaux. Un conteneur ISO de 20 pieds correspond à 1 EVP.

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 53

Feeder : navire d'apport.

Feeding : transbordement entre grands navires de ligne (navires-mères) qui font escale dans un nombre limité de ports, et les plus petits navires (navires nourriciers) qui acheminent les marchandises vers des ports de plus petite taille que les armateurs ne desservent pas en ligne directe.

Flotte marchande (unités de mesure) : on utilise le nombre de navires en unités (par type de navires le plus souvent), et de façon plus significative, la capacité des navires exprimée en millions de tonnes ou bien en EVP pour les porte-conteneurs.

Fret : la marchandise proprement dite, mais aussi le prix du transport proprement dit (taux de fret).

Gateway : port utilisé comme port principal d'un pays ou d'un continent

Hinterland : arrière-pays commercial d'un port.

Hub portuaire : plate-forme portuaire de groupage / dégroupage des marchandises, en général conteneurisées.

Interlining : pratique consistant à transborder les conteneurs d'un gros navire vers un autre gros navire. L'objectif est de démultiplier le nombre de destinations accessibles par les marchandises sur une compagnie. Cela permet des interconnexions entre lignes conteneurisées est-ouest et nord-sud.

Inter modalité : mise en œuvre successive de plusieurs modes de transport à l'aide de moyens permettant d'éviter les ruptures de charge.

Ligne régulière (par opposition aux navires affrétés ou « tramping ») : service assuré par une compagnie maritime, ses navires naviguant à intervalles réguliers entre des ports déterminés. La desserte maritime est organisée selon un itinéraire fixe, les ports identifiés à desservir l'étant à une fréquence déterminée. Le chargeur (industriel ou commerçant) désirant utiliser ces lignes s'accorde avec l'armateur sur les conditions de transport.

Merise : Méthode d'Etude et de Réalisation Informatique pour les Systèmes d'Entreprise.

Pays de libre immatriculation : pays dans lesquels sont immatriculés des navires battant pavillon de ces pays mais appartenant à des pays étrangers.

Services conteneurisés : ils sont assurés sur deux types de lignes : les grandes lignes transocéaniques est-ouest entre pays industrialisés. Les armateurs d'Extrême-Orient sont dominants sur ces lignes ; les lignes « nord-sud », desservies par des porte-conteneurs de taille moyenne (1500 à 2000 boîtes), assurent des liaisons entre l'Europe et les pays en développement d'Afrique occidentale, d'Amérique du Sud, de l'Océan indien... Les lignes maritimes conteneurisées se caractérisent par l'importance des flux de conteneurs vides en raison des déséquilibres du commerce extérieur dans les sens aller et retour.

Slot : compartiment destiné à recevoir un conteneur sur un navire porte-conteneurs, et pouvant faire l'objet d'une location forfaitaire.

Trafic maritime (mesure) : il s'exprime en tonnes de marchandises chargées pour les exportations d'un

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service? 54

pays ou d'un ensemble de pays, et en tonnes de marchandises déchargées pour les importations.

Traffic « ro-ro » : roll on - roll off, trafic transporté par la technique du trans-roulage, qui concerne des navires dont la cargaison est manutentionnée par roulage grâce à une porte passerelle avant ou arrière.

Traffic au tramping (tramp = vagabond en anglais) **ou à la demande** : trafic transporté par un navire loué sous contrat, par opposition au navire de ligne régulière.

Traffic de transbordement : marchandises en provenance d'un pays étranger, débarquées dans un port camerounais et rembarquées vers leur pays de destination, après la réexpédition de la cargaison à laquelle elles appartenaient.

TPL : Tonne de Port en lourd (unité de mesure du tonnage d'un navire).

Tramping : service de transport maritime à la demande, c'est-à-dire que le navire est affrété au voyage ou à temps. Ce type de service concerne le transport du pétrole, des minerais de fer, du charbon et des céréales. Il s'oppose à la ligne régulière.

Transitaire maritime : représentant portuaire du propriétaire de la marchandise et responsable des opérations liées au transit.

VLCC (Very Large Crude oil Carrier) : pétrolier de 200 000 à 300 000 tonnes (ou plus).

Vracs : il s'agit, soit des liquides (surtout produits pétroliers), soit des solides (minerais et combustibles minéraux solides, engrais et nourriture pour le bétail, céréales).

BIBLIOGRAPHIE

En dehors de la culture générale, des cours et des séminaires suivis durant la formation, d'autres ressources (ouvrages généraux et ouvrages spécifiques) ont servi à toute fins utiles.

1. Ouvrages généraux :

- CONCEVOIR LE TABLEAU DE BORD, outils de contrôle, de pilotage et aide à la décision, 2e Edition Dunod, *Caroline Selmer*
- La METHODE MERISE, principes et outils, Editions d'organisation, *Hubert Tardieu, Arnold Rochfeld, René Coletti*
- LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT : creating value-added

Le courtier d'assurances et son management de veille transport, quels indicateurs pour une meilleure qualité de service?

networks, 3e Edition, Martin Christopher

- MAITRISER LA QUALITE, tout sur la certification et la qualité totale, 2e Edition Maxima, *Daniel Boéri*
- LE MANAGEMENT DE PROJET, Editions la découverte, *Gilles Garel*
- LE MANAGEMENT STRATEGIQUE DE L'ENTREPRISE, *Michel Gertman*
- LA CONSTRUCTION D'INDICATEURS, travaux de *Michel Boutry*, Maître de conférence à l'Université de Nancy 2.

2. Ouvrages spécifiques :

- Code CIMA
- Code des Obligations Civiles et Commerciales du Sénégal (COCCS)
- Convention de HAMBOURG du 31 mars 1978
- LES INCOTERMS de la Chambre internationale de Commerce, version du 1^{er} janvier 2000.
- Livre de statistiques SES (Situation Economique du Sénégal), édition 2007

3. Revues :

- « Supply Chain magazine », N° 741, éditions du 22 avril 2009
- « Le journal de la logistique » N° 64 et 65, éditions d'avril et mai 2009

4. Sites Web :

- www.teliae.fr
- www.decideo.fr
- www.logistique.com
- www.pagestransport.fr
- www.mer.gouv.fr