

Interview/NSIA Assurances & NSIA Vie Assurances

« METTRE LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DE NOS PROCESSUS »

Entretien à deux voix avec Séverin Anguilé, Directeur Général de NSIA Assurances et Théophile Mboro Assogho, Directeur Général Adjoint de NSIA Vie Assurances. Le premier souligne la hausse des parts de marché en IARDT, déjà de 19,26 % en 2013 et passée à 21,65 % en 2014. Le second explique le bond significatif du CA Vie, qui a atteint 2,150 milliards de FCFA en 2014, contre 1,03 milliard en 2013.

Marchés Africains : *Vous avez engagé la démarche qualité pour l'obtention de la certification ISO 9001 version 2008. Qu'en est-il de son avancée et quelle importance a ce label pour votre compagnie et vos clients ?*

Séverin Anguilé : Nous avons déployé la démarche qualité au sein de nos entités au Gabon afin de mettre la qualité de service au cœur de nos processus. À ce titre, je suis fier de répondre à votre question en indiquant que les filiales du Groupe NSIA sont les premières compagnies d'assurance du marché gabonais à être certifiées en matière de qua-

lité. Nous avons obtenu la certification ISO 9001 version 2008 dans tous nos domaines d'activité le 26 mars 2015 avec l'organisme Certificateur BUREAU VERITAS.

S'agissant de la branche Vie, quelle a été l'évolution du CA sur l'exercice 2014 par rapport à 2013 ?

Théophile Mboro Assogho : À la clôture de l'exercice 2014, le chiffre d'affaires de NSIA Vie Assurances est en hausse de 109 %, atteignant 2,150 milliards de FCFA, contre 1,03 milliard à la même période en 2013. Cet accroissement s'explique principalement par l'assainissement de notre portefeuille en 2013 afin de sortir tous les contrats en impayés. À ce titre, nous avons procédé à l'annulation des primes en arriéré au titre des exercices antérieurs. À ce jour, notre portefeuille clients est sain et nos indicateurs de gestion au beau fixe.

A-t-on observé en 2014 une hausse en IARDT par rapport 2013 : croissance, parts de marché, CA ?

Séverin Anguilé : NSIA Assurances demeure la deuxième compagnie du marché gabonais de l'assurance et leader sur trois branches, à savoir : l'automobile, la santé et les autres dommages aux biens. Nous avons augmenté nos parts de marché en 2014 à 21,65 % grâce à l'amélioration de notre chiffre d'affaires qui est passé de 18,656 milliards à 22,150 milliards de FCFA soit une hausse de 18,73 %.

Au sein de la zone CIMA, quelles sont les caractéristiques du marché Vie du Gabon ?

Théophile Mboro Assogho : Le marché de

l'assurance au Gabon est classé troisième de la zone CIMA depuis deux ans maintenant. Ce marché, dominé par les sociétés d'assurance « Non-Vie », compte trois sociétés « Vie », dont NSIA Vie Assurances Gabon. Le chiffre d'affaires global du marché en 2014 était de 17,892 milliards de FCFA. L'ambition de NSIA Vie Assurances est d'être un acteur de référence offrant des solutions d'assurance innovantes aux clients ainsi qu'une qualité de service.

L'étroitesse du marché de l'assurance-vie au Gabon, expliquée par sa faible population (la plus petite des pays membres de la zone CIMA), ne devrait nullement dissuader les sociétés « Vie ». Il existe une classe moyenne qui dispose d'un pouvoir d'achat relativement élevé. En plus d'une forte concentration urbaine (77 % de la population gabonaise), notre marché possède une structure de population favorable au développement des produits d'assurance-vie en général, grâce notamment à sa forte proportion de jeunes (75 % de la population a moins de 35 ans) et de produits d'épargne-retraite (les 60 ans et plus représentent seulement 5 % de la population).

Au sein du portefeuille de la branche Vie, quelle est l'attractivité des produits liés à la retraite et au décès ?

Théophile Mboro Assogho : Au sein de notre portefeuille, le chiffre d'affaires est principalement porté par les produits de type « Épargne-Retraite » et « Mixte » tels que NSIA Retraite, NSIA Études, NSIA Pension. Ces produits sont attractifs en raison des aspects sécurité et rémunération. En effet, l'épargne investie est capitalisée avec un taux minimum garanti et



Séverin Anguilé, Directeur Général de NSIA Assurances Gabon.