

42-

A.G.A.

008

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE

3<sup>e</sup> PROMOTION 1976-1978

**LES ACTIVITES D'UNE AGENCE GENERALE D'ASSURANCES  
AU TOGO**

LE CAS DE L'A. G. A.

**RAPPORT DE STAGE  
DE  
Mme N'nah BAMAZI  
née PALANGA**



## I N T R O D U C T I O N

Les opérations d'assurance, jusqu'en 1973, étaient présentées au TOGO par des seules agences générales installées à Lomé par un certain nombre de compagnies étrangères d'assurances.

Nous pouvons citer notamment :

- l'Agence Gastonègre représentant les Assurances Générales de France (A.G.F.)
- l'Agence Togolaise d'Assurances pour l'Union des Assurances de Paris (U.A.P.)
- " " Renaldo du Groupe des Mutuelles du Mans.
- " " de la Paternelle représentée par UNICOMER.
- " " SOGERCO du Groupement Français d'Assurances (G.F.A.)
- " " de la Lloyds représentée par JOHN HOLD.

Après la création de la Compagnie de droit National, le GROUPEMENT TOGOLAIS D'ASSURANCES (G. T. A.), le nombre de ces compagnies étrangères a été progressivement et sensiblement réduit grâce au rachat du portefeuille de quelques-unes d'entre elles tel que le G.F.A., puis à l'absorption de celui de beaucoup d'autres par celle-ci.

Actuellement au TOGO l'Offre d'Assurance est représentée uniquement par le G. T. A., la Délégation des A.G.F., ancienne Agence Gastonègre et l'Agence de l'U.A.P.

Sur cet ensemble le G.T.A. occupe une place de plus en plus importante. Déjà en 1975, il représentait 34,15 % du marché d'assurance. Un an plus tard, avec ses 387.658.053 F cfa de primes émises, il a encore occupé le premier rang, du moins en ce qui concerne le chiffre d'affaires.

Cette place de leader que la Compagnie de droit national détient depuis 1975, une année seulement après sa création, est due au dynamisme de son personnel certes, mais aussi à celui de ses cinq Agences dont la principale, du point de vue de l'importance de l'apport, est l'Agence Générale d'Assurances (A.G.A.)

C'est justement à l'A.G.A que nous avons effectué notre stage pratique de fin de 1ère année. Celle-ci a pris la relève de l'ancienne Agence Renaldo, lorsqu'en 1976, le portefeuille du Groupe des Mutuelles du Mans a été transféré au G. T. A.

Lorsque nous y fîmes notre apparition, en Août 1977, la nouvelle agence, sous la direction de Mr. Jamier, un magistrat reconverti en assureur et devenu, dès lors, Agent Général du G.T.A, n'avait donc qu'un an d'existence. L'une des plus jeunes Agences Générales de la compagnie d'Assurances de droit national togolais, elle offre un organigramme des plus simplifiés : sous les ordres de l'Agent Général, qui assume en même temps les fonctions de Directeur Général, travaillent trois salariés.

Le service lui-même est très réduit. L'activité principale de l'Agence est la production où oeuvrent deux agents. Il s'agit notamment du Directeur-Adjoint, un homme ayant une longue expérience pratique dans le métier d'assureur, qui s'occupe plus généralement aussi de toute la gestion technique de l'Agence. C'est lui qui fut notre encadreur. Son second est le 2<sup>e</sup> employé qui reste le rédacteur-producteur des affaires automobiles.

Le service-sinistres, réduit à la réception des déclarations d'accidents est détenu par le 3<sup>e</sup> salarié qui assume aussi les fonctions de waguemes-tre et d'agent d'entretien de la maison.

Initiée dès le 1<sup>er</sup> jour à la tarification auto, c'est occasionnellement que nous nous occupons des sinistres à côté de la production. Notre Directeur estima alors, dans le souci de compléter notre formation pratique de nous envoyer à la Direction de sa Compagnie pour deux semaines à la comptabilité et deux autres au service-sinistres.

Avant de quitter l'A.G.A., le 15 Septembre 1977, avec l'accord de l'Agent Général, nous choisîmes notre sujet de mémoire que nous nous proposons de traiter en deux points.

I - L'importance de la production.

II - Les rapports avec la compagnie.

Le développement de ce plan nous permettra de parler de toute l'activité de l'Agence telle que nous l'avons observée pendant 45 jours, de parler du travail que nous y avons effectué, des problèmes rencontrés et des solutions que nous pensons proposables.

.../...

Cependant 45 jours sont absolument insuffisants pour voir toute l'activité d'une entreprise dans son ensemble et apercevoir tous les grands problèmes qui s'y posent.

Nous demanderions alors à nos "futurs lecteurs " de bien vouloir excuser toutes les lacunes qui se révéleront au cours de ces pages et de nous juger avec beaucoup d'indulgence.

-----

## I - L'IMPORTANCE DE LA PRODUCTION

Parler de la production de l'A G A, nous paraît d'autant plus intéressant que celle-ci symbolise le réseau extérieur des activités du G T A.

Pour l'A G A, cette attribution principale que représente, pour elle, la production, est d'une importance primordiale dans la mesure où elle constitue la base essentielle de ses rétributions.

En effet, en matière de gestion, elle n'a que des fonctions limitées de délivrance des attestations d'assurance, d'encaissement des primes et de transmission des propositions et des déclarations d'accidents.

Mais qu'entendons-nous par produire ? C'est : "non seulement recruter des assurés mais aussi renouveler les contrats qui viennent à expiration, apporter aux contrats des modifications recommandés par l'évolution du risque ..." (1)

Sa tâche ainsi définie, où trouver ses clients à soi, quand on vient comme l'A G A, de faire son apparition sur un Marché d'Assurances où la Demande reste plutôt inférieure à l'Offre ? Comment attirer vers soi des clients, comment se ménager un apport automatique et quasi continue d'affaires nouvelles ?

C'est ce qui fut et reste le centre essentiel des préoccupations du nouveau vendeur d'assurance qu'est l'A G A.

---

(1) cf Le Manuel de l'Inspecteur et de l'Agent 4è Ed. page 52 et ss

La réussite de toute entreprise suppose une mise en place des instruments de travail. Quels sont ceux que s'est aménagés l'A.G.A. ? C'est ce que nous nous proposons d'exposer après un bref aperçu sur les branches d'activité de la nouvelle agence.

A) Les différentes branches d'activité.

Comme c'est le cas au siège de sa compagnie, et comme c'est le cas général en Afrique, l'automobile est la branche maîtresse.

Cette situation s'explique, en premier lieu, par le fait que, l'automobile étant devenu un risque socialement dangereux à cause de nombreux accidents de la circulation que redoutent depuis près d'une décennie les jeunes Nations Africaines, le législateur de certains pays de notre continent a édicté une obligation d'assurance pour les véhicules terrestres à moteur. En seconde analyse, il y a lieu de reconnaître que, outre le fait que beaucoup d'Africains ignorent ce que c'est que l'assurance, la production dans les autres branches reste restreinte alors que le parc automobile croissant sans cesse, la demande d'assurance augmente dans cette branche.

1°) - Le risque automobile.

Branche maîtresse, l'automobile occupe à l'A.G.A. une place de taille tant de par sa part dans le portefeuille de l'agence que de par le travail qui lui est consacré. En effet, en Août 1977, sur un total de 7.777.862 F cfa de primes émises en affaires nouvelles c'est-à-dire les nouveaux contrats, toutes branches confondues, l'automobile seule a fait rentrer 7.573.184 F cfa, soit la quasi - totalité.

Pour tarifier ses risques, le G.T.A. classe les véhicules terrestres à moteur en cinq catégories.

La première comprend tous les véhicules de tourisme utilisés par les assurés pour les affaires et promenades. La demande d'assurance pour ces véhicules appelés couramment au TOGO "les personnels" croît sensiblement avec le nombre des jeunes cadres Togolais qui font aujourd'hui de la voiture une de leurs priorités.

En catégorie 2, on range les véhicules de transport privé de commerce (T.P.C.) c'est-à-dire les véhicules exploités pour le transport des marchandises appartenant à l'assuré lui-même.

Avec les "personnelles" les "T.P.C." constituent relativement de bons risques au regard des accidents enregistrés jusqu'alors.

La catégorie 3 est celle qui reçoit les véhicules de transport publics de marchandises (T.P.M.) alors que la cat. 4 regroupe ceux de transport publics de voyageurs (T.P.V.) et les TAXIS. Ce sont les deux grands "engins" de mort" qui, avec les deux roues qui forment la cat. 5, et dont d'ailleurs l'assurance reste quasi inexistante au TOGO, creusent de véritables trous dans les portefeuilles des assureurs.

L'automobile telle que nous venons de la décrire, se révèle le risque le plus explosif. C'est elle qui apporte plus de liquidités monétaires à l'assureur. Cependant, comme partout ailleurs elle est un mauvais risque qui draine les primes émises dans les règlements des sinistres. Pour compenser le déficit qui en résulte, on recourt à d'autres branches.

## 2°) Les autres branches.

Il s'agit ici :

\* des risques divers. Cette catégorie regroupe plusieurs risques qui sont par exemple :

- l'individuelle "personnes transportées"
- "aviation etc!.."

\* des transports maritimes

\* de la vie

\* de l'incendie

\* des risques techniques.

Généralement ce sont des risques qui posent aux Agents beaucoup de problèmes. En effet, les agences manquent souvent d'un personnel qualifié pour les tarifier. Lorsque c'est le cas, l'Agent se borne à prendre des renseignements qu'il remet au responsable de la branche intéressé, au siège de sa Compagnie. C'est celui-ci donc qui déterminera la prime à payer.

.../...

S'agissant de l'A.G.A., le problème est plus dans la non détention des tarifs applicables que dans l'inaptitude à tarifier les risques. En effet, c'est le Directeur-Adjoint qui s'en occupe, c'est un vieux routinier qui s'y connaît bien.

Il reste tout de même établi que les affaires sont relativement faibles pour ce qui nous concerne ici.

En vie par exemple, les propositions que l'A.G.A. reçoit touchent uniquement les contrats temporaires destinés à garantir les prêts auprès des organismes financiers. A la Compagnie-même, bien que les formes de souscriptions soient plus diverses, l'introduction de la branche elle-même n'est que récente.

Alors que les transports maritimes restent très occasionnels, l'incendie, loin d'avoir reçu droit de cité au TOGO, se développe. Les souscriptions se font surtout en risques commerciaux c'est-à-dire "les risques dans lesquels sont renfermées des marchandises de diverses natures telles que : épicerie, boulangerie, pharmacie " etc(2)

Les gros clients de l'A.G.A. sont les indo-libanais, détenteurs au Togo des magasins de détail. Les grosses affaires sont généralement assurées à l'étranger, ce qui entraîne un drainage d'une partie des liquidités monétaires, que constituent les primes à payer, vers l'extérieur au moment où le pays en a grand besoin pour financer son infrastructure.

L'amalgame des produits en main, l'A G A se doit de les vendre.

#### B) La prospection commerciale.

Pour arriver à accomplir la tâche que le G. T. A. attend d'elle, à savoir écouler sur Marché Togolais d'Assurances les produits qu'il a lancés, l'A G A devait compter d'abord sur l'empreinte commerciale laissée par son prédécesseur, l'Agence des Mutuelles du Mans, ensuite et surtout sur sa propre personnalité.

---

(2) Définition du Tarif des Compagnies d'Assurance contre l'incendie.

Ainsi, s'entourant tout suite d'un réseau d'intermédiaires, la nouvelle agence parachève sa quête de clientèle par une affirmation dans l'efficacité du service rendu qui se traduit par une bonne tarification.

1°) Nécessité des intermédiaires.

On dit souvent que l'assurance, c'est les relations. Cette affirmation reste vraie à travers tous les temps et tous les espaces. Les relations, l'A G A en avait vraiment besoin et elle les a cherchées de tout bord.

a) Les courtiers.-

L'A.G.A. s'est rallié purement et simplement ceux de son prédécesseur. Ils sont apporteurs de certaines grosses affaires, surtout en automobile. Leur collaboration est indispensable bien que leurs rémunérations effritent de beaucoup les commissions de l'Agent Général.

Ces courtiers discutent avec les clients des conditions de garantie; l'affaire est ensuite tarifée par l'A G A au regard des renseignements donnés. Lorsqu'il s'agit de ceux qu'on appelle démarcheurs, le travail de l'Agent est un peu plus important.

b) Les autres apporteurs.-

L'Agent est lui même un démarcheur dans la mesure où il doit aller chercher les affaires partout où celles-ci se trouvent. Ainsi, l'A G A a-t-elle avec les concessionnaires, les grosses Sociétés et autres personnes morales de la place des relations d'affaires. Tout ce monde est apporteur de gros fonds lorsqu'il vous envoie des demandes d'assurance. Dans la pratique, on le touche par le biais des démarcheurs de métier. C'est ainsi que, lorsqu'un lot de véhicules vient d'être livré à un acquereur de taille, l'A G A en est informée à la minute.

Il convient cependant de faire une distinction entre ces démarcheurs. La première catégorie, pareille aux courtiers apporte l'affaire après entretien avec le client. Les autres vous indiquent seulement le demandeur d'assurance. Mais quelle que soit leur qualité, les démarcheurs reçoivent de l'A G A une commission calculée en pour cent d'un taux de la prime nette. Mais ce qui compte avant ~~à~~ tout, c'est de réaliser l'affaire.

2°) Le démarchage personnel de l'Agent.

La pratique de porte à porte n'est pas encore étendue à l'industrie Togolaise d'assurances. Aussi, quand l'Agent va-t-il voir un client, c'est parce qu'un intermédiaire le lui a indiqué, une connaissance ~~à~~ le lui a recommandé ou que

c'est celui-ci qui lui a demandé de passer.

a) Visite à un client non averti.

La formation pratique de la stagiaire ne s'est pas limitée dans les bureaux de l'Agence. Elle a eu la chance d'assister à certains entretiens passionnants lors des visites rendues à des clients.

Il s'agissait d'un risque commercial en incendie, en l'occurrence d'une nouvelle boulangeire. Notre tâche s'avérait d'autant plus dure que le client ne se doutait pas d'une telle visite. Ceci postulait une préparation préalable de notre part. Ce qui n'échappait pas au Directeur-Adjoint de l'A G A qui en avait bien l'habitude. Il fallait d'abord se faire annoncer et attendre, Cependant, aucunement nous ne devons paraître pressés. En effet solliciteurs, nous devons d'être patients et savoir maintenir de l'espoir, car pour tout vendeur l'optimisme est d'or pour conserver un bon moral.

Autorisés enfin à entrer, nous nous dirigeons vers le patron, saluons et attendons jusqu'à ce qu'on nous autorise à nous asseoir, Voilà le moment tant attendu : celui de l'entretien.

En termes clairs l'objet de notre visite fut exposé par notre Directeur. C'était de proposer à notre hôte de souscrire une assurance pour garantir contre l'incendie l'importante boulangeire qu'il venait d'installer. L'entretien s'est poursuivi sur un ton sympathique avec l'énumération des différentes garanties et ce que l'A G A comptait apporter au client en cas de " pépin". La crainte de celui-ci se plaçait surtout du côté de la prime. On le rassura qu'elle ne sera pas trop élevée et que, eu égard aux capitaux à garantir, ce n'était pas trop demandé.

Le pouvoir de persuasion de notre encadreur est si fort que nous repartîmes l'affaire dans la poche. Ceci ne nous empêcha pas de tâter le terrain sur l'assurance " responsabilité civile chef d'entreprise" et la R C automobile pour les véhicules de travail du client. La dernière proposition fut acquise alors que notre hôte rejeta la première au motif que les taux de prime étaient trop forts. Nous reçûmes avec courtoisie son objection et le quittâmes satisfaits du résultat obtenu.

.../...

La réussite dans un cas pareil vient surtout du savoir parler du vendeur d'assurance qui n'a pas la marchandise en main pour soutenir ses paroles.

b) La visite d'un risque d'incendie sur demande du client.

Elle suppose un entretien préalable au téléphone avec l'Agent Général ou le chef-production de l'A G A.

S'agissant par exemple, d'un magasin de vente de diverses marchandises les premières choses à noter sont :

- la nature du bâtiment (étage, rez-de-chaussée ?)
- la qualité des éléments de construction (en dur, en bois)
- la nature de la toiture ( en dur, en bois ? )
- les communications et ouvertures
- le contenu
- les mesures de prévention
- la proximité.

Puis on passe aux autres renseignements portant sur le montant :

- du loyer annuel (s'il s'agit d'une assurance de risque locatif)
- de la valeur de l'immeuble (si la Police est souscrite par le propriétaire.)
- du mobilier
- du lot des marchandises.

Vous ne laisserez pas l'occasion qui vous est ainsi offerte de solliciter, si le client n'en a pas fait la demande, l'assurance "vol". Dans ce cas particulier, la nature des fermetures et la présence d'un gardien sont d'une grande importance.

Revenu au bureau, on procède à la tarification.

c) La tarification.

Qu'ils viennent d'eux-mêmes ou après que vous êtes allés les chercher, les clients qui se présentent à vos bureaux doivent, avant tout, être bien accueillis.

1°) L'accueil du client.

Le consommateur, pour tout vendeur, est roi. Il mérite donc d'être traité avec beaucoup d'égards. L'accueil du client est d'autant plus important que c'est à travers lui que l'on juge la qualité du produit vendu.

Certains clients attachent un grand intérêt à la façon dont ils ont été reçus pour la première fois par le vendeur de services, qu'ils ne reviendront que s'ils pensent avoir trouvé leur compte. C'est pourquoi on doit faire preuve d'une disponibilité totale et permanente en face du demandeur d'assurance.

Trois catégories de clients, pour schématiser la Demande, viennent à l'A G A. (Nous nous limitons ici à la branche automobile.)

6 Ceux qui y entrent pour prendre uniquement des renseignements.

- Les anciens assurés

- Les nouveaux c'est-à-dire ceux qui viennent solliciter une souscription.

Parmi tous ces arrivants, certains voudront s'adresser à une personne déterminée. Généralement, ce sera l'Agent Général. Dans ce cas l'entretien se fait à huis clos. Le chef production est aussi souvent sollicité par les clients. C'est une preuve de reconnaissance et de confiance à cet homme "fort" de la production.

Dans tous les cas, lorsque le client entre, vous vous levez et saluez. Vous le faites asseoir avant vous-même. S'il s'agit d'une connaissance, vous échangez des paroles amicales avant de lui demander ce que vous pouvez faire pour lui.

Les anciens assurés se présentent à l'agence souvent avec un avis d'échéance. C'est une sorte de lettre envoyée au client un mois avant l'arrivée à terme de son contrat. Outre le nom du destinataire, la date d'échéance, la nouvelle période d'assurance, l'avis d'échéance porte le décompte de la prime à payer. L'objet de la visite du client est donc de renouveler son contrat. Il peut s'agir aussi bien d'une modification quelconque de sa Police, par ex. une demande de suspension, de remise en vigueur ou de résiliation. Dans tous les cas, vous sortez son dossier et prenez note de sa demande.

Dans les deux autres cas mentionnés plus haut, les renseignements à donner au visiteur, ont surtout trait à la gamme des garanties que vous offrez. S'agissant d'une affaire automobile ce sont :

" la responsabilité civile, "la tierce" ou dommages aux véhicules, le "vol " et "l'incendie".

La garantie "personnes transportées" prévue pour redonner à l'assuré, ses ascendants, descendants, associés (lorsqu'il s'agit d'une personne morale) la qualité de tiers qu'ils ont perdue dans la "R C obligatoire" commence à intéresser les clients. Ainsi, propose-t-on l'insérer automatiquement dans les contrats

automobiles, surtout lorsqu'il s'agit d'une <sup>"</sup>personnelle."

Ce que le client attend de vous surtout lorsqu'il est simple solliciteur de renseignements, c'est de lui donner le montant de la prime à payer. Ce dont vous êtes incapable de faire sans certaines données à fournir par le visiteur.

## 2°) LE RECUEIL DE RENSEIGNEMENTS.

Vous devez savoir du client l'usage qu'il entend faire du véhicule à assurer. Il est nécessaire aussi qu'il vous donne toutes les caractéristiques sur ce véhicule tels :

- le genre, la marque et le type.
- les numéros des moteur et châssis.
- l'année de mise en circulation.
- la force fiscale.
- la valeur neuve ou vénale

Ces dernières données portées sur la carte grise que vous devez réclamer et obtenir du souscripteur, sont d'une grande importance. En effet, le Tarif Automobile Togolais a été établi en fonction de certaines d'entre elles. Entrent en ligne de compte notamment l'usage du véhicule et la force fiscale.

La force fiscale est la puissance en cheval-vapeur du véhicule et plus elle est forte plus l'est la prime.

Il convient de préciser que, selon que le véhicule prend de l'essence ou du gas-oil, sa force fiscale est en cheval vapeur diesel ou C V. essence. Les C V. diesel étant plus forts, il importe de les convertir en C V. essence pour tenir compte du tarif Automobile qui porte seulement sur ces derniers. <sup>de soustraction</sup>

En dehors de ces données techniques, il est aussi important de connaître la date d'obtention du permis du conducteur du véhicule à assurer. Ceci nous amène à parler de la politique du G. T. A. dans la branche automobile. X

.../...

### 3°)-La sélection des risques.

L'assureur se doit, à l'intérieur de la branche automobile redoutée déficitaire, choisir ses assurés et éviter que les mauvais n'écrasent les bons : il pratique la sélection.

C'est à cet effet que le G.T.A a proscrit à ses Agents de ne pas assurer en catégories 3 et 4 (vues plus haut) les véhicules de plus de deux ans d'âge. En effet, il a été établi que les T P M, T P V et TAXI présentent, après deux ans de leur mise en circulation, un état de vétusté tel que la probabilité d'accident est plus grande.

Mais il peut arriver qu'on vous présente des véhicules bien entretenus. Lorsque c'est le cas, l'A.G.A. peut demander l'autorisation à son siège d'accorder la garantie. Ce traitement particulier ira surtout aux bons conducteurs et dans la quasi totalité des cas il s'agira de ceux dont le permis de conduire a une certaine ancienneté. Car, il reste vrai qu'un vieux routier sait, en matière de conduite, mieux se prendre qu'un jeune conducteur. Ceci explique une autre exigence de la Direction qui veut que les conducteurs des véhicules exploités en T P M, T P V et TAXI aient un permis de cinq ans au moins.

Quand bien même l'assurance peut-être acceptée pour ces cas envisagés, parce que remplissant les conditions exigées par le siège, il est demandé à l'Agent de délivrer obligatoirement en complément à la garantie "R C" les garanties "Vol" et "Incendie". Ceci permet de réaliser une compensation car ces deux derniers risques, comparés aux accidents de la circulation, sont rares.

Seulement avec le nombre des garanties croit la prime à payer et ceci est source de certaines difficultés.

L'impossibilité de payer une prime forte pour les garanties complètes poussent certains clients à refuser le "Vol" et "l'incendie", n'acceptant ainsi que la garantie minimale qui est la "R C".

Dès fois, pour contourner l'obligation du siège et ne pas se voir refuser la garantie, ils n'hésiteront pas à faire de fausses déclarations. Pour un véhicule neuf, ils vous avancent une valeur neuve très faible.

.../...

Ceci doit attirer votre attention car vous êtes investis ici d'un grand pouvoir d'informations. Ainsi, vous appartiendra-t-il de vérifier les coûts des véhicules sur les catalogues fournis par les concessionnaires automobiles et faire savoir aux clients qu'ils sont entraînés à faire une sous-assurance et qu'en cas de sinistre, ils ne seront indemnisés que sur la base de la valeur déclarée.

L'assurance étant un contrat de bonne foi, on peut se poser la question de savoir si les art. 21 et 22 de la loi de 1930 ne peuvent s'appliquer à ces gens en cas de sinistres.

Nous ne pensons pas qu'en ce qui concerne le cas qui nous intéresse la compagnie puisse faire valoir ces articles car les clients sont censés ignorer tout de la technique de l'assurance ; c'est à vous qu'il appartient donc de les éclairer opportunément.

Lorsque le producteur rédacteur a bien fait son travail de renseignements le client comprend mieux pourquoi la prime qui lui est présentée paraît faible ou élevée.

#### 4° - Le calcul de la prime.-

Vous devez pour cela, avoir en main le tarif. Le décompte tient compte non seulement des garanties souscrites mais aussi du nombre de véhicules assurés par le client et éventuellement de l'ancienneté de sa police. Selon les cas, la prime nette sera obtenue après déduction de certaines remises notamment la "remise flotte" et de la "bonification pour non sinistre" (B.N.S.)

##### a) - La "réduction -flotte".

A l'importance de sa "flotte automobile", le client obtient une remise calculée en pourcentage d'un taux de la prime nette. Il y a flotte, lorsque le souscripteur a au moins deux véhicules assurés chez vous. La réduction flotte qui varie et croît avec le nombre de véhicules est un traitement particulier accordé au client pour l'obliger à ne pas disperser ses risques dans plusieurs Compagnies. La remise peut aller jusqu'à 35 % de la prime nette nette quand on a plus de cent (100) véhicules. Si elle n'arrange que certains clients notamment les riches, la "B.N.S." nous paraît plus égalitaire.

.../...

b) - La " Réduction - B. N. S.".

La "Bonification pour non sinistre" ou "bonus" en terme technique est une ristourne destinée à récompenser les bons assurés c'est-à-dire ceux qui n'auront pas déclaré un sinistre au cours de l'année d'assurance écoulée.

C'est un système mis en place dans le monde entier pour moraliser le risque automobile. Ainsi constate-t-on que la "B N S" incite les assurés à ne pas déclarer les petits sinistres.

Mais dans quel délai, le client doit-il renouveler son contrat pour avoir droit à la "B N S".

En la matière, la clause 9 de l'annexe à police automobile N°11.167 du G.T.A (clause particulière) stipule :

"Il est convenu que si pendant l'année d'assurance écoulée, aucune suspension donnant lieu à remboursement de prime ou report d'échéance n'est intervenue, aucune déclaration de sinistre n'est faite et si le contrat est renouvelé au Groupement Togolais d'Assurances, la prime de renouvellement pour le risque assuré sera déduite de ...."

Les interprétations de cet article sont, à notre avis, diverses.

Voici un client qui reçoit son avis d'échéance, attend sept (7) mois et se présente à l'A.G.A. pour renouveler son contrat. La première réaction de l'agent producteur est de refuser au souscripteur la "B.N.S." : faute de renouveler sa police dans un délai acceptable, le contrat est considéré comme rompu.

En effet, de deux choses l'une :

- Le souscripteur accepte de reconduire le contrat à partir de la date d'échéance; il perd les jours compris entre cette date et celle du renouvellement mais il obtient la "B N S". La conséquence, c'est que le contrat aura des effets rétroactifs. Les sinistres survenus entre cet intervalle seront pris en charge par la Compagnie. L'assureur accepterait-il volontiers cette prise en charge du sinistre ?
- le client renouvelle seulement à partir de la date de sa présentation à l'agence. Pour avoir été négligent, sa police recourt de cette nouvelle date mais alors plus question de la "B N S.". Il s'agit en effet, d'après nous, d'un nouveau contrat.

.../...

On est d'avis contraire à la compagnie : le client a droit à la "B N S" parce qu'il en aurait bénéficiée s'il venait d'une autre compagnie et ceci quel que soit le temps où il vient souscrire sa police à condition toutefois de présenter une attestation de non sinistres.

C'est peut-être là un argument qui emporte conviction. Mais nous nous refusons, bien que comprenions que le renouvellement ne s'entend pas le jour où le contrat arrive à expiration, à admettre que la "BNS" doit être accordée quel que soit le moment où intervient le renouvellement. Nous pensons que l'ambiguïté de la question vient de l'imprécision contenue dans la clause qui fait jouer le "B N S".

Après ces réductions qui peuvent d'ailleurs se cumuler, la prime totale est obtenue après addition à la prime nette des coûts de pièces et <sup>de</sup> la ~~la~~ taxe unique d'assurance (à reverser à l'Etat). Lorsque le client accepte de souscrire au vu de la prime, on lui établit une proposition.

#### 5°) La rédaction de la proposition d'assurance.

Contrairement au droit commun, c'est l'Agent et non le souscripteur qui porte les renseignements recueillis sur la proposition d'assurance. Cette méthode s'adapte mieux à nos réalités africaines où tout le monde ne sait pas écrire.

La proposition est un imprimé fourni par la compagnie. Elle porte, outre un numéro d'ordre et la raison sociale de la compagnie, un questionnaire portant sur l'identité du client, les caractéristiques du véhicule à assurer, les différentes garanties etc.

Après l'avoir soigneusement remplie, vous la datez et la faites signer par le souscripteur qui paie sa prime contre un reçu et une attestation d'assurance.

La tâche de l'Agent dans la formation du contrat s'arrête, en principe, là. Il ne lui reste plus qu'à soumettre la proposition à l'analyse de sa Compagnie.

#### Conclusion.

Le volume des affaires réalisées par l'A G A, depuis seulement un an qu'elle produit permet de fonder beaucoup d'espoir quant à son avenir. En effet, si l'allure prise est maintenue, on pourra, dans un proche futur, parler d'une réussite de l'A G A. En 1976, alors qu'elle n'avait commencé

ses activités qu'en Juin, elle a apporté à sa compagnie 55.686.685 F cfa de primes émises, soit, 14,36 % du chiffre d'affaires de celle-ci pour l'année considérée.

Il convient de savoir que toute clientèle constituée vieillit et meurt et il est vrai ici plus qu'ailleurs que " qui ne progresse pas regresse ". Ainsi, pour éviter, à long terme, un effritement de son portefeuille, l'A G A doit, tout en maintenant avec sa Compagnie de bons rapports, s'efforcer de donner aux clients davantage de satisfactions./-

## II - LES RAPPORTS AVEC LA COMPAGNIE.

L'opportunité des relations Agence-Compagnie, s'explique par la nécessité d'une collaboration au niveau de la gestion des contrats et des sinistres et par l'existence d'un compte courant entre les deux.

### A) Les contacts permanents.

Ceux-ci sont recommandés par le statut-même de l'A G A : étant une agence essentiellement productrice, elle doit transmettre les propositions d'assurance qu'elle a reçues des clients et les déclarations d'accidents qu'elle a prises au siège de sa compagnie.

#### 1°) La transmission des proposition d'assurance.

Après discussion du besoin d'assurance avec le client et établissement d'une proposition sur les conditions de garantie retenues, le dernier mot dans la perfection du contrat revient à la Direction du G T A. Mais tous les liens ne sont pas pour autant coupés avec le souscripteur.

Outre que le contrat une fois rédigé, transite par l'Agent pour parvenir au client, l'A G A pense suivre, autant que possible, le produit après sa vente. C'est pourquoi avant de transmettre les propositions, elle garde pour elle-même, certaines pièces destinées à marquer le passage du client à l'Agence.

#### a) Les documents de référence.

Un registre tenu par l'Agence est habileté à recevoir, dans un ordre chronologique, les affaires souscrites. Les propositions sont rédigées en double afin que seul l'original aille au siège. Un dossier est créé pour chaque client. Il porte le nom du souscripteur, le numéro de sa police et la date d'effet du contrat. Il en est de même des fiches dites fiches-clients.

#### b) Objet de la transmission.

Tous les jours ouvrables, lorsque 17 h. sonnent, l'employé de l'A G A, chargé d'apporter les propositions à la Direction, doit déposer sur le bureau du Chef-production automobile du G T A, le lot des souscriptions de la journée.

Toutes les propositions, aussi bien en ce qui concerne les affaires nouvelles que les renouvellements, établies sur des imprimés numérotés dans une seule suite continue sont transmises dans cette suite continue.

.../...

Le paquet comprend, outre ces propositions les avenants (pour tenir compte d'une demande de modification faite par le client) et les imprimés de propositions qui, pour une raison ou une autre, ont été annulés. En effet, ceux-ci ne doivent pas être détruits mais renvoyés au siège dans la même suite continue.

On s'aperçoit donc que la Direction a pris des mesures strictes pour réglementer les transmissions des propositions. Quelles en ont été les motivations ?

c) - La portée de la réglementation des transmissions des propositions.

On peut citer en référence la circulaire N° 01/D/77 du G T A. qui fait justement état des prescriptions à respecter en la matière. Cette circulaire soutient entre autre, que la transmission des propositions par paquet avait eu pour conséquence d'embouteiller le travail à la Direction. Il faut reconnaître tout de même que cette remarque de la Direction méprise un fait, celui que le personnel des agences est très réduit et que le fait qu'un employé s'absente à une heure où certains clients notamment les fonctionnaires d'Etat, viennent solliciter des services de celles-ci peut entraîner pour l'agent la perte d'une chance. En effet, le client préférera se rendre ailleurs que d'attendre le retour de l'employé empêché.

Une meilleure organisation, nous semble-t-il, peut dispenser aux agents de cette navette journalière au profit d'une transmission hebdomadaire.

La Direction pour expliquer la rigueur que l'on peut reprocher à sa réglementation, soutient qu'elle a pris de telle mesure pour éviter la fraude des Agents.

L'Agent est donc tenu de transmettre les propositions dans une seule continue de peur qu'il n'en garde quelques-unes pour son propre compte.

Il est vrai que l'honnêteté n'est plus de nos jours la règle d'or de certains collaborateurs. Cependant cette méfiance de la Direction remet en cause la base même du contrat de mandat. En effet, comme tout contrat de représentation le mandat suppose une confiance dans la personne du mandataire. Celui-ci est choisi intuitu personae c'est-à-dire en considération de sa personne. Pour cette raison, nous ne saurons être d'avis avec la direction. La rigueur de la réglementation semble avoir son fondement ailleurs.

.../...

Lorsque les propositions arrivent au siège, le chef-production examine les risques au travers les éléments fournis.  
De deux choses l'une :

- le risque lui paraît acceptable, la proposition va suivre tout un réseau d'ache minement pour aboutir aux contrat rédigé.
- le Chef-production n'est pas satisfait du travail de l'Agent et alors il y a rejet de la proposition.

Dans cette dernière hypothèse, il faut que le client qui ne se doute de rien et croit être garanti, soit mis au courant de la décision du siège le plus tôt possible afin qu'il se rende ailleurs. La proposition ayant été transmise à temps, le rejet peut intervenir dans un délai normal, du moins acceptable par le client.

On retrouve, à quelques différences près, les mêmes exigences en matière de sinistres.

## 2°) La transmission des déclarations d'accidents.

Le fait de ne pas gérer personnellement les sinistres de ses assurés n'écarte pas complètement l'AG A du processus du règlement quand vient le moment pour sa compagnie de livrer la marchandise vendue, à savoir la garantie. Ainsi reçoit-elle des sinistrés qui passent à ses bureaux des déclarations d'accidents qu'elle dépose ensuite au siège de sa compagnie.

### a) - La réception des déclarations.

Comme en matière de production, le G T A fournit à ses Agents des imprimés destinés aux déclarations d'accidents.

Lorsque l'assuré et son conducteur se présentent, vous les accueillez dans les mêmes conditions qu'au moment de la souscription. Vous sortez le dossier de l'assuré et demandez de vous présenter le permis de conduire et le carnet des visites techniques. Ces derniers documents sont nécessaires notamment le permis de conduire dans la mesure où il décide de la prise en charge ou non du sinistre. En effet, en droit commun l'assureur peut refuser d'accorder sa garantie lorsque le conducteur au moment de l'accident n'était pas titulaire d'un permis de conduire en état de validité.

.../...

Quant au carnet des visites techniques, il vous permet de vous rendre compte de l'état du véhicule avant l'accident. En effet, lorsque le conducteur ne s'est pas conformé aux prescriptions du service des Mines, organisme chargé au TOGO des visites techniques sur les véhicules, il a par ce fait augmenté la probabilité de l'accident car vous êtes d'accord avec nous qu'un camion dont les freins ne tiennent plus les pneus usés est porté à causer un accident à brève échéance.

La fiche des déclarations est remplie en double exemplaires, et comporte deux parties réservées respectivement à l'assuré et à l'adversaire. Après vérification des différentes garanties et de la validité de la Police, vous portez sur la déclaration toutes les mentions nécessaires à faciliter l'instruction du dossier au siège notamment les dommages subis, les lieux, heure et date de l'accident. etc.

Sur la fiche des déclarations est réservée une partie où l'Agent peut faire des croquis matérialisant les circonstances de l'accident telles qu'elles vous ont été **rélatées par** le conducteur de l'accident. Il est même recommandé d'exiger que ce véhicule vous soit présenté afin de vous rendre vous-mêmes compte des dégâts subis. Ceci permet un meilleur libellé des dommages matériels.

L'imprimé est enfin signé par l'assuré, après que vous l'avez daté. Il ne reste plus à l'Agent chargé des transmissions que de le porter à la Direction.

b) Le dépôt des déclarations au siège.

Outre l'original de la déclaration, toutes les pièces du dossier relatives à l'accident doivent être transmises à la compagnie. C'est le cas des certificats médicaux, des devis de garagistes etc.

L'Agent Général doit donc veiller à ce que, non seulement la déclaration soit bien prise, mais aussi que les transmissions soient complètes car en cas d'omission ou de négligence il peut en être sanctionné par la compagnie si celle-ci en a subi un préjudice. Cette sanction ne doit point préjudicier le client à qui on ne peut rien reprocher, le retard provenant de l'agence. Il n'en serait autrement que si l'assuré a fait une déclaration tardive. Dans ce cas, la compagnie serait en droit de lui opposer la déchéance.

D'ailleurs, le G.T.A. n'en fait que très rarement usage de ce droit. Il convient de souligner que l'A.G.A., ne se contente pas de cet acte matériel qui consiste à recevoir et à déposer les déclarations.

.../...

En effet, c'est le moment où à jamais, il faut montrer au client que vous faites tout pour qu'il soit satisfait. C'est à ce titre seulement qu'il vous gardera sa confiance et non au moment où vous lui faites payer la prime d'assurance, moment où il éprouve une certaine méfiance envers vous, parce que les satisfactions qu'il *peut* attendre sont aléatoires et différées. Aussi, doit-on se montrer prêt à apporter tout le concours que le sinistré peut solliciter de vous : on l'accompagne chez le Chef-sinistré de la Direction on prend des rendez-vous avec l'expert pour lui etc. Mais il ne suffit pas de déposer au siège de la compagnie les propositions d'assurance et les déclarations d'accidents; faut-il en plus lui donner les moyens de gérer ses contrats et de régler les sinistres.

B) - LE "COMPTE COURANT " A. G. A. - G. T. A.

L'existence d'un compte courant Agence-Compagnie s'explique par le fait que l'Agent doit reverser à sa compagnie mandante les primes payées pour les affaires qu'il a réalisées et qu'en contre partie il doit être rémunéré pour le travail accompli.

1°) - Le règlement des primes émises.

Le portefeuille de l'Agence, n'est pas la propriété de l'Agent Général. Il appartient à sa compagnie. C'est pourquoi à des périodes régulières l'A G A verse au G. T. A. le montant des primes encaissées. Elle tient à cet effet, un livre de de caisse sur lequel sont portés chronologiquement les encaissements faits. La tenue d'un bordereau de transmission des propositions d'assurance permet, lorsqu'il est envoyé au siège de vérifier l'authenticité des écritures.

BORDEREAU DE TRANSMISSION DE PROPOSITIONS

N° d'Ordre	Branche	N° de police	Cat	Assurés	Primes		Taux % (2)	Commissions (3)	Observation
					Nette et C. P. (1)	Total			

(1) C. P. = Coût de pièces

(2) Taux = taux de commissions

(3) s'agit-il d'une affaire nouvelle ou d'un renouvellement ?

*cat = catégorie*

Au vu de ces bordereaux la Direction adresse à l'Agence des relevés de primes. L'A G A va les acquitter après déduction faite des arriérées.

Il convient de préciser que les primes sont comptabilisées au jour de leur émission. Il peut donc arriver qu'elles ne soient pas encaissées en totalité. C'est le cas notamment, lorsque l'Agent a accordé des crédits à ses clients.

Les encaissements d'un assureur devant lui servir à payer ses frais, à régler les sinistres et à faire des provisions pour les risques en cours et les sinistres à payer, l'existence des primes arriérées ne va-t-elle pas poser des problèmes au G T A. lorsque celles-ci grèvent un apport aussi important que celui de l'A G A ?

Il semble qu'en ce qui concerne cette Agence, il n'y a pas lieu de se faire des soucis outre mesure. Car elle a réglementé d'une façon très stricte ses octrois des crédits.

Généralement, les bénéficiaires des crédits sont les Sociétés qui, eu égard à leur taille, méritent d'avoir des facilités de caisse. Elles paient donc, dans la quasi totalité des cas, une fois l'an et au mois de décembre. Concernant les particuliers, l'octroi n'est fait que si le crédit apparaît indispensable. Même à ce niveau, l'A G A. a fait une distinction :  
- en catégories 1 et 2, la production est au comptant sauf le cas où il y a "tous risques". En effet, toutes les garanties composant ce qu'on appelle couramment "le tous risques" notamment la "R C" le "Vol" "la tierce", l'"incendie", et quelquefois les "Personnes transportées" alourdissent la dette du client.

Concernant les T P M, T P V et TAXIS, le principe d'octroi de crédit est admis mais assorti d'une restriction. La prime doit être payée à 70 % au comptant. Le reste fait l'objet de trois traites échelonnées de durée variant entre 3 et 6 mois.

En guise de garantie, la carte de Taxi ou l'attestation d'assurance, est signée pour six mois seulement, quand bien même le contrat est annuel. Obligé de revenir après ce délai, le client sera pris s'il n'a pas payé convenablement. En cas de défaillance totale, après une mise en demeure non honorée, l'Agence remet l'affaire dans les mains de son huissier qui se chargera du recouvrement de la créance par tous les moyens de droit.

.../...

Un mouvement de compte porté sur le dossier de l'assuré et un bordereau des arriérés permettent respectivement à l'Agence et à la compagnie de suivre l'évolution des crédits ainsi accordés.

MOUVEMENT DU COMPTE - CLIENT

Date	N° de Police	Libellés	Débit	Crédit	Solde	Observations

BORDEREAU DES ARRIERES

N° de	code	Effet	Noms	Primes	Acces-	Taxes	Pri-	Acomp-	Reste	Observations
Police	Avenant	ou		nettes	soires		mes	tes	dû	
		éch.					total			
		(1)					les			

(1) Echéance.

Outre ces arriérés, les commissions de l'Agent viennent aussi en déduction du règlement fait à la Direction.

2°) Le Commissionnement de l'Agent.

L'A G A reçoit de sa compagnie pour les affaires qu'elle a réalisées pour le compte de celle-ci des commissions dont les taux varient selon la nature et la qualité du risque souscrit.

En automobile ces taux sont :

pour les :

cat. 1 et 2 15 %

cat. 3 et 4 12 %

La différence des taux dans la même branche s'explique par la qualité du risque apporté. En effet, la compagnie n'a pas grand intérêt à recevoir les T P M, T P V. et TAXIS qui sont redoutés de mauvais risques.

En risques divers et en maritime le taux est de 15 %. Par contre l'incendie, qui demande à l'Agent beaucoup de travail et exige de lui une bonne connaissance technique de son métier est mieux rémunéré : 17 %.

La commission est obtenue en appliquant les taux au total de la prime nette augmentée des coûts de pièces ou frais accessoires. Prenons l'exemple d'une affaire réalisée en cat. 1.

.../...

Voici les données :

- garanties souscrites :

"R C, "VOL, "INCENDIE, "PERSONNES TRANSPORTÉES"

- Force fiscale 8 CV

- Valeur neuve 1.350.000 F cfa.

- Nombre total de places 5 personnes.

- Les primes de base sont :

R. C.	=	18.750	
Incendie	=	13.500	( 1 % de la valeur neuve )
V o l	=	4.725	( 0,35 % de la valeur neuve )
P. T.	=	<u>9.000</u>	
.Prime Nette ....	=	45.975	
Coût de pièces	=	<u>2.500</u>	
T O T A L .....	=	48.475	

Commission :  $48.475 \times 15 \% = 7.271 \text{ F cfa.}$ -

On voit que la compagnie fait bénéficier à l'Agent, une fraction des frais accessoires. Tenons compte de ceci, peut-on dire que celui-ci est bien payé ? L'A G A ne gérant pas les sinistres, il est entendu que les commissions qu'elle perçoit sont rémunératrices de la seule fonction productrice. L'attribution reste peut-être restreinte, peut-on en dire autant pour le travail fourni ?

Il convient de préciser que, c'est sur sa commission que l'Agent paie son personnel, rémunère ses apporteurs, acquitte les frais divers de gestion et les impôts.

Au vu de ces données, les commissions qui à première vue paraissent intéressantes peuvent se révéler insuffisantes. Une révision, dans le sens d'augmentation, des différents taux, serait une action salutaire de la part de la compagnie, car un bon traitement reste après tout un stimulant et rien n'est plus malaisé que d'avoir des collaborateurs mécontents.

.../...

CONCLUSION GENERALE.

Lorsque l'on est comme l'A G A, un Agent essentiellement producteur, on doit savoir chercher, trouver et pouvoir convaincre les clients dans un pays comme le nôtre où l'utilité d'assurance n'est pas encore comprise.

L'A G A, consciente de cette tâche qui l'attendait a su, dès son entrée sur le Marché Togolais d'Assurance, organiser une prospection commerciale pour recruter des clients et a su se les faire attacher grâce à une maîtrise de la technique de son métier dont elle ne cesse de faire preuve chaque jour. Ce qui lui vaut aujourd'hui la place, combien enviable, qu'occupe son apport dans le portefeuille de sa compagnie.

L'A G A, ne doit pas pour autant dormir sur ses lauriers. Car, pour tout assureur, lorsque la vente est réalisée, lorsque le contrat est souscrit, tout n'est pas fini.

En effet, c'est seulement dans la mesure où l'assuré pourra juger et apprécier de votre effort pour que les garanties soient toujours adaptées à ses risques, où il pourra aussi se convaincre que vous faites tout pour qu'il soit correctement indemnisé en cas de sinistre qu'il vous gardera sa confiance.

Ceci n'empêchera aucunement à l'A G A de garder de bons rapports de travail avec sa Compagnie.

Concernant ces relations Agences-Compagnie, nous pensons qu'il faut donner plus de responsabilité aux Agents.

On peut leur confier la gestion de certains sinistres. Il s'agira alors des sinistres d'un certain montant notamment les dommages matériels de moindre importance. On peut même leur fixer un plafond à ne pas dépasser. Ce sera une nouvelle formule du système déjà appliqué par le G T A, système qui consiste à ne soumettre les dommages matériels à expertise que lorsque le devis du garagiste dépasse un certain montant. L'effet à en tirer sera certainement le décongestionnement du service-sinistre à la Direction.

Seulement, devant la corruption presque généralisée qui sévit actuellement au TOGO, on éprouve quelque crainte quant à tout ce qui touche des sommes d'argent.

En effet, certains esprits mal intentionnés pensent que "tout peut s'arranger". Ceci fait qu'on a tendance à adopter à l'égard de ses collaborateurs une certaine méfiance.

Outre que l'Agent répondra de ses fautes de gestion, il nous semble que des pouvoirs strictement limités et une inspection rigoureuse de son travail en matière de règlement de sinistres permettront d'éviter un grand nombre d'ennuis.

Avant de mettre un point final à ce travail, nous voudrions saisir ici l'occasion pour exprimer notre profonde gratitude à Mr. JAMIER, Directeur Général de l'A G A, qui a bien voulu nous accepter dans son service pour le stage et qui n'a ménagé aucun sacrifice pour que celui-ci s'y déroule bien!

Nous adressons nos sincères remerciements à Mr. AVULETTEY, Chef-production de l'A G A, qui a bien voulu, malgré ses multiples occupations, assurer notre encadrement !

.../...

Nos remerciements vont plus particulièrement à Mr. le Directeur Général du Groupement Togolais d'Assurances qui a bien voulu que nous passions dans ses services pour compléter notre formation pratique!

Que Mr. LAWSON, Directeur-Adjoint du G. T. A., grâce à l'investigation de qui nous avons été placées à l'A G A, soit sincèrement remercié!

Nous nous en voudrions de ne pas adresser à Mr. AGBODO, Chef-producteur automobile du G T A., toute notre reconnaissance pour tout le concours qu'il nous a apporté lors de l'élaboration de notre rapport!

Nos remerciements à tout le personnel du G T A, et aussi de l'A G A, pour toute la disponibilité dont il a fait preuve à notre égard pendant le temps de notre stage!

Nous n'oublierions pas de remercier la Direction des Assurances du TOGO qui nous a envoyés à l'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCE DE YAOUNDE pour les études d'Assurances!

Que la Direction de l'I. I. A., promotrice de ce stage qui nous a permis de compléter notre formation, soit, sincèrement remerciée!

Nous disons également merci à tous ceux qui ont prêté main forte à l'apparition de ce document!

Qu'ils soient tous sincèrement remerciés ./-

=====

O M M A I R E

-----

I N T R O D U C T I O N

I - L'IMPORTANCE DE LA PRODUCTION:.....	Page	3
A/-Les Différentes branches d'activité:.....	Page	4
1°) - Le risque automobile		
2°) - Les autres branches		
B/-La prospection commerciale:.....	Page	6
1°) - Nécessité des intermédiaires		
a) - Les Courtiers		
b) - Les autres apporteurs		
2°) - Le démarchage personnel de l'Agent		
a) - Visite à un client non averti		
b) - La visite d'un risque incendie sur demande du client du client		
C/-La tarification : .....	Page	9
1°) - Accueil du client		
2°) - Le recueil de renseignements		
3°) - La sélection des risques		
4°) - Le calcul de la prime		
a) - La "réduction-flotte"		
b) - La "réduction-BNS "		
5°) - La rédaction de la proposition d'assurance		
II - LES RAPPORTS AVEC LA COMPAGNIE : .....		17
A/-Les contacts permanents : .....		17
1°)-La transmission des propositions d'assurance		
a a) - Les documents de référence		
b) - Objet de la transmission		
c) - La portée de la réglementation des propositions		
2°)- La transmission des déclarations d'accidents		
a) - La réception des déclarations		
b) - Le dépôt des déclarations au siège		
B/ - Le compte courant A.G.A - G.T.A. : .....		21
1°)- Le règlement des primes émises		
2°)- Le commissionnement de l'Agent		

CONCLUSION GENERALE

-----

