

## **Perception du risque, réputation des assureurs et défaillances institutionnelles : une analyse des obstacles à l'assurance incendie à Goma (RDC)**

### **Risk Perception, Insurers' Reputation, and Institutional Failures: An Analysis of Obstacles to Fire Insurance in Goma (DRC)**

**Christian MBALOLYAKO NZURAWA**

*Faculté des Sciences Économiques et de Gestion  
Université Libre des Pays des Grands Lacs (ULPGL), Goma, R.D. Congo*

**Dieu-merci KAMBALE KAHANDUKYA**

*Dschang School of Economics and Management  
Université de Dschang, Dschang, Cameroun  
Université Libre des Pays des Grands Lacs (ULPGL), Goma, R.D. Congo  
Université de Goma (UNIGOM), Goma, R.D. Congo  
Institut Supérieur de Statistique et de Nouvelles Technologies (ISSNT), Goma, R.D. Congo  
Centre des Économistes pour la Recherche-Action et le Développement (CERAD), R.D. Congo*

**Providence MBALOLYAKO ENIC**

*Faculté des Sciences Économiques et de Gestion  
Université Libre des Pays des Grands Lacs (ULPGL), Goma, R.D. Congo  
Centre des Économistes pour la Recherche-Action et le Développement (CERAD), R.D. Congo*

<b>Adresse de correspondance :</b>	Faculté des Sciences Économiques et de Gestion Université de Goma / Université Libre des Pays des Grands Lacs, République Démocratique du Congo. Téléphones : +243974305067 ; +243995708063 ; +243972227666
<b>Déclaration de divulgation :</b>	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude. Ils assument l'entière responsabilité de tout éventuel plagiat, de l'usage de l'intelligence artificielle dans la rédaction, ainsi que des résultats présentés dans cet article.
<b>Conflit d'intérêts :</b>	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
<b>Citer cet article</b>	MBALOLYAKO NZURAWA, C., KAMBALE KAHANDUKYA, D.-merci, & MBALOLYAKO ENIC, P. (2026). Perception du risque, réputation des assureurs et défaillances institutionnelles : une analyse des obstacles à l'assurance incendie à Goma (RDC). <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 7(4), 57–81. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.19061777">https://doi.org/10.5281/zenodo.19061777</a>
<b>Licence</b>	<b>Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND</b>

Received: 08/02/2026

Accepted: 28/03/2026

**International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME**

**ISSN: 2658-8455**

**Volume 7, Issue 04 (2026)**

## **Perception du risque, réputation des assureurs et défaillances institutionnelles : une analyse des obstacles à l'assurance incendie à Goma (RDC)**

### **Résumé**

Ce papier examine les déterminants de la réticence à l'assurance incendie à Goma (RDC), malgré son caractère légalement obligatoire. L'étude mobilise une approche mixte : enquête quantitative auprès de 232 répondants (base exploitable n = 224 après contrôle de cohérence) et 16 entretiens semi-directifs avec des acteurs assurant l'offre (4) et la demande (12). Les données quantitatives sont traitées par analyse factorielle exploratoire (ACP/Varimax) puis analyse factorielle confirmatoire via LISREL, des tests paramétriques (ANOVA, comparaison des moyennes) et non paramétriques (Kruskal-Wallis et de médiane) complètent l'examen des différences entre groupes. Les résultats dégagent quatre dimensions principales : l'odieuse réputation des assureurs, l'ignorance de l'importance et du caractère obligatoire de l'assurance incendie, les défaillances institutionnelles dans la régulation et l'application, ainsi que la préférence pour des substituts informels (solidarités-arrangements-providence, solutions perçues comme alternatives). La relève de ces défis préconise la réforme des politiques de communication et d'éducation assurantielle à travers des campagnes de formation et de sensibilisation, l'amélioration de la relation-client par les assureurs, ainsi qu'une application stricte et plus effective du cadre légal et réglementaire.

**Mots-clés :** Perception du risque, Réticence, Assurance incendie, Défaillances institutionnelles, RSE, Ignorance du peuple.

**Classification JEL :** G22, G28, R53, D83

**Type du papier :** Recherche empirique

### **Abstract**

This paper examines the factors influencing reluctance to take out fire insurance in Goma (DRC), despite its legal requirement. It uses a mixed-methods approach: a quantitative survey of 232 respondents (usable sample n = 224 after consistency checks) and 16 interviews with stakeholders on the supply side (4) and the consumer side (12). The quantitative data are analyzed using exploratory factor analysis (PCA/Varimax) followed by confirmatory factor analysis via LISREL, parametric tests (ANOVA, t-tests) and non-parametric tests (Kruskal-Wallis and median tests) complement the examination of differences between groups. The results reveal four main dimensions: the unpleasant insurers' reputation, ignorance regarding the importance and mandatory nature of fire insurance, institutional failures in regulation and enforcement, as well as a preferential use of informal substitutes (solidarity-arrangements-providence, solutions perceived as substitutes). Addressing these challenges calls for reforming insurance communication and education policies through training and awareness campaigns, improving customer relations by insurers, as well as strict and more effective enforcement of the legal and regulatory framework.

**Keywords:** Risk perception, Reluctance, Fire insurance, Institutional failures, CSR, Ignorance of the people

**JEL Classification:** G22, G28, R53, D83

**Paper type:** Empirical research

## 1. Introduction

L'assurance incendie : garantie de sécurité ou fardeau financier ? D'emblée, il est admis que l'assurance est un pilier principal du management des risques par son offre d'une protection et d'une couverture contre les chocs et pertes économiques inopinés (Larousse, 2020 ; La Fabrique d'Assurance, 2021). Par ce canal, la compagnie d'assurances (l'assureur) s'engage, moyennant perception des primes, à indemniser la personne garantie (l'assuré) en cas de survenance d'un incident probable (le sinistre) selon les modalités du contrat (police d'assurance). L'assurance peut être dite des personnes (maladie, incapacité, décès ...) ou des biens et des responsabilités (incendie, vol, accident ...). Singulièrement, l'assurance incendie<sup>1</sup> couvre les dommages<sup>2</sup> causés aux biens immobiliers assurés et à leurs contenus (Verdure & Anthemis, 2011). Elle s'avère cruciale pour les propriétaires car amenuisant les risques et incertitudes financiers liés aux sinistres prégnants et favorisant la continuité des activités du local (Herryani, 2023).

La pensée économique révèle que les comportements des consommateurs de l'assurance incendie sont sujets de nombreux facteurs, entre autres la perception du risque, le coût des primes, la connaissance des garanties offertes, et la confiance dans les assureurs et les régulateurs. La réticence à y souscrire se constate lorsque les consommateurs rencontrent des entraves significatives réduisant leur gré ou leur aptitude à acheter une police d'assurance (Larousse, 2020 ; Dictionnaire de l'Académie Française, 2024 ; Termium Plus, 2024). Les premières théories ad-hoc prônent la rationalité des agents économiques dans leurs habitudes de consommation. Citons-en celles de l'utilité espérée (Von Neumann et Morgenstern, 1944), des théories décisionnelles dans l'incertitude (Arrow, 1951, 1963 ; Machina, 1987) et des théories incitatives de l'assurance (Finkelstein et Poterba, 2004). À celles-ci, s'ajoutent des théories comportementales (Kahneman et Tversky, 1979 ; Thaler, 1999 ; Kunreuther et Pauly, 2001), des théories institutionnelles (Coase, 1937 ; Williamson, 1985 ; North, 1990 ; Ostrom, 1990) et celles sur la responsabilité sociétale des assureurs (Carrol, 1991 ; Schwartz, 2017). Elles avancent que la décision de souscription est endoctrinée par des biais et attitudes irrationnelles, la décence du cadre institutionnel des économies et par la réputation corporative des assureurs.

De même, les résultats des travaux empiriques restent controversés. D'aucuns trouvent les causes de la réticence dans les profils socio-économico-démographiques des consommateurs (Browne et al., 2001 ; Mbonzale, 2010 ; Ladwein, 2003 ; Miao et al., 2019 ; Liu et al., 2020 ; Ngono, 2021 ; Lahrou et Horr 2023), d'autres dans la perception du risque et le comportement de gestion (Michel-Kerjan et Kunreuther, 2011 ; Michel-Kerjan et Raschky, 2011 ; Kunreuther et Pauly, 2014). Par ailleurs, les régulations gouvernementales et des pratiques managériales des assureurs affectent la décision individuelle des consommateurs quant à l'assurance incendie (Ligon et al., 2002 ; Mbonzale, 2010 ; Li et Zhang, 2019 ; Labonne et Chase, 2020 ; Zhang et Liu, 2020 ; Zhao et Zhou, 2020 ; Jin et al., 2021). Cependant, ces travaux présentent des biais éventuels liés à la typicité des échantillons, des défis méthodologiques quant à la perception des comportements des consommateurs et utilisent des données spécifiques à certaines régions (pays). Ce qui limite leur pouvoir d'induction à d'autres contrées comme la République Démocratique du Congo (RDC) et particulièrement la ville de Goma.

Dans son histoire, l'industrie des assurances en RDC a franchi une mutation notable dès la phase coloniale, marquée par un monopole de la Société Nationale d'Assurances (SONAS), jusqu'à sa libéralisation par la Loi n°15/005 du 17 mars 2015 (Mulumba, 2011 ; ARCA<sup>3</sup>, 2022).

<sup>1</sup> L'Assurance Incendie est parfois confondue à l'Assurance Habitation. Cependant, celle-ci semble plus vaste car couvrant plusieurs dommages, que l'assurance incendie traditionnelle (AXA, 2024).

<sup>2</sup> Il peut s'agir de dommages causés par le feu, par la tempête, le vandalisme, la neige, et même les catastrophes naturelles... (Verdure & Anthemis, 2011). À Goma, on peut aussi citer : vols, éruption volcanique, tremblement de terre.

<sup>3</sup> ARCA : Autorité de Régulation et de Contrôle des Assurances

Cette dernière l'a ouverte à de nouvelles compagnies d'assurances pour la promotion de la compétitivité, la diversification des offres et de leur adaptation aux conditions socioéconomiques des assurés. Nonobstant les risques qu'encourent ces derniers et l'obligation légale de certaines assurances dont l'assurance incendie, la pénétration de ces produits reste faible. Cette distorsion se façonne par une certaine résistance dans l'achat desdits produits et une perception déprimée de leur importance. La ville de Goma n'échappe guère à cette triste réalité (AtlasMagazine, 2020 ; ARCA, 2022).

Bien qu'en plein essor, le secteur immobilier de Goma, déjà enclin aux risques sismiques (Volcano Discovery, 2024), est buté à des risques majeurs d'incendie. Les statistiques récentes illustrent une fréquence alarmante d'incendies avec tous leurs corollaires, notamment des pertes humaines et matérielles considérables. En moyenne, deux incendies y sont enregistrés la semaine, tous types de bâtiments confondus (Mwene, 2022a ; Mwene, 2022b ; Gouvernorat Nord-Kivu, 2023). Explicitement, 182 cas d'incendie sont signalés entre 2012 et 2013 (MONUSCO, 2012 ; France24, 2014), 3 incendies simultanés signalés le 25 décembre 2014 ; 15 maisons remises en cendre par un seul incendie en 2016 (Aboubakar, 2016 ; France24, 2016), 49 bâtiments calcinés au second semestre 2020 (Mbala, 2020 ; Murhabazi, 2020) et environ 500 habitats et boutiques partis en fumée en 2021 (Lupemba, 2021). Au second semestre 2022, il a été enregistré une perte cumulative d'environ USD 0,81 million en seulement deux incendies (Radio Okapi, 2022a)<sup>4</sup>. De plus, plusieurs commerces ont pris feu à la veille de Noël 2022 à Himbi, effectivement deux ans après des affreux incendies dans le même quartier (Radio Okapi, 2022b). Les chiffres officiels renseignent par ailleurs que 7 personnes dont 5 enfants ont péri en trois mois dans des incendies à Mikenko et Murara en 2020 (Murhabazi, 2020)<sup>5</sup> et plus de 20 personnes mortes dans 4 incendies entre Mai et Novembre 2023 (Barhebwa, 2023 ; Bahati, 2023 ; Kapuba, 2023 ; Actualité.CD, 2023a ; Actualité.CD, 2023b ; Radio Okapi, 2023) ...

Malgré ce lourd bilan, la ville ne dispose quasiment pas d'infrastructures nécessaires et de brigade d'intervention professionnelle et qualifiée ; « *intervention eyaka toujours na retard to ekomaka te !* »<sup>6</sup>, comme déclare une sinistrée traumatisée par le drame de 28 maisons conflagrées en Octobre 2021 à Murara. Paradoxalement, la réticence des propriétaires et gestionnaires immobiliers à souscrire à ces assurances reste culminante en ville de Goma.

Peu d'études en Afrique centrale comme en RDC analysent conjointement les dimensions comportementales, institutionnelles et de réputation-RSE dans l'explication de la réticence à l'assurance incendie, singulièrement dans un contexte d'obligation légale. Subséquemment, il est impératif d'explorer les raisons profondes de cette réticence pour un éveil de conscience et une adoption généralisée de l'assurance incendie en ville de Goma. Ainsi s'agence la question centrale : « Quels sont les déterminants comportementaux, institutionnels et réputationnels de la réticence à souscrire une assurance incendie à Goma malgré son caractère obligatoire ? ». En mixant une revue théorique avec un examen empirique robuste, ce papier analyse ces principaux déterminants à travers l'identification des dimensions latentes de la réticence, l'appréciation du rôle de la réputation des assureurs et de la culture assurantielle dont la connaissance de

---

<sup>4</sup> Cette perte porte un coup dur aux activités commerciales de plusieurs personnes dont les biens détruits par ces incendies. La perte encaissée en Juillet 2022 est de USD 0,25 million contre USD 0,56 million de décembre 2022.

<sup>5</sup> L'incendie au quartier Mikenko s'est déclenché pendant la nuit du dimanche 27 décembre 2020 et 4 personnes d'une même famille ont perdu la vie. Celui enregistré au quartier Murara date de la nuit du 9 octobre 2022 et 3 enfants d'un même toit sont morts.

<sup>6</sup> Il s'agit d'une expression en lingala (langue majoritairement parlée en RDC) pour dire littéralement « L'intervention vient toujours en retard ou ne vient pas du tout ». Angel se plaint en ces termes : « Nous n'avons jamais compris pourquoi cette protection civile arrive toujours après les incendies, plutôt que d'arriver avant ou durant, pour limiter les dégâts... ». En effet, dotée des véhicules vétustes, l'équipe de la Protection Civile de la Mairie de Goma est quasi-absente aux lieux de drame. Bien souvent, la population recourt à l'intervention logistique de la MONUSCO (Mission de l'Organisation des Nations unies pour la stabilisation en RDC). Cependant, cette dernière doit d'abord obtenir l'aval de Kinshasa, puis de New York, avant d'agir. Ce qui détériore son efficacité (France24, 2014/2016).

l'obligation légale sur les degrés de réticence. Il intègre en sus l'influence des traits sociodémographiques et contextuels afin d'en déduire les implications et recommandations opérationnelles pour la régulation et l'offre assurantielle. Contrairement aux travaux antérieurs, celui-ci combine les approches qualitative et quantitative en mettant l'accent sur l'analyse factorielle. Dans la section suivante, il rebondit sur les fondements théoriques et empiriques de la réticence à la consommation de l'assurance incendie. La troisième section décrit la méthodologie adoptée. La quatrième présente et discute les résultats.

## **2. Explorons la réticence à l'assurance incendie : qu'est-ce qui freine les consommateurs ?**

### **2.1. Décryptage théorique de la réticence : comportements des consommateurs face à l'assurance incendie**

La réticence à l'assurance incendie peut-être explorée à travers différents courants théoriques. La théorie de l'utilité espérée de Von Neumann et Morgenstern (1944) et celle de la décision sociale et individuelle d'Arrow (1951) admettent que les agents économiques, dans leur rationalité, prennent des choix intégrant à la fois l'utilité attendue -en termes de coûts et bénéfiques- de chaque option et la probabilité de réalisation de ces utilités. Pour Arrow (1963), dans la théorie de l'assurance et du comportement de consommation, ce produit joue un rôle majeur dans l'allègement de l'incertitude et la promotion du bien-être des individus. Néanmoins, leur rationalité parfaite et la complexité de décision dans des contextes réels sont la grande limite de ces cadres théoriques. Dans cette essence, la théorie décisionnelle en environnement incertain de Machina (1987) stipule que les assurés, dans leur rationalité limitée, adoptent des choix non standards et des perceptions relatives du risque. Leurs décisions à consommer ou non une assurance deviennent ainsi façonnées par divers traits des polices d'assurances, notamment la prime, la franchise et les restrictions de couverture ; et ce, via la théorie de l'assurance comme incitation (Finkelstein et Poterba, 2004).

De même, les théories comportementales et des perspectives sur les risques et gains potentiels explorent l'effet des biais cognitifs et des heuristiques sur les décisions des consommateurs (Kahneman et Tversky, 1979). Avec ces attitudes suboptimales, la théorie comportementale de l'assurance de Kunreuther et Pauly (2001) évalue, dans la même veine, que les assurés réels et potentiels arborent de l'aversion pour les pertes, de la procrastination dans la souscription et une estimation erronée des risques. De plus, la théorie de la finance comportementale de Thaler (1999) offre des signaux de l'impact des attitudes irrationnelles et des intérêts individuels sur les choix d'investissement et de consommation. Nonobstant leur validation, ces théories comportementales et des perspectives sont sujettes des critiques quant à leur omission des traits socioculturels et à leur induction de l'asthénie cognitive dans les décisions individuelles.

De surcroît, les nouvelles théories institutionnelles développées prévalent la nécessité de l'intervention de l'État sur la sphère assurantielle à travers des régulations, des structures organisationnelles et des normes sociales pour le bien-être collectif. Par la théorie des coûts de transaction, Williamson (1985) conceptualise les effets des institutions sur les choix économiques dans plusieurs secteurs d'activités dont celui de l'assurance. Coase (1937) de son côté dégage, l'impact des structures institutionnelles sur les préférences de transaction et d'organisation économique en considérant la théorie des coûts de transaction et celle de l'entreprise. D'où, la compréhension primitive des effets des coûts institutionnels sur la souscription à l'assurance.

En sus, North (1990), dans sa théorie des institutions économiques, montre que la présence des institutions fortes soigne efficacement les habitudes de production et de consommation. Ce qui façonne les choix individuels sur le marché d'assurances. Ostrom (1990) rajoute, à travers la

théorie des biens communs, que les institutions locales et les mécanismes de gouvernance exercent un rôle prééminent dans la gestion durable des ressources communes. Nonobstant qu'elle soit focalisée sur les biens physiques, cette théorie émet des postulats susceptibles d'être élargis à la gestion des risques et des assurances. Toutefois, il est reproché à ces théories institutionnelles l'embarras dans la mesure de l'effet des institutions sur les préférences individuelles et la perplexité du paysage institutionnel pour les analyses spécifiques comme celles de l'assurance incendie.

Plusieurs autres chercheurs dogmatisent la théorie sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) comme déterminant de la consommation des produits. Leur intégration dans les politiques des compagnies des assurances favoriserait la construction de la réputation et de la confiance des consommateurs. Les modèles de Carrol (1991) et de Schwartz (2017) notent que les perceptions et les actions des assurés sont tributaires des responsabilités économiques, légales, éthiques et philanthropiques des assureurs. Ils accordent plus d'attention sur la nécessité pour les assureurs de répondre aux attentes sociales et environnementales afin d'améliorer leur image corporative, d'attirer de nouvelles clientèles et de fidéliser les existantes.

Cependant, la RSE en matière d'assurances souffrirait de *greenwashing-socialwashing*<sup>7</sup>. À ceci s'ajoutent la perception subjective de la RSE et l'entrave à quantifier ses effets réels sur les comportements des consommateurs et sur la performance globale de l'entreprise, notamment dans l'univers assurantiel.

## 2.2. Survol empirique de la réticence à l'assurance incendie

Le corpus croissant de recherche empirique note que la réticence à l'assurance incendie dans le secteur immobilier urbain est un fait complexe induit par une diversité de facteurs économiques, comportementaux et institutionnels au sein des contextes géographiques et méthodologiques variés. Globalement, il enrichit que la décision définitive de consommation est influencée par la perception de la valeur de l'assurance, la confiance dans les assureurs et les régulateurs, et la compréhension des conditions de couverture.

En premier lieu, certaines études soulignent l'importance des politiques gouvernementales dans l'adoption et l'amélioration des assurances incendie. À titre illustratif, Li et Zhang (2019) en Chine et Labonne et Chase (2020) en Haïti montrent distinctement qu'un cadre réglementaire propice et stricte booste la demande de l'assurance incendie. De même, Ligon et al. (2002) relèvent l'influence des régulations sur les coûts et la disponibilité de l'assurance incendie. Ces dénouements corroborent tant d'autres examinant les effets positifs de la clarté et de l'efficacité des régulations publiques sur la compréhension et la consommation de l'assurance (Thérond, 2007 ; Mbonzale, 2010 ; Michel-Kerjan et Kunreuther, 2011 ; La Fabrique d'Assurance, 2021). Secundo, les recherches sur les facteurs socio-économiques et démographiques des individus révèlent qu'ils influencent significativement leur décision de souscrire (Mbonzale, 2010 ; Ladwein, 2003 ; Ngonu, 2021 ; Lahrou et Horr 2023). En adoptant une approche économétrique, Browne et al. (2001) prouvent que les facteurs démographiques (âge, statut familial) et économiques (revenu, valeur du bien immobilier) influent sur la souscription à l'assurance. Leur recherche, bien que fournissant des *insights* précieux, souffre de biais potentiels liés à la disponibilité des données et à la représentativité des échantillons. En parallèle, Miao et al. (2019) en Chine et Liu et al. (2020) dévoilent que les facteurs socio-économiques, tels que le revenu, l'éducation et les politiques de sensibilisation orientent significativement les décisions de souscription à l'assurance incendie.

D'autre part, les causes profondes de la réticence à souscrire une assurance incendie sont trouvées dans les perceptions inexactes du risque d'incendie et dans les détours cognitifs des consommateurs (Mulumba, 2011 ; Kunreuther et Pauly, 2014 ; Zhang et Liu, 2020 ; Zhao et

---

<sup>7</sup> Il s'agit de l'utilisation de pratiques superficielles de responsabilité sociétale des assureurs pour dorer l'image de la firme sans un réel impact substantiel.

Zhou, 2020). Par ailleurs, Michel-Kerjan et Raschky (2011) révèlent que les connaissances sur les événements passés et l'expérience antérieure ont des effets sur la souscription à l'assurance incendie. Enfin, Jin et al. (2021) ont trouvé que la confiance dans l'assureur et l'influence des institutions sont un levier majeur pour la souscription d'assurance en Chine. Ces travaux soulignent la nécessité pour les assureurs de mieux communiquer les risques et les vertus des assurances incendie, d'un côté, et de regagner la confiance assureurs-assurés pour stimuler la demande.

Globalement, ces recherches antérieures prouvent l'importance d'une approche méthodologique intégrée pour comprendre les facteurs de la réticence à l'assurance incendie. L'analyse factorielle, les tests paramétriques et non paramétriques, ainsi que les analyses qualitatives, pourraient apporter une plus-value dans la compréhension approfondie des comportements des assurés. Pour le contexte du secteur immobilier urbain de Goma, où l'assurance incendie est légalement obligatoire mais rarement consommée, il importe de mieux comprendre ces déterminants afin de développer des stratégies efficaces pour accroître la demande.

Cette étude repose sur les hypothèses agencées comme suit :

- H1.** *La clarté et l'efficacité des régulations publiques promeuvent la souscription à l'assurance incendie ;*
- H2.** *La responsabilité sociétale des assureurs joue un grand rôle dans la réticence à l'assurance incendie ;*
- H3.** *Les caractéristiques sociodémographiques, économiques et cognitives au niveau de culture assurantielle sont significativement associées aux scores factoriels de réticence, toutes choses égales par ailleurs.*

Le test de ces hypothèses enrichit la complexité de la compréhension des comportements des consommateurs dans la décision individuelle de souscrire une assurance incendie dans le secteur immobilier en ville de Goma.

### **3. Méthodologie**

#### **3.1. Collecte et analyse des données**

La méthodologie de cette étude est basée sur une démarche mixte, à la fois quantitative et qualitative, propre aux sciences économiques et de gestion, plus principalement dans le domaine des assurances.

L'enquête quantitative a ciblé les responsables d'immeubles (propriétaires, gestionnaires, gérants propriétaires et locataires) présents dans plusieurs quartiers de Goma, sélectionnés selon la diversité des usages des bâtiments (commercial, résidentiel, administratif et de services). Le tirage des répondants s'est fait suivant une procédure aléatoire dans les quartiers (segmentation avenues, itinéraire, pas de sondage), avec un contrôle de non-réponse. Il a été réalisé du 27 octobre au 09 novembre 2023, pour un total de 232 questionnaires administrés conformément à la méthodologie de Cochran (1977)<sup>8</sup> ; après contrôle de cohérence et nettoyage, la base exploitable est de  $n = 224$  observations.

Les items du questionnaire ont été construits à partir de la littérature sur l'assurance et les comportements de souscription (perception du risque, confiance/réputation, information et connaissance, cadre institutionnel, substituts informels) et mesurés sur une échelle de type Likert à cinq points (de Pas du tout d'accord à Très d'accord).

Le traitement des données quantitatives a été initié par une analyse factorielle exploratoire en composantes principales avec rotation *varimax* suivant des critères standards (valeurs propres,

---

<sup>8</sup> Score Z de 1,96 au niveau de confiance de 95% ; proportion de la population qui possède la caractéristique d'intérêt estimée à 0,5 et marge d'erreur délibérément estimée à 6,6%.

charges factorielles minimales, adéquation, cohérence, fiabilité). Cette analyse a révélé une adéquation satisfaisante des données ( $KMO = 0,879 > 0,3$  et test de sphéricité de Bartlett significatif) (Carricano & Poujol, 2009). Sur les 37 attributs théoriquement liés à la réticence à l'assurance incendie, seuls 13 sont restés significatifs dans le contexte urbain de Goma, en raison de leur pertinence et de leur absence d'intercorrélations. Ces derniers, caractérisés par des valeurs de communalité supérieures à 0,51 ( $\geq 0,50$ ), expliquent collectivement 71,404% ( $\geq 60\%$ ) de la variance du phénomène étudié, avec une cohérence interne confirmée par un coefficient alpha de Cronbach de  $0,775 \geq 0,7$  (Nunnally & Bernstein, 1994 ; De Vellis, 2003 ; Carricano & Poujol, 2009). La structure exploratoire a été validée par l'analyse factorielle confirmatoire correspondante sous LISREL laquelle a abouti à la construction des équations structurelles visualisées par le *path diagram*. Les indices  $\chi^2$  associés en sont sortis satisfaisants avec  $CFI = 0,93$ ,  $IFI = 0,93 \geq 0,90$ ,  $RFI = 0,86$ ,  $NFI = 0,90$ ,  $NNFI = 0,90$ ,  $RFI = 0,86$ , Khi-deux 176,71,  $ddl = 59$ , Probabilité Khi-deux = 0,000 et  $RMSEA = 0,095 \leq 0,10$  (Sebei, 2018 ; Jaotombo & Lacroux, 2021).

Pour apprécier la variabilité de réticence selon les profils et caractéristiques des immeubles, ce papier mobilise des tests paramétriques (comparaison des moyennes et ANOVA) lorsque les conditions sont satisfaites, et des tests non paramétriques (médiane et Kruskal-Wallis) en cas de non-normalité ou d'hétéroscédasticité (Carricano & Poujol, 2009). L'utilisation des tests non paramétriques en complément des tests paramétriques s'explique par la distribution non gaussienne des scores de réticence à l'assurance incendie, ainsi que par la significativité des statistiques du test d'homogénéité de Levene. Ce qui a permis de capter la sensibilité et la robustesse des résultats obtenus. De plus, l'analyse de la variance a été étendue grâce aux tests *post hoc* et comparaison multiple de Duncan et de Scheffé (Carricano & Poujol, 2009).

Parallèlement, l'analyse qualitative a soutenu la compréhension des résultats quantitatifs en permettant la validation des données à travers 16 entretiens semi-directifs avec les acteurs des assurances opérant à Goma, dont 4 assureurs et 12 prospects. Ces entretiens ont porté sur divers aspects, notamment les attitudes et comportements des assureurs, des assurés et des autorités publiques. Les données qualitatives ainsi obtenues ont été manuellement soumises de manière stricte à l'analyse thématique avec des étapes explicites (codage, catégorisation, synthèse) comme séquentielle explicative afin d'illustrer les facteurs retenus (verbatim, cohérence, explications d'acteurs). Par contre, le traitement des données quantitatives a été effectué à l'aide des logiciels Ms Excel 2021, SPSS 23 pour les descriptifs et LISREL for Student 8.80 pour la validation confirmatoire.

Cette démarche méthodologique rigoureuse et complète a permis d'appréhender les dynamiques de la réticence à l'assurance incendie à Goma, offrant ainsi des perspectives éclairantes pour ce secteur dans cette ville.

### **3.2. Structures des données : profil des potentiels souscripteurs et des immeubles**

#### **3.2.1. Profil des potentiels souscripteurs d'assurance incendie à Goma**

L'étude du profil des individus abordés révèle une prévalence masculine de 62,1%. Cette répartition ne permet pas de conclure de manière définitive sur l'exclusion des femmes dans le secteur immobilier de Goma. Les tranches d'âge les plus représentées sont de 26-35 ans avec 42% et de 36-50 ans avec 37,1%. Les personnes âgées de plus de 50 ans représentent 12,9% et celles de 18-25 ans, juste 8%.

La majorité des potentiels souscripteurs (70,1%) sont mariés ou en union de fait, tandis que les célibataires ne constituent que 26,8% de l'échantillon. Les veufs et les divorcés/séparés représentent respectivement 2,2% et 0,9%. En ce qui concerne la résidence, 67,9% des enquêtés habitent la commune de Karisimbi, contre 32,1% résidant dans la commune de Goma. À l'instar des rapports municipaux, ces chiffres confirment que la commune de Karisimbi demeure la plus peuplée en ville de Goma (Mairie de Goma, 2023).

Concernant le profil des gestionnaires des immeubles, 50,9% d'entre eux sont des gérants-non-propriétaires, suivis des gérants-propriétaires (29,5%) et des gestionnaires-locataires (19,6%). Cette prédominance des gérants-non-propriétaires s'explique par leur rôle dans la gestion des immeubles, notamment la prévention et la gestion des crises. Cette catégorie inclut les préfets des écoles, les administrateurs des hôpitaux, et les gestionnaires d'immeubles administratifs et commerciaux. En outre, la majorité des enquêtés sont des licenciés (41,1%) ou des gradués (34,8%), suivis des baccalauréats (17,4%) et masters/docteurs (3,1%). Les individus ayant un niveau d'éducation primaire peignent 2,7%, et 0,9% sont analphabètes.

### 3.2.2. Caractéristiques des immeubles

Les immeubles inclus dans l'étude sont répartis dans toute la ville de Goma, à la limite près de deux quartiers, Kahembe et Bujovu dont leurs résidents ont été moins enclins à participer en raison de récentes interactions brutales avec les agents de l'État sur l'assurance incendie. Cependant, ceux-là concernés sont répartis comme suit : à Kyeshero (17,9%), Virunga (14,3%), Murara (9,8%), Mabanga-Nord (8,9%), Mabanga-Sud (8,9%), Lac Vert (8,9%), Ndosho (8,5%), Mugunga (6,7%), Les Volcans (3,6%), Himbi (3,1%), Katindo (2,7%), Katoyi (2,7%), Majengo (2,2%), Mikenno (0,9%), Kasika (0,4%) et Mapendo (0,4%).

Environ 33% d'immeubles concernés sont évalués à moins de 50 000 USD, alors que près de 32,6% ont une valeur de 50 000 à 80 000 USD, à côté de 17,9% d'entre 80 001 à 150 000 USD. Ensuite, 13,8% d'immeubles valent entre 150 001 à 300 000 USD, et près de 2,7% sont évalués à plus de 300 000 USD. Il en sort que la majorité d'immeubles construits à Goma ont une valeur mobilière inférieure à 80 000 USD. Ceci partiellement en raison des limitations d'accès aux financements et aux terrains, ainsi que d'une aversion aux risques tels que les éruptions volcaniques et l'insécurité.

Quant à leur usage, 54,9% sont commerciaux, 14,7% à usage sanitaire, et 12,9% à usage scolaire ou culturel. Les immeubles à usage administratif (bureaux) et industriel (usines) représentent chacun 3,1%, tandis que 11,2% combinent plusieurs usages. Ces proportions persuadent que Goma est plus une ville commerciale, un futur boom immobilier !

## 4. Résultats

La section des résultats est structurée en quatre sous-sections : (i) description du paysage et de la culture des assurances, principalement l'assurance incendie, en ville de Goma, (ii) présentation et interprétation synthétique des dimensions retenues de la réticence, (iii) variations des scores de réticence selon les caractéristiques sociodémographiques et contextuelles, et (iv) apports qualitatifs illustratifs permettant de contextualiser chaque dimension.

### 4.1. Panorama des assurances et de l'assurance incendie chez les potentiels souscripteurs

Concernant la perception de la culture assurantielle à Goma, les résultats de cette étude décèlent que 33% d'enquêtés possèdent au moins une police à jour. Près de la moitié d'entre eux ont la SONAS SA comme assureur. Les autres sociétés se partagent la part restante du marché, avec 45,9% pour RawSur SA, 27,1% pour Activa SA, 16,2% pour SUNU, 8,1% pour la SFA Congo, et 2,7% pour Global Pioneer. Ces chiffres expliquent clairement que la SONAS SA a su maintenir sa position prédominante de « Leader » en dépit de la libéralisation du secteur en 2015. Il en est de même sur le plan de diffusion de l'information dans le domaine de l'assurance à Goma. Ces informations sont partagées à 87% des cas par la SONAS SA nonobstant les critiques lui reprochées quant au *greenwashing-socialwashing* et une concurrence aussi accrue qu'acharnée (Carrol, 1991 ; Schwartz, 2017 ; Africa News, 2020 ; Jin et al., 2021 et Lin et Han, 2021). Ces statistiques révèlent un faible investissement marketing de la part des assureurs et

une communication gouvernementale insuffisante, dénonçant ainsi les distorsions institutionnelles sur ce marché (Coase, 1937 ; Williamson, 1985 ; North, 1990 ; Ostrom, 1990 ; Li et Zhang, 2019 ; Labonne et Chase, 2020). Pour le cas d'espèce, seulement 46,4% des enquêtés ont déjà été exposés à une publicité (en ligne ou physique) pour un produit quelconque d'assurance. Mbonzale (2010) a, quant à lui, noté qu'environ 80% des personnes abordées à Lubumbashi n'avaient jamais connu des publicités ou des informations sur les assurances.

Dans la même optique, près de 53,1% des enquêtés ont déclaré être conscients de l'existence des assurances obligatoires. Néanmoins, il apparaît que les informations assurantielles disponibles sont souvent incomplètes ou erronées. Ceci limite donc la rationalité parfaite et la latitude décisionnelle en environnement incertain (Machina, 1987 ; Michel-Kerjan et Raschky, 2011 ; Kahneman et Tversky, 1979 ; Michel-Kerjan et Kunreuther, 2011 ; Kunreuther et Pauly, 2014).

En ce qui concerne l'expérience des individus avec l'assurance incendie, 8,9% de l'échantillon total savent qu'elle est obligatoire, et seuls 6,7% y ont souscrits. Ces chiffres décrivent qu'à l'opposé de l'assurance automobile, l'assurance incendie s'avère la moins familière. Cette asymétrie d'information découle en partie de l'inaction des assureurs, irresponsabilité partagée avec l'État congolais. En effet, 16,1% des sujets ont été contactés par les autorités concernant l'assurance incendie à des fins soit de sensibilisation soit de recouvrement. Parmi eux, 72,2% ont été approchés par des individus n'ayant pas clairement présenté leur identité, 13,8% par des inspecteurs juridiques, 11,1% par des officiers de police juridique et 2,7% par des agents de la Police Nationale Congolaise. Ces interactions ont produit des réactions variées des interpellés, allant de la surprise à la colère, et des attitudes des interpellateurs, comprenant la confrontation, la sérénité et la sensibilisation. Il s'ensuit que les consommateurs valorisent le service lorsque les prestataires ont une apparence physique soignée, empathique et professionnelle (avec ordre de mission dûment complété). Ce qui influence leur attention et leur promptitude d'achat, comme le soulèvent aussi Hui et al. (1997) et Lynn (2009) aux États-Unis d'Amérique.

#### **4.2. Description des dimensions retenues**

L'étude sur la réticence à l'assurance incendie dans le secteur immobilier de Goma fournit des résultats pertinents validés par une analyse factorielle exploratoire et confirmatoire. *Le tableau I* présente la structure finale de l'analyse factorielle exploratoire. Sa lecture décèle les quatre principales dimensions soutenant la réticence à l'assurance incendie à Goma.

**Tableau 1. Structure factorielle exploratoire de la réticence à la consommation de l'assurance incendie dans le secteur immobilier urbain de Goma**

Code	Libellé	Loading	Communalité	Niveau Réticence
<b>Dimension 1. Méfiance envers l'industrie des assurances (confiance et réputation) (Valeur propre : 4,270 ; Variance expliquée : 32,849%)</b>				
INTRA20	Les personnels des compagnies d'assurances prennent trop de temps pour réaliser leurs services.	0,898	0,811	Moyenne : <b>64,90%</b> Écart-type : <b>20,10%</b>
INTRA18	Je sens que la compagnie d'assurance ne répond pas à mes attentes.	0,838	0,803	
INTRA19	Personnellement, je n'apprécie pas la qualité des assurances fournies par les sociétés d'assurance à Goma.	0,826	0,8	
INTRA17	Je trouve ennuyant et mal organisé le processus de souscription aux polices d'assurance, particulièrement l'assurance-incendie.	0,795	0,784	
<b>Dimension 2. Assurance perçue comme mécanisme négligé, peu crédible et une arnaque (Valeur propre : 2,465 ; Variance expliquée : 18,959%)</b>				
INTRA10	Je ne sais pas en quoi l'assurance incendie est importante pour moi.	0,863	0,791	Moyenne : <b>59,70%</b> Écart-type : <b>19,30%</b>
INTRA14	Je pense que souscrire à l'assurance-incendie n'est pas nécessaire ni rassurant.	0,821	0,709	
INTRA13	Je pense que souscrire à l'assurance-incendie crée plus de mal chance de connaître l'incendie en question, vaut mieux ne pas s'assurer.	0,728	0,623	
INTRA9	L'assurance incendie, ce n'est qu'une arnaque de l'État.	0,723	0,609	
<b>Dimension 3. Déficiences institutionnelles dans la régulation et application limitée du cadre réglementaire (Valeur propre : 1,489 ; Variance expliquée : 11,452%)</b>				
INTRA3	Il y a absence de services contraignants pour me rappeler l'obligation à y souscrire.	0,857	0,748	Moyenne : <b>79,50%</b> Écart-type : <b>16,00%</b>
INTRA4	L'État est silencieux quant à cette assurance et son caractère obligatoire.	0,843	0,746	
INTRA2	J'ignorais que l'assurance incendie était obligatoire.	0,672	0,518	
<b>Dimension 4. Préférence pour des solutions informelles, représentations spirituelles du risque et arbitrage de protection (Valeur propre : 1,059 ; Variance expliquée : 8,144%)</b>				
INTRA7	J'ai des mesures préventives contre le risque d'incendie qui me suffisent.	0,831	0,704	Moyenne : <b>58,20%</b> Écart-type : <b>18,50%</b>
INTRA12	Je ne souscris pas à l'assurance incendie suite à une convention entre propriétaires (FEC, AVEC, Association de commerçants, syndicats, ...).	0,734	0,635	
	Variance totale expliquée		71,40%	
	Indice KMO		0,879	
	Test de sphéricité de Bartlett		2562,446	
	<i>Khi-deux approx.</i>		231	
	<i>Ddl</i>		0,000	
	<i>Signification</i>			
<b>Niveau Global de la réticence à souscrire à l'assurance incendie</b>			<i>Moyenne</i>	<b>65,10%</b>
			<i>Écart-type</i>	<b>13,00%</b>

Source : Auteurs

### **Dimension 1. Méfiance envers l'industrie des assurances (confiance et réputation)**

La première dimension explique 32,849% de la variance du concept global et expose les inquiétudes des souscripteurs quant à la qualité des services et la satisfaction-client, d'une part, et le devoir pour les assureurs de peaufiner leur image et leurs services pour le regain de la confiance des clients, de l'autre. Cette défiance vis-à-vis des assureurs alimente un risque de non-souscription. Elle est ici nommée « Confiance et réputation des sociétés d'assurances » laquelle se perçoit sur leur organisation structurelle et procédurale. Explicitement, les prospects d'assurance incendie dénoncent la lenteur des assureurs dans leurs prestations et l'aridité de

leur gamme des services. Les personnels-assureurs, souvent moins accueillants, prennent du temps pour répondre à leurs cahiers de charge. Ce manque de professionnalisme impacte fâcheusement le processus de souscription et d'indemnisation, cédant la place aux détours tant cognitifs que comportementaux des prospects. Ceux-ci spéculent alors sur la non-crédibilité des assureurs en termes d'aléa moral en cas des sinistres. Ce qui reflète de plus une appréciation des coûts élevés par rapport aux gains attendus ; s'alignant ainsi avec la théorie de l'utilité espérée (Von Neumann et Morgenstern, 1944) et la théorie de la décision sociale et individuelle (Arrow, 1951), et rejoignant les approches comportementales et réputationnelles.

Pour cette première dimension, la réticence à l'assurance incendie est estimée à 64,9% en moyenne (écart-type : 20,1%). Pour les assureurs, l'idéal serait de se conformer à la demande, combler les plaintes récurrentes et renforcer la relation-client. Il en va de soi d'investir davantage dans la formation et le recyclage de leurs personnels de première ligne, avec un focus sur l'empathie, la célérité et la capacité à accomplir leurs devoirs. Un assureur de Goma estime que pour le regain de la confiance envers le secteur, « *l'indemnisation doit intervenir le plus tôt : dans les 48 heures qui suivent la déclaration du sinistre ...* » ; une promesse utopique !

### ***Dimension 2. Assurance perçue comme mécanisme négligé, peu crédible et une arnaque***

La deuxième dimension, représentant 18,959% de la variance, se réfère à la « méconnaissance de l'importance de l'assurance incendie par les potentiels souscripteurs ». Il en ressort que les prospects redoutent de la pertinence de ce produit d'assurance et le perçoivent comme une arnaque de l'État. Alors que les uns estiment qu'y souscrire n'est pas du tout rassurant, d'autres notent, à tort ou à raison, qu'il accroît la probabilité d'incendie, sans oublier ceux qui y souscrivent uniquement par formalité pour des fins hypothécaires. De plus, les rares assurés, dans leur ignorance de la notion de responsabilité et de franchise, ne suivent plus strictement les mesures de prévention sous prétexte que la police d'assurance les couvrirait obligatoirement. Cette perception approuve les thèses décisionnelles en environnement incertain de Machina (1987) et comportemental de l'assurance au sens de Kunreuther et Pauly (2001, 2014) ainsi que les résultats de Michel-Kerjan et Kunreuther (2011), et Michel-Kerjan et Raschky (2011).

L'ignorance explorée conduit à la réticence, avec une estimation moyenne de 59,7% (écart-type : 19,3%). Elle est aussi décriée par les assureurs : « *ce type d'assurance n'est pas consommé à cause de la méconnaissance du public (Gestionnaire sinistres) ... ignorance et manque d'information de la part de nos clients et prospects (Responsable d'agence) ... la population n'y est pas habituée (Responsable conformité) ... risque d'incendie moins élevé, ce qui pousse à la négligence (Responsable d'agence) ...* ». À en croire, cette attitude non assurantielle s'explique par la défaillance institutionnelle, induite par le monopole de la SONAS S.A avec toutes ses dérives qu'il a pu imposer à la population avant la libéralisation du secteur. Nonobstant les avancées constatées dans l'industrie d'assurances en RDC, la crédibilité de l'offre peine à reprendre le sentier souhaitable à Goma.

De surcroît, cette composante révèle l'illettrisme assurantielle évidente de la population de Goma. Sur ce, des campagnes de sensibilisation ad-hoc devraient être tenues aussi dans les centres commerciaux, les associations, les églises, les écoles et universités que dans les entreprises pour réduire la vulnérabilité en cas d'éventuels sinistres (Mbonzale, 2010). Elles permettraient encore d'améliorer la perception des assurances dont l'assurance incendie laquelle doit être conçue comme produit obligatoire et à valeur ajoutée. Ceci rejoint les conclusions de Browne et al. (2001) et Miao et al. (2019) sur la perception des risques et la compréhension des services.

Par ailleurs, de nouvelles sociétés installées à Goma trouvent que l'approche marketing est une voie non négligeable pour rencontrer les clients et leur partager l'utilité à tirer de l'achat de l'assurance incendie. Ce qui accroîtrait également leurs chiffres d'affaires. Toutefois, il sied de noter que l'option « marketing de masse » justifierait le faible taux d'efficacité de rares

campagnes publicitaires organisées par les assureurs surtout que la standardisation des offres isole les clients et encourage l'antisélection (Mignot, 2021). Il serait opportun d'opter pour le marketing de niche et/ou de one-to-one et de revoir le fond-forme du message à communiquer. Convaincu de cette alternative, un responsable d'agence-assureur de la place note : « *une des stratégies incitatives pour booster la consommation de l'assurance incendie à Goma est la visite chez les clients potentiels, ce que nous ne faisons pas ...* ». Ce qui serait une occasion de répondre à toutes leurs inquiétudes sur l'assurance incendie ; d'autant plus que « l'assurance ne s'achète pas, elle se vend » (Kessler, 1989 ; Stuckert, 2006). Il convient également d'aborder la thèse de « l'heure Apple de l'assurance » de Mignot (2021) exposant la nécessité de l'insertion du digital dans les assurances, et ainsi révolutionner la relation-client et recentrer les modèles économiques sur l'expérience utilisateur. Contradictoires à la présente, les études antérieures (Zhang et Liu, 2020 ; Zhao et Zhou, 2020) se sont moins concentrées sur les politiques marketing et d'orientations stratégiques des parties prenantes comme une option magique au défi de souscription. Elles se focalisent sur le regain de la confiance des assureurs et des pratiques RSE.

### ***Dimension 3. Déficit institutionnels dans la régulation et application limitée du cadre réglementaire***

Pour sa part, la troisième dimension traduit l'ignorance du caractère obligatoire de l'assurance incendie, explique 11,452% de la variance du concept sous examen. En effet, de nombreux prospects ne sont pas du tout saisis de l'obligation légale de souscrire à une assurance incendie. Ceci suite aux lacunes dans la communication de l'État et des assureurs, et à l'absence de services contraignants pour rappeler ce devoir. Cette structure informationnelle déséquilibrée entre parties prenantes conduit à une réticence moyenne de 79,5% (écart-type : 16%). De même, un sondage mené à Kinshasa et dans les chefs-lieux des provinces révèle que seuls 34% des RD-Congolais disent être bien informés en matière d'assurance (Africa News, 2020).

Ce paradoxe institutionnel révèle une forme de *schizophrénie* de l'État congolais, qui exige l'application d'une loi qu'il n'a ni assez vulgarisée ni encadrée, tout en abandonnant ses responsabilités régaliennes aux assureurs privés. L'État prescrit, mais ne protège pas ; il légifère, mais ne contrôle pas ; il oblige, mais n'informe pas. Cette posture incohérente traduit une dérive institutionnelle qui pourrait être qualifiée de « folie » : celle d'un État qui agit à contre-sens de ses propres normes, laissant un vide juridique et opérationnel que ni les assureurs ni les citoyens ne peuvent combler à eux seuls. Ce désengagement traduit moins une stratégie de délégation qu'un renoncement implicite à son rôle de garant du bien-être collectif et de la sécurité publique, compromettant ainsi l'effectivité même du droit qu'il prétend faire appliquer. Au vu de son caractère obligatoire, l'assurance incendie devrait se rapprocher, dans le fait, de l'assurance automobile pour laquelle l'État a toujours imposé des mesures coercitives d'interpellation : les policiers de contrôle routier ne se font pas prier pour jouer pleinement leur rôle. Ces résultats suggèrent la nécessité, pour et par l'État, de vulgariser le code des assurances tant chez les assureurs que, et surtout, chez les prospects pour promouvoir la conformité avec la loi. Aussi faut-il que l'ARCA instaure une brigade spécifique et bien formée pour le bouclage périodique et strict des immeubles, aboutissant au recensement de ceux en ordre et en irrégularité. Dans sa première phase, cette brigade devrait pleinement jouer le rôle de sensibilisateur en assurance, et dans la seconde, faire respecter le code des assurances. Un assureur local – responsable conformité note : « ... l'assurance incendie est rendue obligatoire par le Code des assurances de la RDC, à son article 210 ... à l'État de prendre en mains ses responsabilités pour rendre effectif ce Code... ». Deux autres ajoutent : « ... le mal est qu'il n'y a pas de contrôle rigoureux et efficace des inspecteurs des services étatiques, dont la justice (Gestionnaire sinistres) » et « ... l'ARCA doit mettre en place certaines mesures objectives ...

*et mettre l'accent sur des pénalités chez les assurés qui vont ailleurs, et ainsi éviter les fuites des capitaux (Responsable d'agence) ».*

Pour des fins utiles, l'État doit en outre cesser par naïveté de transférer ses obligations aux assureurs. Attendre que les populations apprennent toujours les enjeux des assurances via des publicités des assureurs est une perte anticipée de l'État vu l'importance des coûts exigés pour une couverture publicitaire et séances de formation efficaces. Dans cette veine, un assureur se lamente : « ... l'État doit aussi organiser des sensibilisations porte à porte et des émissions radio-télévisées comme il a des moyens si importants (Responsable commercial) ». Cette crise institutionnelle observée dans l'industrie d'assurance à Goma y explique la réticence : plus les institutions seront solides, des régulations gouvernementales plus strictes et efficaces, plus forte la souscription sera. Ceci reste en accord avec les théories institutionnelles de Coase (1937), Williamson (1985) et North (1990) ; et les travaux de Li et Zhang (2019), Labonne et Chase (2020), Jin et al. (2021), et Li et Han (2021).

#### ***Dimension 4. Préférence pour des solutions informelles, représentations spirituelles du risque et arbitrage de protection***

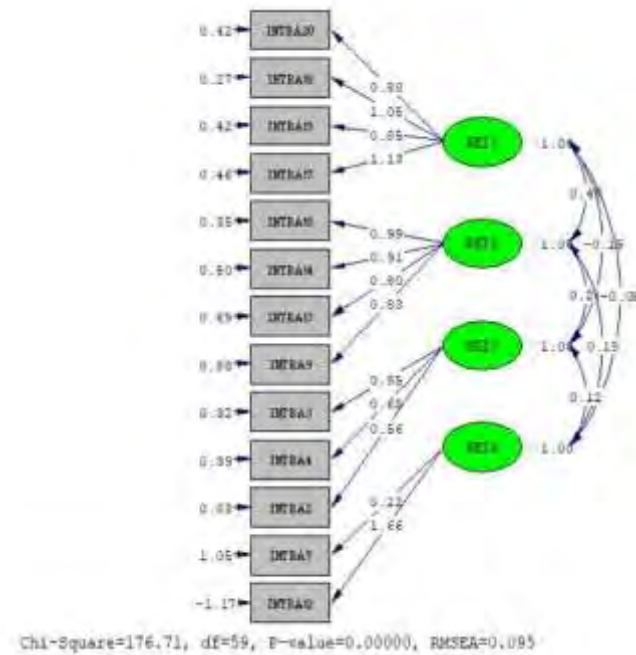
Enfin, la quatrième dimension explique 8,144% de la variance et génère un degré de réticence à l'assurance incendie de 58,2% (écart-type : 18,5%). Elle se réfère aux principales « alternatives substituables à l'assurance incendie formelle à Goma ». Celles-ci prouvent une bonne dose de méfiance envers le secteur et une préférence pour des solutions auto-suffisantes ou communautaires. Certains prospects se limitent à des mesures préventives moins satisfaisantes telle que l'acquisition des extincteurs. Ils estiment que la détention de ces kits leur suffit pour lutter contre l'incendie. Pourtant le recours à l'extincteur arrête probablement l'incendie mais ne répare pas le dommage subi ; la réparation effective revenant intégralement au sinistré. Ce qui accroît sa vulnérabilité à la pauvreté et la détérioration de son bien-être. Et d'autres pensent à tort qu'installer une alarme dans leurs immeubles est une astuce curative pour lutter contre l'incendie. Ils vont plus loin jusqu'à compter sur l'assistance active des voisins voire des forces spirituelles en cas de sinistres qui semble, à leurs yeux, efficace. Pourtant, les divers soutiens de voisins se limitent principalement sur les interventions dans l'extinction du feu et rarement dans la réparation des dommages subis ; la providence spirituelle en simple illusion ou réconfort.

Il s'observe par ailleurs que certains prospects de Goma se regroupent, souvent selon leurs affinités, en corporations professionnelles et mutuelles de solidarité à travers lesquelles ils développent des conventions d'assistance en cas de survenance des problèmes sociaux, notamment l'incendie. Cependant, leur degré de mutualisation des risques est confronté à de nombreuses contraintes dont la plus prégnante reste la faiblesse du montant consenti pour la couverture des risques et la réparation des dommages connus. Cette préférence pour les solutions locales et communautaires perçues, à tort ou à raison, plus fiables et ajustées aux besoins locaux marque les défis uniques du marché urbain de Goma. Ce qui s'aligne derrière la théorie des biens communs d'Ostrom (1990) et celle dite comportementale de l'assurance au sens de Kunreuther et Pauly (2001, 2014). De même, ces perceptions erronées et des croyances aussi spirituelles que culturelles influençant négativement la décision de souscrire renforce la théorie décisionnelle en environnement incertain de Machina (1987).

#### ***Structure et score global de la réticence à l'assurance incendie en ville de Goma***

L'analyse factorielle exploratoire étant déduite, la structure optimale a été soumise à l'analyse factorielle confirmatoire pour examiner sa robustesse. Les résultats du modèle à équations structurelles de ces différentes dimensions et attributs y associés sont présentés dans le *path diagram* (figure 1).

**Figure 1. Path diagram de la structure factorielle confirmatoire optimale de la réticence à la consommation de l'assurance incendie à Goma**



Source : Auteurs

La structure optimale étant confirmée, il y a lieu de mentionner un score global non négligeable de la réticence à l'assurance incendie dans le secteur immobilier de Goma. Sur base des données empiriques, ce niveau est ponctuellement estimé à 65,1% (écart-type : 13%). Ceci laisse place à un coefficient de variation de 19,96% et atteste ainsi des disparités du taux de réticence selon les individus, lesquelles sont ensuite examinées dans la sous-section suivante.

### 4.3. Effets des caractéristiques sociodémographiques et contextuelles sur les scores

L'objet de cette sous-section est d'analyser l'influence des traits sociodémographiques des potentiels souscripteurs sur la réticence à l'assurance incendie en ville de Goma. Les tests paramétriques tels que l'analyse de la variance (F) et la comparaison des moyennes (T), ainsi que leurs équivalents non paramétriques, notamment le test de Kruskal-Wallis (K-W) et le test de la médiane (Mé) ont été utilisés (Tableau 2).

Après analyse des tests paramétriques, seuls 2 des 13 caractéristiques sociodémographiques soulevées n'influencent pas significativement la réticence à l'assurance incendie dans le secteur immobilier de Goma. Il s'agit du statut matrimonial et de la qualité du gestionnaire de l'immeuble. Néanmoins, les femmes sont plus réticentes que les hommes, ce qui coïncide avec les thèses de Coble et al. (2003) et Ladwein (2003) selon lesquelles les femmes ont une plus grande aversion au risque et adoptent des stratégies de décision moins analytiques que les hommes. Les jeunes et adultes sont de même plus réticents que les très jeunes et les vieux (Ladwein, 2003). Les séniors, ayant suffisamment investi dans l'immobilier, une fois bien sensibilisés, deviennent flexibles et peuvent devenir des consommateurs absolus de l'assurance formelle pour sécuriser à long terme leurs patrimoines et se prémunir contre les sinistres. Les très jeunes, quant à eux, leur manque d'expérience accroîtrait leur niveau de prévoyance. Cependant, leur promptitude à souscrire aux polices d'assurances reste conditionnée par la crédibilité des assureurs ; sinon, payer des primes d'assurance incendie serait un gaspillage des ressources.

Néanmoins, le test non paramétrique de Kruskal-Wallis montre que la réticence à souscrire à l'assurance incendie à Goma est aussi influencée par la qualité de l'exploitant de l'immeuble.

Les locataires se montrent plus réticents que les propriétaires ou gérants de l'immeuble. Ils trouvent que seuls leurs biens matériels seraient touchés en cas de sinistre, et considèrent que l'assurance pour l'ensemble du bâtiment n'est pas rationnelle. Si incendie, ils peuvent déménager, mais la perte de l'immeuble revient aux propriétaires ou aux gérants. *De facto*, les assureurs devraient diversifier et conformer leurs offres en fonction de ces segments. *Exempli gratia*, des produits spécifiques pourraient cibler les locataires, en mettant l'attention sur la protection de leurs biens personnels.

**Tableau 2. Influence des caractéristiques sociodémographiques sur la réticence globale à la consommation de l'assurance incendie dans le secteur immobilier urbain de Goma**

Variable	F / T	K-W / Mé
<b>Caractéristiques propres aux responsables d'immeubles</b>		
Âge du répondant	11,352***	0,000***
Sexe du répondant	3,079***	0,006***
État-civil du répondant	0,864	0,476
Commune de résidence du répondant	6,710***	0,000***
Niveau d'instruction du répondant	7,723***	0,000***
Position du répondant au sein de l'immeuble (statut de propriété)	2,290	0,071*
Expérience de souscription à une assurance quelconque	11,945***	0,000***
Expérience de souscription à une assurance incendie	4,069***	0,001***
Attachement à une compagnie d'assurances	36,760***	0,000***
Contact avec les créneaux publicitaires des assurances	10,256***	0,000***
<b>Caractéristiques propres aux immeubles</b>		
Valeur mobilière de l'immeuble	32,266***	0,000***
Localisation de l'immeuble (Quartier / Commune)	13,575***	0,000***
Motif d'usage de l'immeuble	15,220***	0,000***

\*\*\*  $p < 0,01$  ; \*\*  $p < 0,05$  ; \*  $p < 0,1$

Source : Auteurs

En outre, la commune de résidence du gestionnaire de l'immeuble influe significativement sur sa réticence à l'assurance incendie. Les résidents de la commune de Karisimbi sont paradoxalement plus réticents que ceux de la commune de Goma, pourtant étant ceux qui enregistrent plus de cas d'incendies (Mairie de Goma, 2023). Ce qui oppose les recherches antérieures de Kamega et Planchet (2011, 2012) liant la position géographique et les expériences négatives particulières du consommateur à son comportement assurantiel. Ceci ne revient pas à dire que les résidents de la commune de Goma sont nécessairement plus instruits en actuariat et assurances que ceux de la commune de Karisimbi.

Étrangement, les résultats révèlent que les universitaires se montrent globalement plus réticents que les analphabètes. Dotés d'une curiosité insatiable et créatifs, ces derniers deviennent des accros avec l'expérience (Ngono, 2021 ; Lahrou et Horr 2023). Bien souvent, les universitaires ont une approche analytique minutieuse avant de prendre des décisions. Ce qui les rend trop exigeants en termes de qualité de services et hésitants à souscrire à l'assurance qui ne correspond pas à leurs critères ou à leurs besoins précis. En revanche, les masters et/ou docteurs reconnaissent l'importance et l'enjeu de l'assurance incendie et sont moins réticents à sa consommation, à condition que les assureurs répondent à leurs obligations en cas des sinistres. Inversement à Browne et al. (2001), Miao et al. (2019) et Liu et al. (2020) ayant juste classé l'éducation parmi les déterminants clés dans la demande d'assurance incendie en Asie et en Amérique, la recherche actuelle observe une attitude plus analytique et exigeante de la part des universitaires, complexifiant ainsi leur décision de souscription.

De surcroît, plus la valeur mobilière de l'immeuble est estimée grande ou dépasse un certain seuil, moins son responsable tergiverse à souscrire une assurance incendie bien qu'avec nonchalance pour les raisons susmentionnées. Par contre, les prospects réticents estiment qu'il serait moins coûteux de reconstruire un nouvel immeuble valant peu, d'autant plus que les tragédies peuvent stimuler le développement urbain par la reconstruction des bâtiments

supérieurs. Les paiements annuels de prime sont aussi perçus comme une fuite des fonds qui pourrait être placés dans la réhabilitation. Ces résultats rejoignent les conclusions de Kunreuther et Pauly (2001, 2014) dénonçant les biais cognitifs et les perceptions erronées du risque comme barrière majeure à la souscription d'assurance et la perception de celle-ci comme un fardeau pour les immeubles de faible valeur. Tout comme Browne et al. (2001), Miao et al. (2019) et Liu et al. (2020), cette étude note que les facteurs démographiques et économiques influencent l'achat d'assurance incendie.

Concernant les usages spécifiques, les immeubles commerciaux ou mixtes présentent une forte réticence à souscrire une assurance incendie, contrairement à ceux à usage culturel, industriel, sanitaire ou administratif. L'allègement de la réticence de ces derniers s'expliquerait par l'importance de l'investissement (matériels médicaux, usines), d'une part, et la présence des archives et papiers de valeur, d'autre part.

De même, l'attachement à une compagnie d'assurances influence la réticence. Les assurés près des sociétés non établies à Goma, telles que SFA et Global Pionner, se montrent plus réticents que ceux affiliés à des compagnies localement établies (Activa SA, RawSur SA, SONAS SA, SUNU). Cette disposition n'est pas absolument alignée avec celle de Jin et al. (2021) qui priorise la confiance envers les assureurs comme un facteur décisif. Cependant, la considération des assureurs locaux comme plus fiables peut varier selon le contexte, nécessitant ainsi des enquêtes poussées pour pénétrer cette dynamique. Le défi reste alarmant pour les prospects n'ayant jamais souscrit aux assurances formelles car, sans contact avec elles, ils sont souvent induits en erreur par des spéculations vicieuses, ignorant la vertu des assurances pour le bien-être. Par ailleurs, le fait que les clients d'Activa SA et de RawSur SA soient les moins réticents suppose que ces nouvelles sociétés adoptent des mécanismes plus satisfaisants pour leurs clientèles. Elles investiraient dans leur marketing à travers des créneaux publicitaires voire des contacts réguliers et personnalisés avec leurs clients.

#### 4.4. Illustrations qualitatives et contextualisation des dimensions identifiées

Les résultats qualitatifs permettent d'éclairer et de donner du sens aux relations observées dans l'analyse factorielle et dans les tests de comparaison de groupes. Dans l'ensemble, les entretiens mettent en évidence une dynamique de *demande* marquée par la prudence, la recherche de preuves et l'arbitrage de trésorerie, tandis que l'*offre* insiste sur les contraintes de procédure, le déficit d'information du public et la nécessité de renforcer la transparence.

**Tableau 3. Présentation des interviewés et de la durée d'entretien en minutes**

Code	Profil	Affectation	Ancienneté (mois)	Durée
S1	Directeur d'agence	Assureur 1	64	42
S2	Responsable commercial	Assureur 2	39	49
S3	Gestionnaire sinistre	Assureur 3	41	44
S4	Responsable conformité	Assureur 4	27	51
P1	Propriétaire d'immeuble 1	Commune Goma	83	46
P2	Propriétaire d'immeuble 2	Commune Goma	138	38
P3	Propriétaire d'immeuble 3	Commune Karisimbi	266	53
P4	Propriétaire d'immeuble 4	Commune Karisimbi	201	41
G1	Gestionnaire d'immeuble 1	Commune Goma	193	42
G2	Gestionnaire d'immeuble 2	Commune Goma	186	37
G3	Gestionnaire d'immeuble 3	Commune Karisimbi	98	46
G4	Gestionnaire d'immeuble 4	Commune Karisimbi	171	44
L1	Locataire d'immeuble 1	Commune Goma	39	48
L2	Locataire d'immeuble 2	Commune Goma	17	44
L3	Locataire d'immeuble 3	Commune Karisimbi	28	45
L4	Locataire d'immeuble 4	Commune Karisimbi	23	49

Source : Auteurs

Cette confrontation des récits révèle à la fois des convergences (diagnostic partagé sur la méfiance, l'information insuffisante et l'application faible des règles) et des contrastes (attribution des responsabilités, interprétation des causes de non-indemnisation, attentes sur les délais et la simplicité), qui aident à interpréter les dimensions retenues et le rôle des caractéristiques sociodémographiques.

Sur la dimension 1 (méfiance envers l'industrie des assurances : confiance et réputation), la demande exprime une défiance directe fondée sur des récits d'expériences négatives. Les prospects et assurés décrivent un secteur perçu comme peu fiable : « Ici, l'assurance, on te fait signer, tu payes... mais le jour du sinistre, on te balade. Moi je n'ai pas confiance... » (Propriétaire d'immeuble) ; « On entend toujours : "ils ne paient pas", "ils trouvent une clause". Alors pourquoi donner mon argent chaque mois ? » (Propriétaire de dépôt). Du côté offre, les acteurs reconnaissent l'existence de ce déficit de confiance, mais en déplacent l'explication vers les incompréhensions contractuelles et la qualité du dossier : « La méfiance, on la comprend : certains clients ont vécu des retards ou des incompréhensions, et ça marque tout le marché » (Responsable d'agence) ; « Souvent le problème vient des pièces manquantes ou d'un contrat mal expliqué au départ... d'ailleurs le mois dernier, nous avons indemnisé un commerçant à la hauteur de 100 000 USD parce qu'il était en ordre » (Gestionnaire sinistres). La convergence porte donc sur le constat (méfiance généralisée), tandis que le contraste se situe dans l'attribution des causes : la demande retient l'issue (non-paiement/clauses), l'offre met en avant la procédure et la documentation. Ce contraste explique pourquoi la RSE à travers la réputation et la transparence (confiance) ressortent comme facteurs structurants de la réticence. La dimension 2 (assurance perçue comme mécanisme négligé, peu crédible, à perte voire arnaque) se construit autour d'une incertitude de bénéfice et d'une crainte de non-indemnisation. Les répondants côté demande formulent cette perception en termes ordinaires : « Franchement, pour nous c'est comme une arnaque : tu cotises longtemps et après on te dit que ton dossier n'est pas complet » (Gestionnaire d'immeuble) ; « On a l'impression que c'est fait pour nous faire payer, pas pour nous protéger. C'est trop compliqué, trop de papiers » (Locataire). Les assureurs, quant à eux, ne contestent pas l'existence du sentiment d'arnaque, mais l'interprètent comme un problème d'attentes et de compréhension des conditions : « Quand un client dit "c'est une arnaque", c'est souvent qu'il s'attend à être indemnisé sans respecter les conditions ; notre défi, c'est d'expliquer clairement avant la signature... par exemple, un incendie qui survient un jour après la fin du contrat n'est pas éligible à l'indemnisation » (Responsable commercial) ; « Exclusions, franchises, pièces requises... il faut mieux expliquer » (Gestionnaire sinistres). Ici, l'offre propose en outre des leviers concrets (sensibilisation, visites, publicité) et reconnaît implicitement ses limites actuelles : « Une stratégie incitative... est la visite chez les clients potentiels, ce que nous ne faisons pas » (Responsable d'agence). Ces éléments soutiennent l'idée que la réticence ne relève pas seulement d'un rejet, mais d'une perception de risque contractuel amplifiée par l'opacité et la complexité.

La dimension 3 (déficits institutionnels dans la régulation et application limitée du cadre réglementaire) renvoie à l'effectivité du caractère obligatoire et à l'absence de mécanismes de contrôle. Du côté demande, la faible connaissance – alors l'ignorance – de l'obligation est manifeste : « Moi je ne savais même pas que c'était obligatoire ; je sais seulement c'est assurance-véhicule qui est obligatoire... wAllahi, on n'a jamais vu quelqu'un venir expliquer ça clairement » (Locataire). Les prospects/assurés soulignent ensuite la logique économique de la conformité : « S'il n'y a pas de contrôle, la loi de la jungle prend place. On ne voit pas pourquoi on paierait si personne ne vérifie » (Propriétaire). Du côté offre, le diagnostic est proche, mais orienté vers les responsabilités publiques : « L'obligation existe dans les textes, mais elle est peu connue et peu expliquée... À l'État de prendre en mains ses responsabilités pour rendre effectif ce Code » (Responsable conformité). Ces propos sont renforcés par d'autres

récits qui mettent en cause l'effectivité de l'action publique (contrôle, application, sensibilisation et mécanismes de sanction) dans la régulation du secteur : « *On nous dit que c'est obligatoire, mais dans la réalité personne ne contrôle, personne ne sanctionne. Alors chacun fait comme il veut.* » (Propriétaire) ; « *Le problème n'est pas seulement la demande : c'est l'application. Sans mécanisme clair de vérification, de preuve d'assurance et de sanctions, le marché ne peut pas se structurer.* » (Responsable d'agence). Certains acteurs appellent explicitement à un dispositif de sanctions et de suivi : « *Il n'y a pas de contrôle rigoureux... L'ARCA doit mettre l'accent sur des pénalités...* » (Gestionnaire sinistres). Par ailleurs, des assureurs se lamentent : « *... l'État doit aussi organiser des sensibilisations porte à porte et des émissions radio-télévisées, pancartes et calicots comme il a des moyens si importants (Responsable commercial)* » ; « *Le Code existe, mais on ne voit pas l'État sur le terrain : pas de sensibilisation, pas de contrôle, pas de suivi après les incidents. Ça laisse le secteur fonctionner sans règles visibles.* » (Commerçant) ; « *Tant que l'autorité de régulation et les services de contrôle ne rendent pas l'obligation effective comme pour l'assurance automobile, l'assurance incendie restera perçue comme facultative, et la concurrence se fera surtout par les discours, pas par la conformité.* » (Responsable conformité). De ces récits, il s'observe que la convergence est forte (faible application), ce qui éclaire pourquoi cette dimension apparaît comme un déterminant transversal : même des individus sensibilisés peuvent différer la souscription en l'absence d'incitation institutionnelle crédible.

La dimension 4 (préférence pour des solutions informelles et représentations spirituelles du risque) met en évidence des arbitrages de protection alternatifs. Côté demande, les mécanismes informels sont présentés comme plus rapides et plus sûrs en pratique : « *En cas de feu, je compte d'abord sur la famille et les amis : on se cotise vite* » (Propriétaire) ; « *On a nos tontines et AVEC... c'est notre assurance* » (Locataire). En parallèle, certaines interprétations spirituelles réduisent l'utilité perçue de l'assurance : « *Si Dieu protège la maison, pourquoi encore payer une assurance, d'ailleurs Dieu est très bon pour nous, pour que cela nous arrive* » (Propriétaire) ; « *... le feu sur notre maison ; je dis sans effet !!! [avec l'air furieux et trop sérieux]... On met ça entre les mains de Dieu* » (Gestionnaire d'immeuble). Du côté offre, les assureurs reconnaissent la supériorité perçue de l'immédiateté informelle, tout en la présentant comme un défi commercial et pédagogique : « *Les gens veulent du cash tout de suite... il faut mieux communiquer sur les délais et solutions d'avance* » (Responsable sinistres) ; « *Les tontines jouent le rôle d'assurance de proximité...* » (Directeur d'agence). Sur le registre spirituel, l'offre cherche plutôt une compatibilité : « *Assurance et foi ne s'opposent pas, elles peuvent être complémentaires* » (Responsable commercial). Cette articulation montre que la réticence peut être rationnelle au regard des contraintes locales (urgence, trésorerie, confiance), et non simplement une « ignorance ». N'est-il pas dit que le peuple périt par manque de connaissances ? (Osée 4, 6)

Au-delà des dimensions, les entretiens aident à comprendre le rôle des caractéristiques sociodémographiques observées quantitativement. D'abord, la non-influence du statut matrimonial est cohérente avec les discours : « *Marié ou célibataire... ce qui compte c'est si l'assurance va vraiment payer* » (Propriétaire), et l'offre confirme : « *le statut matrimonial n'explique pas la décision* » (Responsable commercial). Ensuite, la plus forte réticence des femmes se comprend à travers une aversion à l'incertitude contractuelle : « *Je préfère éviter ce qui est flou...* » (Propriétaire, femme), tandis que l'offre observe : « *Les clientes posent plus de questions, veulent des preuves* » (Responsable d'agence). De même, l'effet de l'âge se lit dans des arbitrages temporels : les jeunes privilégient la liquidité (« *je ne vois pas l'avantage immédiat* »), alors que les seniors expriment une logique patrimoniale (« *j'ai construit ça en trente ans...* »), confirmée par l'offre (« *une fois convaincus, [les seniors] deviennent très constants* »). La position dans l'immeuble structure aussi la réticence : les locataires transfèrent

la responsabilité (« *c'est au propriétaire d'assurer* »), ce qui justifie, côté offre, la recommandation de produits segmentés « contenu » pour protéger les biens personnels.

Les résultats qualitatifs éclairent enfin certaines régularités contextuelles : la différence entre communes apparaît liée à la présence/visibilité des assureurs et à des normes locales d'entraide (« *on se débrouille entre nous* » ; déclare un résident de la commune de Karisimbi), ce que l'offre relie à la proximité des agences et aux actions de sensibilisation. Le contraste observé selon le niveau d'instruction se comprend aussi : les universitaires revendiquent une lecture analytique des clauses (« *je lis les exclusions* »), tandis que l'offre les décrit comme plus exigeants en transparence. L'expérience préalable d'assurance, elle, réduit la réticence en désamorçant les rumeurs (« *j'ai compris le principe* »), et l'offre confirme que « *le premier contact est décisif* ». De même, le contact publicitaire apparaît, dans les récits, comme un mécanisme de réduction des illusions : la demande évoque une meilleure compréhension après exposition, et l'offre insiste sur l'effet de la visibilité et du suivi.

Par-dessus tout, les entretiens confirment la cohérence globale des résultats quantitatifs : la réticence à l'assurance incendie à Goma s'organise autour de la confiance/réputation, de l'incertitude contractuelle, des déficits institutionnels et de la concurrence des solutions informelles/spirituelles. Les récits montrent que les variables sociodémographiques n'agissent pas isolément, mais en interaction avec ces dimensions : elles influencent la manière dont les individus perçoivent le risque, évaluent la crédibilité de l'offre et arbitrent entre protection formelle et alternatives locales.

## 5. Conclusion

L'objectif de ce papier est de dégager les déterminants de la réticence à souscrire à l'assurance incendie dans le secteur immobilier urbain de Goma malgré son caractère légalement obligatoire. Pour y parvenir, une analyse factorielle exploratoire et confirmatoire est appliquée sur les données de 224 individus aléatoirement sélectionnés. D'autres techniques statistiques paramétriques et non paramétriques ainsi que les analyses qualitatives sont également utilisées, permettant ainsi la triangulation.

L'analyse identifie quatre dimensions clés expliquant ladite réticence. La première porte sur la réputation corporative des assureurs et souligne les inquiétudes des prospects quant à la célérité des services et à l'indemnisation. La deuxième révèle que de nombreux souscripteurs méconnaissent l'importance de l'assurance incendie et la perçoivent comme une arnaque. La troisième dimension, quant à elle, décrit l'ignorance de l'obligation légale de souscription à cette assurance, soulevant des lacunes dans la communication de l'État et des assureurs. Enfin, la quatrième expose certaines alternatives préventives telles que les extincteurs, les alarmes ou l'aide des voisins voire des forces spirituelles perçues, à tort ou à raison, par les prospects comme substituts parfaits à l'assurance incendie formelle. Ce qui confirme une méfiance envers l'industrie des assurances et une préférence pour des solutions informelles demeurant trop limitées. Quoique ces résultats rejoignent les études antérieures sur divers traits sociodémographiques des gestionnaires d'habitats, il existe des dissimilarités remarquables quant aux effets de l'éducation, de la commune de résidence et de l'attachement aux sociétés. Cela appelle à la contextualisation nécessaire pour appréhender la réticence à l'assurance incendie dans différents milieux.

Ces dimensions ont des implications significatives sur l'industrie des assurances à Goma et relèvent à la fois les défis et les opportunités pour promouvoir la souscription. Dans cette veine, les assureurs doivent renforcer leur crédibilité en indemnisant loyalement et en temps utile les sinistrés, et en honorant les plaintes. Elles doivent aussi segmenter le marché, conformer leurs offres et options marketing à ces segments. En concert avec les assureurs, l'État devrait plus investir dans des campagnes de formation et de sensibilisation sur les vertus et le caractère obligatoire de l'assurance incendie, et ainsi lever l'équivoque. Ces campagnes devraient être à

la fois continues et inclusives. Ces prospects devraient à leur tour comprendre que l'assurance n'est pas seulement une dépense ni moins une arnaque, mais un investissement pour le bien-être.

Pour la promotion de la conformité avec la loi, l'assurance incendie devrait être encouragée en ville de Goma de façon similaire à l'assurance automobile. Ainsi, le Pouvoir public, à travers l'ARCA, devrait se montrer très actif dans la gestion proactive des risques en vulgarisant le code des assurances, en imposant des mesures coercitives et en organisant une brigade spéciale dédiée à l'assurance incendie. Quant à l'optimisation des recettes, les assureurs devraient réexaminer et parfaire leurs processus de recouvrement des primes d'assurance incendie, identifier les facteurs qui limitent la maximisation des recettes et prendre des mesures correctives. De même, il est utile de repenser la réaffectation de ces primes dans l'activité économique.

En somme, un mix d'une approche personnalisée, d'une communication à la fois efficace et transparente ainsi que d'une confiance accrue dans l'État et les assureurs s'avère indispensable pour booster la souscription. Malgré les pertes jusque-là enregistrées, la réticence à l'assurance incendie dans le secteur immobilier urbain de Goma reste un mariage comploté entre la folie de l'État, l'irresponsabilité sociétale des assureurs et l'ignorance du peuple. Conscients du rôle majeur à jouer conjointement par les parties prenantes dans la promotion de l'assurance, ce papier estime que ses conclusions orienteraient les politiques incitatives d'urbanisme sécurisé et guideraient les stratégies d'assurance pour un marché immobilier plus résilient. Néanmoins, cette étude pose une double limite. D'abord, pour des raisons opérationnelles, elle n'a pas pris en compte deux quartiers de la ville de Goma ; ce qui réduit son inclusivité géographique. Ensuite, elle ne confronte pas les déterminants de l'assurance incendie à ceux des autres produits d'assurances afin de dégager les attributs spécifiques de la réticence pour chacun de ces produits. L'intégration de ces facettes pourraient intervenir dans les éventuelles recherches.

## Références

- (1). Aboubakar, E. (2016). Face aux incendies de plus en plus fréquents, les jeunes de la ville en RDC s'improvisent sapeurs-pompiers amateurs. *Global Press Journal*.
- (2). Actualité.CD. (2023a). Goma : Sept personnes, membres d'une même famille périssent dans un incendie.
- (3). Actualité.CD. (2023b). Nord-Kivu : Un couple périt dans un nouvel incendie à Goma.
- (4). Africa News. (2020). Sondage : Malgré la concurrence, la SONAS convainc les RD-Congolais. *Africa News Redaction*, (7).
- (5). Antonia, B. (2022). S'assurer contre le risque incendie, un peu d'histoire... L'assurance en mouvement.
- (6). ARCA. (2022). Site officiel de l'Autorité de Régulation et de Contrôle des Assurances.
- (7). Arrow, K. J. (1951). *Essays in the theory of risk-bearing*. North-Holland Publishing Company.
- (8). Arrow, K. J. (1963). Uncertainty and the welfare economics of medical care. *The American Economic Review*, 53(5), 941-973.
- (9). AtlasMagazine. (2020). Le marché congolais des assurances. *Actualité de l'assurance dans le monde*.
- (10). AXA. (2024). Assurance habitation et incendie : Que faut-il absolument savoir ?
- (11). Bahati, D. (2023). Goma : Deux enfants périssent dans un incendie présumé criminel au quartier Mapendo. *Radio Tayna*.

- (12). Barhebwa, E. (2023). Goma : 7 personnes, dont une femme enceinte, calcinées dans un incendie à Himbi. Kivu Nyota Presse.
- (13). Browne, M. J., Hoyt, R. E., & Lee, J. H. (2001). Demographic, economic, and institutional factors affecting the take-up of residential insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 68(3), 371-398.
- (14). Carricano, M., & Poujol, F. (2009). *Analyse de données avec SPSS (1ère éd.)*. Pearson Education.
- (15). Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- (16). Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *Economica*, 4(16), 386-405.
- (17). Coble, T. G., Selin, S. W., & Erickson, B. B. (2003). Hiking alone: Understanding fear, negotiation strategies and leisure experience. *Journal of Leisure Research*, 35(1), 1-22.
- (18). Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques (3e éd.)*. Wiley.
- (19). Dictionnaire de l'Académie française. (2024). *Dictionnaire en ligne (9e éd.)*.
- (20). Finkelstein, A., & Poterba, J. (2004). Adverse selection in insurance markets: Policyholder evidence from the U.K. annuity market. *Journal of Political Economy*, 112(1), 183-208.
- (21). France 24 – Les Observateurs. (2014). Pourquoi Goma brûle-t-elle ?
- (22). France 24 – Les Observateurs. (2016). À Goma, lorsqu'un incendie se déclare, on appelle (et prend pour cible) ... l'ONU.
- (23). Gouvernorat du Nord-Kivu. (2023). Nord-Kivu : Sept personnes périssent dans un incendie au quartier Katoyi-Goma. Portail officiel du Gouvernorat de la Province du Nord-Kivu.
- (24). Herryani, M. R. T. R. (2023). Legal review of clauses in fire insurance policies. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 14(2), 189-199.
- (25). Hui, M. K., Schmitt, B. H., & Pitt, L. F. (1997). The impact of employee dress on customer satisfaction and purchase behavior: Evidence from restaurants. *Journal of Marketing Research*, 34(4), 377-384.
- (26). Jaotombo, F., & Lacroux, A. (2021). Nouvelles approches pour l'analyse des échelles de mesure en GRH : Une illustration dans le domaine de l'analyse des risques psychosociaux. *Revue de gestion des ressources humaines*, (121), 37–61.
- (27). Jin, X., Ma, J., & Wang, J. (2021). The role of trust in insurance purchase intention: Evidence from China. *International Review of Economics & Finance*, 73, 76-89.
- (28). Journal Officiel de la RDC. (2015). Loi n°15/005 du 17 mars 2015 portant Code des Assurances en République Démocratique du Congo.
- (29). Journal Officiel de la RDC. (2018). Décret n° 18/011 spécifiant les bâtiments soumis à l'obligation d'assurance incendie du 1er juin 2018, n° 11, col. 28.
- (30). Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292.
- (31). Kamega, A., & Planchet, F. (2011). Analyse et comparaison des populations générale et assurée en Afrique subsaharienne francophone pour anticiper la mortalité future (Cahiers de recherche de l'ISFA, WP 2138).
- (32). Kamega, A., & Planchet, F. (2012). Actuariat et assurance vie en Afrique subsaharienne francophone – Outils d'analyse de la mortalité. Seddita.
- (33). Kapuba, N. (2023). Goma : Un incendie tue un couple au quartier Virunga. APIC TV.
- (34). Kessler, D. (1989). Que vive l'économie de l'assurance ! *Revue d'économie financière*, (11), 7-19.
- (35). Kunreuther, H., & Pauly, M. (2014). Neglecting disaster: Why don't people insure against large losses? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 107(A), 1-13.

- (36). Kunreuther, H., & Pauly, M. (Éds.). (2001). *Insurance and behavioral economics: Improving decisions in the most misunderstood industry*. Cambridge University Press.
- (37). La Fabrique d'assurance. (2021). *Pour une assurance à la mesure du monde : Les limites de l'assurance [Livre Blanc]*.
- (38). Labonne, C., & Chase, R. S. (2020). The role of government regulation in fire insurance uptake: Evidence from Haiti. *Journal of Development Economics*, 146, 102530.
- (39). Ladwein, R. (2003). *Le comportement du consommateur et de l'acheteur (2e éd.)*. Economica.
- (40). Lahrou, K., & Horr, L. (2023). Le paradigme de l'inclusion financière : L'évolution des concepts dans un contexte historique et universel. *Revue Internationale du Chercheur*, 4(4), 562-584.
- (41). Larousse. (2020). *Dictionnaire*.
- (42). Li, H., & Zhang, Y. (2019). Market factors and insurance demand: The case of residential fire insurance in China. *Journal of Risk and Insurance*, 86(2), 423-442.
- (43). Li, J., & Han, R. (2021). Factors influencing the purchase of residential fire insurance: Evidence from urban households in China. *Journal of Financial Services Research*, 60(1), 125-142.
- (44). Ligon, J. A., Thistle, P. D., & Brockett, P. L. (2002). The impact of regulatory regimes on insurance premium rates and market outcomes for residential property. *Journal of Risk and Insurance*, 69(4), 405-421.
- (45). Liu, H., Pan, H., & Xue, J. (2020). Determinants of Chinese households' fire insurance purchase: Evidence from a national survey. *Insurance: Mathematics and Economics*, 91, 248-256.
- (46). Liu, Y., & Guo, H. (2021). Factors affecting the demand for residential fire insurance: A case study of urban residents in China. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 56, 102183.
- (47). Lupemba, D. (2021). *Goma : Le conseil de la jeunesse de Karisimbi regrette l'absence des véhicules anti-incendie dans la ville*. Actu7.CD.
- (48). Lynn, M. (2009). The impact of employee uniforms on job satisfaction, service quality, and turnover intentions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(3), 355-367.
- (49). Machina, M. J. (1987). Choice under uncertainty: Problems solved and unsolved. *Journal of Economic Perspectives*, 1(1), 121-154.
- (50). Mbala, C. S. (2020). *Nord-Kivu/Goma : Plus de 20 maisons parties en fumée, d'énormes dégâts matériels dans un incendie à Himbi*. L'interview.CD.
- (51). Mbonzale, M. (2010). *Culture d'assurance à primes et gestion du risque à Lubumbashi : Contribution à l'analyse ethnométhodologique du risque [Thèse de doctorat, Université de Lubumbashi]*.
- (52). Miao, H., Zhou, Y., & Zhang, R. (2019). What drives households' demand for fire insurance in urban China? *Journal of Risk and Insurance*, 86(3), 687-719.
- (53). Michel-Kerjan, E. O., & Kunreuther, H. (2011). Redesigning flood insurance. *Science*, 333(6041), 408-409.
- (54). Michel-Kerjan, E. O., & Raschky, P. A. (2011). The impact of hindsight on foresight: The effect of outcome knowledge on insurance demand. *Journal of Risk and Insurance*, 78(3), 1071-1095.
- (55). Mignot, E. (2021). *Ne tirez pas sur l'assurance ! L'industrie de la confiance doit trouver son sens (1ère éd.)*. Éditions Débats Public.
- (56). MONUSCO. (2012). *La MONUSCO limite les dégâts matériels et humains d'un incendie*.

- (57). Mulumba, K. T. M. (2011). L'assurance : Catalyseur du développement : Modèles de références et applications au cas de la République Démocratique du Congo [Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain].
- (58). Murhabazi, G. (2014). Nord-Kivu : 4 morts dans un nouvel incendie à Goma.
- (59). Mustafa, M. B., Mat Rani, N. H., Bistaman, M. N., Syed Salim, S. S., Ahmad, A., Zakaria, N. H., & Safian, N. A. A. (2020). The relationship between psychological well-being and university students academic achievement. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(7), 518–525.
- (60). Mwene, E. (2022a). Goma : Appelée à intervenir dans un incendie qui a ravagé plus de 5 maisons à Ndosho, la protection civile dit ne plus avoir de véhicules (Claude Rugo). CongoRassure.
- (61). Mwene, E. (2022b). Goma : Malgré des cas d'incendie récurrents, le service de protection civile est quasi inexistant. CongoRassure.
- (62). Ngono, J. F. L. (2021). L'assurance vie : Un atout pour lutter contre la pauvreté monétaire des travailleurs dans la CEMAC. *Assurances et gestion des risques / Insurance and Risk Management*, 87(3-4), 267–290.
- (63). North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- (64). Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.
- (65). Powers, M. R., & Shubik, M. (1976). Leasing, buying, and the cost of capital services. *Journal of Finance*, 31(5), 1585-1596.
- (66). Radio Okapi. (2022a). Goma : 250 000 USD de perte lors de l'incendie de plusieurs commerces.
- (67). Radio Okapi. (2022b). Goma : Un incendie réduit en cendres plusieurs commerces et des véhicules.
- (68). Radio Okapi. (2023). Goma : 7 personnes d'une même famille trouvent la mort dans un incendie.
- (69). Schwartz, M. S. (2017). *Corporate social responsibility*. Routledge.
- (70). Sebei, M. (2018). Diffusion du commerce électronique en Tunisie : Une analyse et modélisation des comportements d'adoption de l'internet et des services marchands par les jeunes [Thèse de doctorat, Université Côte d'Azur & Institut supérieur de gestion de Tunis].
- (71). Stuckert, J. (2006). Réussir la vente d'assurance : Stratégies et techniques de conquête et de fidélisation. *L'argus de l'assurance*, Librairie Eyrolles.
- (72). Termium Plus. (2024). Définition : Réticence.
- (73). Thaler, R. H. (1999). The end of behavioral finance. *Financial Analysts Journal*, 55(6), 12-17.
- (74). Théron, P. E. (2007). *Mesure et gestion des risques d'assurance : Analyse critique des futurs référentiels prudentiel et d'information financière* [Thèse de doctorat, Université Claude Bernard – Lyon I].
- (75). Verdure, C., & Anthemis Collectif. (2011). *L'assurance incendie (Les ateliers des FUCAM)*. Anthemis.
- (76). Volcano Discovery. (2024). Derniers séismes, Goma, Nord Kivu, Congo-Kinshasa, depuis 2021 - Liste complète, carte, statistiques.
- (77). Von Neumann, J., & Morgenstern, O. (1944). *Theory of games and economic behavior*. Princeton University Press.
- (78). Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. Free Press.

- (79). Zhang, H., & Liu, C. (2021). Exploring determinants of the demand for residential fire insurance: Evidence from Chinese urban households. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(1), 24.
- (80). Zhang, J., & Liu, Q. (2020). Analysis of demand for residential fire insurance in urban China: An empirical study based on a survey of 10 cities. *Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice*, 45(3), 452-477.
- (81). Zhao, X., & Zhou, L. (2020). Factors influencing the demand for residential fire insurance in China: Evidence from urban households. *Journal of Insurance Issues*, 43(1), 45-67.