

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDÉ

Cycle Supérieur 6ème Promotion 1982 – 1984

**AGENT GENERAL EN ASSURANCE VIE :
CAS D'UNE COMPAGNIE SPECIALISEE , ALICO**

**Mémoire de Fin d'Études
préparé en vue de l'obtention du
DIPLOME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES D'ASSURANCES DE L'I.I.A.
de Yaoundé**

présenté par :

Mme BA N'Dèye Khady DIOP

**Juin 1984
B.P. 1575 – Yaoundé**

**Sous la direction de
M. ABEGA FOUDAiAmbroise
Chef d'Agence ALICO - CAMEROUN
Yaoundé
Rép. du Cameroun**

R E M E R C I E M E N T S
=====

Je remercie très sincèrement, le Chef d'Agence de ALICO-CAMEROUN à YAOUNDE, Monsieur ABEGA FOUA qui m'a inlassablement soutenu durant la confection de ce mémoire.

Je remercie également tous ceux qui m'ont enseigné plus particulièrement les professeurs et assistants de l'Institut International des Assurances qui m'ont muni l'outil théorique sans lequel je ne saurais élaborer ce mémoire.

Je remercie tout le personnel de l'I.I.A., particulièrement Mme TOMBE qui a assuré la dactylographie de ce mémoire.

Je remercie mon mari et mes parents qui par leur soutien moral et matériel m'ont permis de poursuivre ma formation jusqu'à ce jour.

Que tous ces gens voient à travers ce mémoire l'expression de ma très profonde reconnaissance.-

Je vous remercie.

P L A N

| | |
|--|---------|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1ere partie : l'AGENT MAILLON FONDAMENTAL EN ASSURANCE-VIE | |
| Chap. I. - Les rapports de l'agent avec la compagnie | |
| Sect. I. - L'agent n'est qu'un mandataire | 3 - 7 |
| I. - Ce que l'agent n'est pas | |
| 1) un salarié | |
| 2) un courtier d'assurance | |
| II.- Définition et fonctions de l'agent | |
| 1) Le traité de nomination | |
| 2) Les fonctions de l'agent | |
| a) Fonction de producteur | |
| b) fonction de gestionnaire | |
| 3) Les pouvoirs de représentation | |
| Sect. II. - Rôles complémentaires des départements de la compagnie | |
| I.- Le département production | 7 - 13 |
| A/ La proposition d'assurance | |
| a) La proposition proprement dite | |
| b) le questionnaire médical | |
| B/ Les normes d'acceptation | |
| C/ L'établissement et la délivrance des polices | |
| D/ Les modifications apportées aux contrats en cours | |
| II.- Le département comptabilité | |
| 1) L'encaissement des primes | |
| 2) Le règlement des sinistres | |
| 3) Les règlements de commissions | |
| III.- Le département sinistre et autres | |
| Chap. II. - DOUBLE CONDITION DE SON EFFICACITE. | 13 |
| Sect. I. - Le technicien | 13 - 20 |
| I. - Les qualités pour exercer le métier d'agent | |
| A/ Les qualités naturelles | |
| 1) le sens de servir | |
| 2) La curiosité et la vivacité d'esprit | |
| 3) La valeur morale | |
| 4) Le dynamisme | |

B/ Les qualités techniques

- 1) L'informateur
- 2) Le conseiller

II. - Les connaissances techniques de l'agent

A/ La connaissance du marché

- 1) L'offre sur le marché
 - a) les services
 - b) le tarif
- 2) la demande sur le marché
 - a) la classification des clients
 - b) les besoins des clients

B/ La connaissance de sa compagnie

- 1) La connaissance des contrats
- 2) La connaissance des différentes formules
 - a) En cas de décès
 - b) en cas de vie
 - c) en assurance mixte
 - d) les assurances complémentaires
 - e) les assurances collectives
- 3) La connaissance des tarifs

Sect. II. Le vendeur

26 - 33

I. L'art du contact humain

- 1) Les moments de la vente
- 2) les méthodes de prospection
 - a) les nouveaux clients
 - b) les anciens clients
 - c) le cas d'un nouveau produit

II. L'art de la vente

A/ La présentation des avantages du produit

- 1) sur la plan individuel
- 2) sur le plan collectif

B/ Quelques objections courantes des assurables

- 1) L'assurance et la sécurité sociale
- 2) l'assurance et le placement bancaire
- 3) l'assurance et le code civil
- 4) l'assurance et le fisc
- 5) l'assurance et les religions tel que l'islam
- 6) l'assurance et l'immobilier
- 7) l'assurance et les problèmes de la dévaluation de la monnaie
- 8) l'assurance-vie face aux difficultés financières de l'assuré

C/ La conclusion du contrat.

III. Les auxiliaires de vente

- 1) les indicateurs
- 2) le personnel de l'agence
 - a) l'employé démarcheur
 - b) l'employé sédentaire

2ème partie : LES CRITERES MOTIVANTS DU STATUT AGENT VIE 34

Chap. I. - LES DROITS QUE LUI CONFERE SON CONTRAT

Sect. I. - L'organisation libre de son agence 34 - 37

I. L'organisation sur le plan humain

- 1) le mandataire de l'agent
- 2) les salariés
- 3) les liaisons libres

II. L'organisation sur la plan matériel

- 1) les tarifs et les imprimés
- 2) la préparation et l'attente des contrats
- 3) les fiches et fichiers de renseignement
- 4) les livres et répertoires utiles
- 5) la correspondance
- 6) la comptabilité

Sect. II. Les droits pécuniaires de l'agent 37 - 43

I. La rémunération pendant la période d'activité

- 1) les commissions d'acquisition
- 2) les commissions de renouvellement

II. Les droits de l'agent en cas de cessation d'activité

- 1) les différents cas de cessation d'activité
 - a) la révocation
 - b) le décès de l'agent
 - c) la démission volontaire de l'agent
- 2) l'indemnité compensatrice
- 3) le droit de présentation

Chap. II - L'agent et la législation 43

Sect. I. Comment le législateur a-t-il défini l'agent ?

I. Les conditions d'accès à la profession 44-46

II. Comment l'agent vie peut-il perfectionner sa formation ?

Sect. II. Les moyens de protection de l'agent vie 46-47

Sect. III. L'arbitrage. 47

CONCLUSION. 48

^o
 // N T R O D U C T I O N
 ~~~~~

Parmi les catégories d'assurance les moins connues du public, l'Assurance sur la vie a malheureusement une place de choix, d'autant plus qu'elle figure parmi les assurances conventionnelles. Elle attire même l'antipathie, parce qu'elle porte sur la vie humaine.

On comprendra donc aisément que personne ne se rue vers les agences d'assurance-vie pour la souscription d'un contrat, ce qui n'est pas le cas pour les autres comme l'assurance automobile, l'assurance contre le vol, en bref la plupart des assurances I.A.R.D. la tâche d'un agent en Assurance sur la Vie revêt ainsi des propositions insoupçonnables. A telle enseigne qu'on a pu dire que l'Assurance sur la Vie ne s'achète pas, elle se vend.

Elle n'est plus à négliger dans nos pays où les mentalités sont déjà préparées aux notions de solidarités notamment en cas de décès par des systèmes aussi traditionnels que les "tontines" et les "cotisations". Ces notions englobent en même temps une volonté manifeste d'épargne.

Décès, solidarité, épargne, tous trouvent un pendant dans notre sujet.

Pour que l'Assurance sur la Vie soit répandue dans les masses, les structures de distribution en d'autres termes les agences chargées de la vente doivent être d'une efficacité peu commune.

En effet si on observe ce qui se passe en I.A.R.D., tous les exportateurs ont compris l'importance d'assurer leurs marchandises. Généralement ce sont eux qui prennent l'initiative de s'assurer, et les démarches de l'agent I.A.R.D. face à un tel risque servent non pas à informer le client ou à le sensibiliser sur la notion d'assurance mais à arracher ou à récupérer un risque à un assureur concurrent. La moitié du travail de vente est déjà effectuée.

En Assurance sur la Vie tout est à faire

- informer le client sur l'existence du produit
- lui montrer le bien fondé et les avantages de ce produit
- lutter contre les idées préconçues : coutumes, blocages religieux et tendances superstitieuses
- convaincre le client de souscrire.

Ces tâches doivent être accomplies par l'agent. Mais en outre en I.A.R.D., les contrats sont généralement de courte durée (un an) avec clause de tacite reconduction.

En Assurance sur la Vie, la plupart des contrats hormis les temporaires décès sont conclus pour dix ans ou plus. Une seconde tâche est donc dévolue à l'agent d'assurance vie : maintenir en vigueur le contrat pour qu'il soit profitable tant à lui-même qu'à son client et à la compagnie.

Ce travail est tellement harrassant que très peu de compagnies se sont spécialisées uniquement en Assurance-vie. Ainsi en Afrique on note de nos jours, l'existence d'une seule compagnie exclusivement Vie, ALICO, American Life Insurance Company dont nous utiliserons les données de temps à autre pour illustrer certaines parties de notre exposé, et en les comparant en cas de besoins aux chiffres des autres compagnies qui existent sur le marché camerounais.

Il est désormais clair que l'agent est un maillon fondamental en Assurance sur la Vie par rapport à ce qu'il est dans les autres branches, non seulement dans ses rapports avec la compagnie mais également dans le rôle qu'il est appelé à jouer vis-à-vis des services techniques internes. Nous tenterons de le démontrer dans une première partie.

Son rôle exorbitant appelle un statut particulièrement motivant de par son contrat, mais aussi à l'égard de la législation, ce sera le thème de notre 2ème partie.

// )REMIERE      // )ARTIE  
-----

/ L'AGENT MAILLON FONDAMENTAL EN ASSURANCE-VIE /

Avec l'organigramme de toute compagnie d'assurance, l'agent est au bas de l'échelle, donc en apparence il est le plus faible. Mais le fait même qu'il est à la base de l'édifice, c'est lui la véritable fondation qui soutient tout le système.

On verra donc que sur le plan juridique, dans ses rapports avec la compagnie, il n'est qu'un mandataire agissant avec des directives inviolables. Mais sur le plan technique, il constitue la pierre angulaire de l'activité si bien que les services de la compagnie n'ont qu'un rôle complémentaire par rapport au sien.

CHAPITRE I. - LES RAPPORTS DE L'AGENT AVEC LA COMPAGNIE

L'agent général représente la compagnie auprès des clients potentiels. Et ceux-ci n'apporteront leur jugement de l'assurance qu'à travers la conduite de l'agent.

En vertu donc des pouvoirs qui lui sont confiés il est important de définir son statut et de tracer son activité qui sera par la suite parachevée par les différents services de la compagnie.

SECTION I. - L'AGENT N'est QU'UN MANDATAIRE.

L'agent général représente la compagnie d'assurance. Il est lié à celle-ci par un contrat ; contrat qui n'est ni un mandat salarié ni un mandat de courtage d'assurance.

I. - Ce que l'agent n'est pas

L'agent n'est ni salarié de la compagnie ni un courtier d'assurance.

1) Le salarié.

Le salarié travaille dans un bureau direct dont les frais

de fonctionnement reviennent à la compagnie qui peut être elle même locataire ou propriétaire des locaux. Entre outre il existe entre la compagnie et le salarié une relation employeur-employé qui donne droit à ce dernier une rémunération déjà fixée dans son montant, quelles que soient la quantité et la qualité des services rendus. Un tel statut ne peut guère obéir à la règle de l'assurance, si celle-ci est dans un marché concurrentiel, et particulièrement à celle de l'Assurance sur la Vie pour qui la vitalité repose sur la recherche du plus grand nombre de prospections

## 2) Le courtier d'assurance

Le courtier a pour rôle de chercher pour le compte de tous les intéressés la conclusion de contrats d'assurance. Il représente le client dans la mesure où son action part de ce dernier pour aboutir à la compagnie. Il est donc un apporteur d'affaires. Des affaires qui lui sont propres, parce que libre de les placer auprès de la compagnie de son choix. C'est un commerçant.

Si l'agent n'est ni un salarié, ni un courtier, les thèses ont été unanimes qu'il détient dans l'industrie des assurances une place non négligeable qui ~~lui~~ requiert des fonctions particulières et un certain nombre de pouvoirs.

## II. - Définition et fonctions de l'agent

Sans les intermédiaires d'assurance "de nombreux contrats ne seraient pas conclus, notamment dans le domaine de l'assurance sur la vie où il est nécessaire de convaincre l'assuré. On peut dire que, dans une large mesure la prospérité d'une entreprise dépend du cadre de ses agents". (1)

Le contrat d'agent est constaté par un traité de nomination qui définit dans ses conditions particulières et conditions générales les fonctions de l'agent et les pouvoirs qui lui sont attribués.

.../...

(1) Page 255 PICARD et BESSON. LES ASSURANCES TERRESTRES : Les entreprises d'assurance 4ème édit.

### 1) Le traité de nomination

Avec la remise d'une procuration, il concrétise la nomination de l'agent à représenter la compagnie auprès du public.

Ansî l'agent acquiert la qualité de mandataire de la compagnie, et doit agir selon les directives de celle-ci. Il est une personne physique dont la rémunération est fonction des affaires apportées. Aussi il doit supporter pour son compte les dépenses de fonctionnement de son agence.

Le traité de nomination est conclu pour une durée indéterminée et rien n'interdit des contrats de courte durée. Il n'est pas édité seulement en ce qui concerne la définition de l'agent, mais indique aussi les fonctions qu'on peut attendre de ce dernier.

### 2) Les fonctions de l'agent

L'agent d'assurance en général a deux fonctions principales quelle que soit l'importance de chacune d'elles.

#### a) une fonction de producteur

L'agent est producteur, et plus particulière<sup>ment</sup> en Assurance sur la Vie.

"L'agent est mis à la disposition du public en vue de la recherche et la souscription de contrat d'assurance" (1).

Il doit réserver l'exclusivité de sa production à la compagnie qu'il représente. Mais des exceptions et limites ont été apportées en ce qui concerne :

- les assurances populaires et de groupes non pratiquées par sa compagnie
- les risques aggravés
- les parties de risques non couverts par sa compagnie

#### b) Une fonction de Gestionnaire.

Elle est peu limitée et même inexistante chez l'agent en Assurance sur la Vie.

.../...

(1) Agent Général d'assurance : Jacques DESCHAMPS. page 18, 2ème edit.

Si l'agent est mandataire et locataire de service de la compagnie, il ne peut être en aucun moment son concurrent car ses pouvoirs de représentation sont bien définis.

### 3) Les pouvoirs de représentation de l'agent.

L'agent traite des affaires non pas en son nom personnel, mais pour le compte de la compagnie. Il doit se garder donc de lui faire encourir des responsabilités particulières pour les actes accomplis ou les explications données.

Ses pouvoirs tournent principalement autour

- de la proposition du contrat aux clients potentiels
- de l'encaissement de la prime

Quelles que soient ces tâches, et contrairement à l'agent I.A.R.D., l'Agent en assurance-vie ne bénéficie pas de la représentation exclusive de sa compagnie dans une circonscription donnée. Ceci peut donc l'exposer face à l'implantation de concurrents représentant eux aussi la même compagnie, et encore solidifier en lui le caractère itinérant de son métier qui finira sans doute par l'emporter sur celui sédentaire que les services de la compagnie auront l'honneur de compléter après la lourde tâche de production.

#### Illustration :

L'agent ALICO ne dirige ni une agence générale au vrai sens du mot, ni un bureau direct. Mais son traité de nomination contient des éléments de chacune de ces deux formes :

- L'agent ALICO en sa qualité de mandataire a pour mission de s'occuper de toutes les branches exploitées par la compagnie et d'assurer une production régulière à celle-ci
- les dépenses de fonctionnement sont à la charge de la compagnie et l'agent ne peut solliciter ou vendre indirectement ou directement toute autre forme d'assurance ou annuité dans une autre société.

L'agent ALICO n'a aucune activité de gestion. Ses tâches se résument en :

- la proposition du contrat
- l'encaissement de la prime
- la remise des polices,

avec un certain nombre de limites définies par les articles 3-4-5-6-7 de son contrat (voir annexe). *conditions générales*

SECTION II. - Rôle complémentaire des départements de la compagnie.

Ce rôle complémentaire est confirmé par deux points de vue

- 1) Sans la production de l'agent, les services de la compagnie n'auraient aucune activité
- 2) c'est le travail de l'agent, quelle que soit sa nature, au niveau de chaque cas rencontré, qui donne un point de départ à l'activité d'un service concerné.

Une compagnie d'assurance comporte un certain nombre de départements, des départements fonctionnels communs à toute forme d'entreprise et des départements techniques. Ce sont ces derniers qui définissent l'activité de l'entreprise, et par conséquent, ceux pour qui l'agent est primordial. Ces départements sont :

- le département de production
- le département de comptabilité, à cheval sur les deux types de département
- le département sinistre.

Nous allons donc décrire le rôle de chacun de ces départements, rôle qui vient en complément de celui de l'Agent.

I. - Le département production

Le département de production s'occupe de :

- la réception des propositions d'assurance
- du processus des normes d'acceptation
- de l'établissement et de la délivrance des polices d'assurance
- des modifications apportées aux contrats en cours.

A/ La proposition d'assurance

C'est la "clé" de tout contrat d'assurance. C'est le document qu'il y a lieu d'établir dès l'accord de la personne assurable. Il se compose de deux parties.

a) La proposition proprement dite

Elle porte les renseignements généraux sur la personne assurable, à savoir, date et lieu de naissance, service militaire, antécédents familiaux, profession etc...

La proposition peut être écrite par le proposant, mais dans la pratique, l'agent la rédige pour lui ; "c'est dire l'importance de sa rédaction, de la précision orthographique des noms et de l'exactitude des chiffres" (1) sont des éléments fondamentaux.

b) Le questionnaire médical

Il est rempli dans le but de permettre à l'agent d'avoir à priori une idée sur l'état de santé de son client : c'est donc une sélection qu'il fait, la première d'abord avant celle de la compagnie. Le questionnaire n'est rempli que si une visite médicale n'est pas exigée. Et l'agent doit être prudent de parler de l'absence de cette dernière.

Le dossier de proposition ainsi constitué après chaque consultation est envoyé par l'agent au département production qui procède aux normes d'acceptation, normes qui solliciteront aussi un concours préliminaire de la part de l'agent.

B/ Les normes d'acceptation

Les dossiers transférés de l'agence à la compagnie peuvent connaître l'une des deux situations suivantes :

- 1) une acceptation sans réserve du risque
- 2) une demande de visite médicale :
  - si le proposant a fait état d'une récente opération ou d'une maladie grave ou exempt de service militaire.
  - si les capitaux dépassent un certain montant
  - si le proposant a plus de 50 ans ou 55 ans
  - si le proposant a des antécédents familiaux graves.

.../...

(1) Page 35. Le manuel de l'Inspecteur et de l'Agent. Assurance sur la vie Christian VILLARS Septième édition : 71.

- si "le fait pour l'agent de n'en pas proposer semble déprecier dans l'esprit du proposant l'idée importante qu'il se fait de l'assurance-vie" (1).

L'agent doit donc prendre ses dispositions devant de telles situations et se rappeler à tout moment les noms des médecins agréés par la compagnie. Il doit être attiré par l'importance du rendez-vous entre le proposant et le médecin dont les honoraires sont à la charge de la compagnie.

La visite médicale doit se faire dans les plus brefs délais "c'est un principe essentiel de production" (2). Les efforts demandés à l'agent ne s'arrêtent pas à ce niveau, car il peut avoir à communiquer les réserves que le médecin a apportées sur l'état de santé du client. Ainsi la visite médicale suscitera auprès du proposant :

- soit de reconnaître le bien fondé de l'assurance et accepter même une surprime si celle-ci est demandée
- soit d'abandonner le projet parce que son cas ne s'y prête pas.

L'agent doit "faire preuve d'habilité et de tact pour la rédaction de la proposition et des pièces médicales" (3). Il doit être tenu au secret professionnel comme le médecin, l'avocat, le notaire.

L'apport de l'agent au département de production n'est toujours pas fini, la proposition va permettre à l'établissement des polices.

#### C/ L'établissement et la délivrance des polices.

L'agent reçoit du service production les imprimés des conditions générales et particulières dénommés polices d'assurance. Il doit porter ces polices auprès des assurés qui y apposent leur signature, retourner une copie à la compagnie et garder pour lui une autre copie.

.../...

(1) page 41 M.I.A. en assurance-vie Christian VILLARS. 7ème éd. 71

(2) Page 49 M.T.A. "

(3) page 50 M.I.A. Christian VILLARS 7ème édition : 71.

## D/ Les modifications apportées au contrat en cours

Ces modifications émanent du client, et transitent toutes par l'agent. Elles sont généralement dans le sens de changer

- le mode de paiement de la prime
- le montant du capital
- le bénéficiaire du contrat, seulement dans le cas où celui-ci n'a pas encore ~~accepté~~
- la transformation du contrat.

La compagnie ne peut rien modifier en dehors d'une demande expresse du client. Elle peut cependant envoyer des lettres de rappel de paiement des primes, de résiliation qui seront dès lors une réaction à un manque d'action de la part du client.

Tout retard dans ces procédures aura des **répercussions**" pécuniaires tant en ce qui concerne la rémunération de l'agent qu'à l'encaissement de la compagnie, encaissement dont l~~a~~ suivi~~e~~ est confiée au département comptabilité.

## II. - Le département de la comptabilité.

C'est un département qui intéresse aussi bien le fonctionnement que l'activité de l'entreprise. En ce qui concerne l'activité et selon sa spécificité, le département est composé d'un certain nombre de sections :

Les sections essentielles en assurance sont :

- 'a section encaissement des primes
- la section règlement des sinistres et autres rétributions.

### 1) L'encaissement des primes

Au moment de la signature et pour donner à la police son effet, la première prime doit être payée.

Les autres primes sont payables d'avance, et toutes contre quittance signée par la direction de la compagnie.

L'agent est tenu de déposer toutes les sommes collectées dans les comptes de la compagnie, et dans un délai bien réglementé. Ces fonds vont permettre au département comptabilité de faire face aux éventuels règlements.

## 2) Le règlement des sinistres.

Si l'agent n'a pas le pouvoir de régler les sinistres, c'est lui cependant qui reçoit les réclamations ou déclarations des assurés. Seul connu de ces derniers, il lui appartient aussi de suivre les différentes soumissions, et veiller à ce que la procédure soit accélérée.

On peut considérer ainsi qu'il est à la fois au service de la compagnie et à celui du client. Si l'agent veille sur les fonds de la compagnie et des assurés désignés, il n'en demeure pas moins pour ses propres ressources.

## 3) LES RÈGLEMENTS des commissions.

C'est la rémunération de l'agent qu'on appelle commission. Il perçoit deux sortes de commissions :

- une commission d'acquisition payée dès encaissement de la première prime : Un intérêt est là pour l'agent de faire signer le plus vite possible la police et (d'encaisser la prime) le chèque,

- une commission payée au fur et à mesure de l'encaissement des autres primes : une nécessité de suivre son portefeuille.

Cette surveillance est une source de satisfaction morale et financière pour la compagnie de même que pour le client.

Les services complétant la tâche de l'agent ne s'arrêtent pas là, il y a d'autres encore par exemple le service sinistre.

## III - Le département sinistre et autres.

Les réclamations de l'assuré que l'agent achemine vers la compagnie sont de plusieurs sortes :

- les déclarations de sinistre : décès, invalidité, incapacité ;

- la survenance de l'échéance du contrat

- les prêts sollicités.

Ces différentes réclamations nécessitent souvent la fourniture de certaines pièces comme :

- le certificat de décès
- une fiche d'état civil ou acte de naissance
- la police de l'assuré
- l'imprimé de demande d'avance.....

L'agent doit porter aussi/la connaissance de son client <sup>à</sup> ~~de~~ l'existence des formulaires que détient la compagnie et l'aider dans l'accélération de ses démarches. Il aura aussi à suivre ces différentes demandes au niveau des autres services.

par exemple la déclaration de sinistre, au niveau du service sinistre et comptabilité.

Illustration : ALICO comporte trois départements techniques aussi :

- le département souscription (production)
- le département comptabilité
- le département P.O.S. policy owner service

auquel est rattaché le "CLAIM service" qui reçoit les déclarations de sinistres des assurés.

Il y a cependant une particularité : le département "production" ALICO ne s'intéresse qu'à la souscription proprement dite et aux problèmes que posent les polices datant de moins de trois mois. C'est le département P.O.S. qui prend aussitôt la relève c'est-à-dire dès le troisième mois et par conséquent répond aux différentes demandes de modification, et règle les sinistres par l'intermédiaire de son "service claim":

Une telle structure aussi ne repose guère notre agent qui doit être au service de la clientèle bien que mandataire de la compagnie.

L'agent doit savoir que sa carrière n'est pas de toute tranquillité.....

Il doit **veiller**, batailler, se dépenser au service d'une clientèle que le rythme actuel de la vie des affaires rend de plus en plus exigeante. Il doit consacrer ses efforts à une production neuve" (1) comme une autre déjà existante.

.../...

Si l'agent veut réellement remplir ce rôle et prétendre à quelle que réussite, son efficacité doit être subordonnée à une double condition.

## CHAPITRE II. - DOUBLE CONDITION DE ~~son~~ EFFICACITE de l'Agent-

L'assurance vie a des facettes multiples et il est important que l'agent général les maîtrise. Pour cela il est bon que celui-ci soit à la fois technicien et vendeur.

### Section I. - Le technicien

Il est des métiers peu complets comme celui de l'agent, l'agent qui est sédentaire et itinérant. Cette double activité lui donne déjà une supériorité sur tous les autres ; mais l'agent ne pourra la remplir que s'il est "nanti" de certaines qualités aussi bien naturelles que techniques, et tout en s'efforçant durant sa longue et pénible carrière d'acquérir le plus grand nombre de connaissances professionnelles.

#### I. - Les qualités pour exercer le métier d'agent.

L'agent doit être d'abord de certaines qualités naturelles, un homme qui possède son métier et enfin qui cultive en lui des techniques et aptitudes physiques indispensables à sa profession.

##### A) Les qualités naturelles.

L'agent est appelé à être au service de tout un monde, un monde très disparate si bien que certaines qualités naturelles lui sont nécessaires, qualités qui tournent généralement autour

- du sens de servir
- de la curiosité et de la vivacité d'esprit
- du dynamisme
- de la valeur morale.

##### 1/ - Le sens de servir

Il est indispensable pour un métier tel que celui de l'agent, pour qui il faut <sup>non</sup> seulement gagner, mais surtout conserver la confiance et l'estime du client.

Un tel caractère se définit dans la sociabilité. L'agent doit se rappeler donc à tout moment, des apports permanents de sécurité et de protection qu'il est en mesure de fournir à tout interlocuteur qui se trouve dans le besoin.

## 2/ - La curiosité et la vivacité d'esprit.

La démarche de l'agent doit consister à amener son interlocuteur à penser à l'idée de l'assurance vie. Raison pour laquelle l'agent doit pousser son client à s'ouvrir, tout en essayant le maximum possible de limiter la conversation à lui et à son problème seul.

L'agent doit savoir en ce moment, écouter, observer, enregistrer et fixer intensément son attention sur le problème de son interlocuteur, car celui-ci peut être différent de ceux des autres.

Cette attitude concentrée ne précède certes pas une réponse favorable. Et devant une hésitation ou un refus, l'agent est appelé à garder calme et sang froid, et même enthousiasme. Il doit être sincère en ce qu'il dit, surtout quand ceci porte sur la vie humaine et se présente comme un aspect moralisateur. Avec une telle attitude décrocher une production inespérée n'est pas impossible.

## 3/ - La valeur morale.

Tout ce qu'on demande à l'agent c'est d'être un homme de coeur, c'est-à-dire quelqu'un capable d'apporter le reconfort à certains moments de la vie. Il doit être animé de cette chaleur humaine pour qu'on puisse dire "qu'on peut se fier à lui, il est loyal, bien vaillant et de bon conseil ; il sait être discret et fidèle : il a la notion du devoir et de celle du service".(1)

Ce sont là des qualités qui se retrouvent dans l'honnêteté et la faculté de mener à bien un dialogue. Enfin une troisième est nécessaire pour couronner tous les actes de l'agent : il s'agit là de la persévérance. la persévérance, il en faut à notre agent dès lors que, ce pour lequel il donne corps et âme n'est qu'un engagement facultatif de la part de son interlocuteur.

"C'est la persévérance qui conduit au succès même si la route est parsemée d'obstacle et d'embauche"(1) "A":

"Un échec porte souvent en soi une leçon et c'est sous cet angle qu'il faut en analyser les causes pour qu'elles soient bénéfiques, mais il ne faut pas s'attarder à des regrets stériles. Un client est perdu, dix autres peuvent être retrouvés" (2)

Et pour les retrouver, l'agent doit être encore d'un autre caractère, le dynamisme.

#### 4/ - Le dynamisme.

L'agent doit être reconnu à priori par ces caractères.

a) Le goût de l'existence : ses promesses sont à long terme.

b) L'esprit d'initiative : il est appelé, notre agent, à apporter une solution à tous les problèmes liés à la vie humaine et généralement quand ceux-ci touchent à la prudence et à la prévoyance en face des risques de décès, d'invalidité et de vieillesse

c) l'amour de l'indépendance : l'agent n'est pas lié à la compagnie par un traité de subordination, il est libre dans l'exercice de ses fonctions qui restent proportionnelles à sa rémunération.

d) L'acceptation des responsabilités : l'agent est une personne physique qui organise rationnellement son temps et son travail. Et on peut dire que "celui qui craint le mouvement, l'action, la vie bien remplie et parfois même très chargée, celui qui ne se sent pas de taille à affronter les difficultés, les imprévus, la contradiction qu'il renonce à devenir agent" (3).

L'agent, s'il part au travail au même moment que tous les autres, y sort généralement le dernier, et combien de fois est-il appelé de l'extérieur pour un problème relevant de son activité ? Par exemple s'il doit "cueillir" un contrat d'assurance groupe d'une société d'une association.

Il ne doit pas avoir la notion d'horaires réguliers et encore comme bon nombre de professionnels, il ne cesse d'élaborer des plans, mais malheureusement tous sont bouleversés par des affaires urgentes et efficaces.

.../...

(1) L"A" et "C" 9. Mme GIRY

(2) page 15. M.IA. Assu. vie Chritian VILLARS 7è ed. 71

(3) L"A" et "C" 6. Mme GIRY

Si les qualités que nous venons de voir sont généralement requises celles techniques seront plutôt à acquérir.

#### B/ - Les qualités techniques.

L'agent doit savoir de quoi il parle, il doit être un homme percevant, compréhensif et capable d'analyser les problèmes qui se posent pour chacun de ceux qu'il est appelé à servir, que ces problèmes soient économiques, juridiques ou simplement humains, que leur portée soit morale ou matérielle" (1).

L'agent d'assurance vie doit pouvoir enregistrer les doléances et les vœux des clients et par là en tirer l'orientation qu'il convient de prendre. A ce titre il doit apparaître comme un informateur, un conseiller, attitudes qu'il doit afficher s'il veut être aux services de tout client, l'ancien comme le nouveau.

#### 1) - L'informateur.

En contact direct et permanent avec le public, l'agent occupe un "poste clé" dans la profession. Non seulement parce que sans lui on aurait pas parler de l'activité d'assurance particulièrement d'assurance vie, mais parce que sa présence dans les lieux, dans tous les milieux fait de lui un des éléments capitaux de la profession.

Intermédiaire perpétuel sur la "brèche" :

- l'agent essuie les indignations et les colères des clients en face de certaines imperfections des produits de l'assurance
- l'agent oriente le client vers les formules qui ~~lui~~ conviennent à celui-ci
- l'agent définit les précautions à prendre par le client par exemple.

• Qui peut-il assurer ?

Il est interdit au client de prendre une assurance sur la tête d'un mineur de moins de 2 ans ou d'un malade mental.

.../...

. Les déclarations du client à la souscription sont importantes, car les fausses peuvent entraîner une nullité du contrat

. Savoir désigner un bénéficiaire, et l'agent doit attirer l'attention du client sur l'importance de cette question.

- L'agent doit informer le client sur les "palliatives" prévus pour contourner les effets de l'inflation.

- L'agent doit faire passer le contrat comme une chose qui s'adapte à la situation financière et sociale du client.

- L'agent doit faire passer que l'assurance vie complète très largement les garanties offertes par la sécurité sociale, et pour ceux qui ne sont pas couverts par cette dernière, seule l'assurance vie est en mesure de leur préserver des lendemains meilleurs quoi qu'il arrive.

En retour il devait transmettre tous les "désidérata et toutes les suggestions" du public. Mais non, ce qui lui faut c'est d'apparaître comme un "filtre" en retenant ce qui constitue une remarque judicieuse ou une demande d'amélioration, tout en rejetant les aspects impossibles et dangereux. Ceci, il ne doit pas le faire de façon intransigeante, il lui faut donc une autre qualité, celle d'éducateur conseiller car il doit mettre en garde le "profane" contre les idées fausses ou les emballements inconsidérés.

## 2) - Le conseiller.

Sans le dire expressement, nous venons de voir que la souscription d'une assurance sur la vie nécessite un entretien, et celui-ci est primordial.

Pour l'agent "toutes branches", ses recherches sont simples; il peut proposer un contrat d'assurance vie à tout moment de son activité :

- au cours d'une expertise préalable d'un risque en I.A.R.D.
- au cours d'une expertise après sinistre
- au cours d'un règlement amiable de sinistre.

Mais sa tâche est loin d'être abordable, s'il lui arrive de faire adhérer son client à un régime de retraite : "La signature d'un avenant I.A.R.D. peut être obtenue entre deux portes alors que l'entretien vie nécessite plus de temps (1).

.../...

Et encore une fois le contrat conclu, la tâche de gestion des autres contrats (I.A.R.D.) ne lui permettrait plus de parler périodiquement du contrat d'assurance vie. Il peut oublier que l'assuré évolue de même que ses besoins, et si cette évolution est favorable, les garanties ne seront plus suffisantes, c'est là une grande perte pour la compagnie et pour l'agent lui-même, car ce n'est pas l'assuré qui viendra l'informer de sa situation présente.

L'agent vie "exclusif" par contre n'a que l'assurance vie à l'esprit et n'est préoccupé ~~pas~~ des problèmes de gestion. Celui là est donc mieux disposé pour connaître les besoins de ses clients, et pour suivre aussi leur évolution. Il a plusieurs méthodes de recherche: Les amis, les relations familiales, les secrétaires des groupements d'association, les fournisseurs, les inconnus, les recommandations des assurés auprès de toute cette population composée d'individus polis, intelligents, bien élevés, méfiants d'esprit injuste et parfois même de bonne foi, qu'il doit conseiller, éclairer et convaincre.

Avec ce rôle de conseiller il doit procéder différemment suivant la qualité de son interlocuteur : par exemple : si l'interlocuteur est un cadre moyen ou supérieur, "l'entretien doit se limiter à une conversation à bâton rompu".<sup>(1)</sup> Ce sera plutôt une prise de contact qu'une simple conversation.

Pour l'interlocuteur moyen, il doit lui faire profiter de sa présence tout en insistant sur une possibilité :

- fractionnement du paiement des primes
- modification prochaine du tarif car son âge, l'âge de l'interlocuteur sera avancé.

L'agent ne doit pas oublier aussi qu'un contrat d'assurance sur la vie se conclut à des moments précis et auprès d'une catégorie de personnes bien définie.

Les moments, se sont la vie d'une femme, la naissance d'un enfant, la constitution d'une retraite, le besoin d'épargner pour les vacances, pour le logement.

.../...

(1) page 112 M.I.A. En assurance vie Christian VILLARS

"C'est la ronde des catastrophes naturelles succédant à celle du bonheur" (1).

Les personnes : le choix de l'agent, la première sélection doit porter sur ceux qui ne sont ni trop jeunes, ni trop vieux, ni suffisamment garantis, ni malade, ni dépourvus de moyen de payer une prime encore il doit rendre visite à l'assuré dès le premier contact, ce que ne peut faire l'agent I.A.R.D. absorbé par des tâches de gestion.

Son interlocuteur se cache, il faut qu'il le découvre, qu'il apporte solutions à ses problèmes, qu'il lui procure la tranquillité d'esprit fondée sur une garantie complète et efficace : c'est en ce moment que l'on pourra juger du caractère humanitaire du métier d'agent

Les qualités naturelles et techniques que nous venons de voir sont agrémentées par certaines aptitudes physiques, aptitudes favorables dans le comportement de tout être humain. Il s'agit généralement :

- de la bonne présentation : "allure physique, sobre élégance Vestimentaire, aisance de la présentation et des attitudes" (2).
- de la bonne santé
- du sourire : "tout semble favorable à celui qui a un sourire sincère et enthousiaste" (3)
- la voie agréable, qui repose et apaise.

Si toutes ces qualités sont nécessaires pour l'exercice du métier d'agent, les connaissances techniques qu'on lui demande sont encore plus importantes.

## II. - Les connaissances techniques de l'agent.

Offrir un contrat en assurance vie ne doit pas être quelque chose qui s'improvise, surtout lorsque celui qui le propose <sup>doit</sup> étudier d'abord son client, attirer son attention, et l'informer <sup>sur</sup> ~~la~~ <sup>la</sup> protection qu'il peut lui apporter.

.../...

(1) Page 112 M.I.A. Christian VILLARS.

(2) et (3) page L"A" et "C" 10 : Organisation de la production  
Mme GIRY.

Il est vrai que les dispositions que nous venons de voir sont nécessaires au métier d'agent, mais elles seules sont insuffisantes. Il lui faut donc ajouter à cela, autre chose avec un effort soutenu et toujours renouvelé : ce que nous pouvons appeler une connaissance des autres c'est-à-dire du marché, et enfin une connaissance de soi même c'est-à-dire de la compagnie et ses contrats.

A/ - La connaissance du marché.

L'agent d'assurance vie doit connaître la gamme complète des contrats et des tarifs pratiqués par les compagnies et essayer d'identifier les clients et leurs besoins spécifiques.

1) L'offre sur la marché.

Sur le marché l'agent d'assurance vie "exclusif" est confronté à ceux des assurances "toutes branches". Mais que cela ne l'effraie pas car il n'a que l'assurance vie à offrir.

Les produits sur la marché sont certes semblables mais la qualité des services et le tarif différent énormément.

a) Les services.

Contrairement à la recherche des assurables la surveillance du portefeuille de l'agent "toute branche est pleine de difficultés :

- un sinistre en suspens par exemple en auto peut lui brouiller toutes ses relations commerciales
- le service "après vente" peut être très défaillant.

b) Le tarif.

C'est tout ce qui englobe la prime à payer par l'assuré.  
Et elle comprend

- une prime de risque
- une prime d'épargne
- des chargements, de gestion et d'acquisition.

Les deux premiers éléments du tarif sont donnés par des barèmes en fonction de l'âge de l'assuré et de la durée du contrat ; tandis que le dernier est assujéti à la situation financière de la compagnie. C'est là donc où les différences ne manqueront pas, surtout lorsque la "vie" coexiste avec un mauvais risque telle que l'auto.

L'agent doit donc s'informer des services et tarifs appliqués par les autres compagnies. C'est sur cette base qu'il va bâtir son offre avec toutes les améliorations que cela peut comporter.

Si on dit ici une "offre", il ne s'agit point d'une "exposition" où il faut rester sur place et attendre le client c'est l'inverse qui est constatée, l'agent doit aller vers sa clientèle pour mieux connaître ses besoins sociaux et économiques. Une clientèle qui symbolise la demande et que le rythme de la vie rend de plus en plus exigeante.

## 2) La demande en assurance vie.

C'est la classification des clients potentiels, c'est aussi leurs besoins spécifiques.

### a) la classification des clients.

Elle est si diversifiée, si segmentée que l'agent va mener ses actions différemment.

Au niveau des individus, il doit savoir que ceux-ci ont évolué, ils sont plus instruits et mieux ouverts. Au niveau des entreprises, le degré de technicité a accru les accidentés de la rue et des usines, l'agent aura donc comme tâche à éveiller l'esprit du travailleur sur les risques qu'il court. A tous ces clients la présentation d'un produit seul est insuffisant. Il faut que celui-ci corresponde aussi à la satisfaction de leurs besoins.

### b) Les besoins du client

Pour les connaître l'agent doit d'abord poser des questions, puis formuler un diagnostic et enfin proposer une solution (1).

.../...

Ces besoins sont généralement :

- de limiter les conséquences d'un décès prématuré, de crédit, d'épargne, de protection, de complément de retraite, de bénéfice financier ou fiscal.

Tous ces besoins ne sont pas les mêmes d'un individu à l'autre ou d'une entreprise à l'autre. Ils sont appelés aussi à changer à évoluer dans le temps, c'est la raison pour laquelle l'agent doit être en mesure de donner une satisfaction "sur mesure", personnelle et même permanente, s'il veut créer une clientèle et la conserver.

Toutes ces connaissances d' "autrui" viennent en complément de celle de soi-même.

B/ - La connaissance de sa compagnie.

Il est demandé à l'agent de connaître :

- les mécanismes du contrat d'assurance vie : ceux-ci partent de l'objet à l'étendue du contrat en passant par la définition de certaines clauses tels que le paiement de la prime, les droits de mutations, les valeurs de rachat et de réduction, l'avance sur police, la clause bénéficiaire, la clause de révalorisation ou d'indexation etc...

- les exclusions : Ce sont généralement le suicide, la guerre, l'aviation dans certaines conditions

- le montant de la garantie : le capital en décès, en invalidité, la rente, la participation bénéficiaire.

- Les extensions possibles : exemple une assurance sur 2 têtes. " à ce sujet, il sera conseillé à l'agent de fournir sans doute des explications précises et formelles, mais d'émailler ses commentaires d'exemples et de références, plus ou moins pittoresques, qui souligneront qu'à travers des mots il y a surtout la garantie d'une vie qui est en cause" (1).

Cette garantie peut être soit une assurance décès, soit une assurance en cas de vie, soit une combinaison des deux formules (en cas de vie et en cas de décès).

.../...

(1) page 77 M.A.I. Christian VILLARS 7ème éd. 71.

2) La connaissance des différentes "formules"

L'agent doit connaître la portée de toutes les "formules" qu'il offre, car une assurance sur la vie se conclut à certain moment psychologique ou tactique, c'est ce jour là et non la veille ni le lendemain. Il faut qu'à ce rendez-vous de la décision l'agent soit exact et compétent. S'il doit reconnaître : je ne sais pas, je vais me renseigner, outre une certaine perte de prestige, déjà arrive rapide l'ombre d'un concurrent plus avisé et mieux documenté" (1).

Les formules les plus courantes sont :

a) En assurance en cas de décès.

- La vie entière : la compagnie s'engage à payer aux bénéficiaires désignés la somme convenue quelle que soit l'époque à la quelle survient le décès de l'assuré.

- La temporaire décès, le capital assuré est payable au décès de l'assuré à condition que ce décès survienne avant le terme du contrat.

- L'assurance rente éducation.

L'assurance est le versement d'une rente à partir du décès de l'assuré et jusqu'à la date d'expiration du contrat à condition que le décès de l'assuré se produit avant cette date.

- L'assurance de survie . La compagnie s'engage à payer au bénéficiaire la somme stipulée au contrat, si le bénéficiaire survit à l'assuré.

b) En assurance en cas de vie.

- Le capital différé avec ou sans contre assurance, la compagnie s'engage à payer au bénéficiaires, l'assuré, s'il vit à l'échéance prévue, le capital mentionné.

L'assuré décède avant, la compagnie ne serait pas obligé de payer le capital, mais rembourse les primes si le contrat est avec contre assurance.

.../...

- La rente viagère sur une ou deux têtes. La compagnie s'engage moyennant une prime unique à verser les rentes convenues tant que vivra les personnes sur la tête de laquelle ou desquelles repose le contrat.

- La rente viagère différée : l'entrée en jouissance de la rente est différée.

- La vie entière à effet différé : Le capital est payable au décès de l'assuré mais si seulement le décès survient après la période différée.

C) En assurance mixte.

- La mixte proprement dite : le capital stipulé au contrat est payable immédiatement en cas de décès de l'assuré et au plus tard en cas de vie au terme du contrat.

- La terme fixe : La compagnie garantit le paiement d'un capital à une époque fixée d'avance que l'assuré soit vivant ou décédé.

- L'assurance dotale : La compagnie garantit le paiement d'un capital si un enfant désigné est vivant à une certaine époque.

D) Les assurances complémentaires.

Ce sont généralement ;

1. - Les individuels-accidents avec :
  - soit un doublement du capital en cas de décès par accident,
  - soit un triplement du capital en cas de décès par accident de la circulation
  - et des indemnités en cas d'invalidité et d'incapacité temporaire.
2. - Les exonérations de paiement de primes dès que l'assuré est en état d'invalidité permanente (le taux étant fixé par la compagnie).

C) Les assurances collectives.

Laissées très souvent à la "discrétion des spécialistes du siège", l'agent peut cependant apporter sa contribution au rapprochement entre le client et la compagnie.

Une fois finie cette présentation, l'agent doit être en mesure de répercuter le prix de ces différentes formules.

3/ - La connaissance des tarifs.

Connaître le droit des contrats et les différentes formules, seul est insuffisant, il faut aussi savoir évaluer la portée de leur coût qui est la prime. La prime peut être unique, temporaire ou viagère. Pour les deux dernières formes, elle peut être annuelles, semestrielles, trimestrielles ou même mensuelle.

Toute prime est une combinaison âge durée, et comprend comme nous l'avons déjà vue, une prime de risque, une prime d'épargne, et les chargements. Les garanties complémentaires ont aussi leur coût distinct de celle de la police principale et qui est fonction de l'activité professionnelle de l'assuré.

Illustration : Exemple de tarification

soit un individu âgé de 30 ans qui veut une mixte pour un capital de 3 Millions, durée 20 ans.

Nous utilisons le tarif ALICO.

- il paie ses primes annuellement donc le "Mode" : 1
- le facteur police, coût de police = 1.000 F
- la prime de cent mille franc de capital = 5.199 (donnée par le barème)
- Taxe de l'état = ~~0,13~~ 3 %

$$\text{prime : } \left[ \frac{5.199 \times 3.000.000 \times (1 + 1000)}{100.000} \right] 1,03 = 161.679$$

Si notre assuré demande aussi les garanties complémentaires comme  
- l'individuel<sup>ll</sup> accident et l'exonération de prime.

Et s'il a une occupation peu risquée il aura à payer en plus  
- au titre de l'individuel accident :

$$\frac{3.000.000 \times 500 \times 1,03 \times 1}{100.000} = 15.450 \text{ F.}$$

.../...

- au titre de l'exonération de prime

$$\frac{3.000.000 \times 73 \times 1,03 \times 1}{100.000} = 2.256 \text{ F}$$

500 et 73 sont donnés pour les barèmes respectifs d'individuel-accident et d'exonération de prime.

Au total notre assuré aura à payer :

$$161.679 + 15.450 + 2.256 = 179.385 \text{ F de prime annuelle.}$$

Nous venons de rappeler les différentes qualités et connaissances du technicien qu'est l'agent, il nous reste à voir celles que lui confère le métier de vendeur dans la mesure où le "phénomène consommateur" a pris de nos jours des dimensions incontrôlables.

## Section II. - Le vendeur.

"Si la vente n'est autre chose que la remise à quelqu'un moyennant argent, de ce qui lui est utile", (1) alors l'agent est vendeur.

Il l'est d'autant plus qu'il doit exposer, démontrer et convaincre pour la commercialisation d'un produit non "palpable". S'il emporte l'adhésion de son client, il a fallu que son art du contact humain, de présenter les avantages du produit soit très supérieur à celui de tout vendeur de chose qu'on touche et soupèse.

### I. - L'art du contact humain.

"La vente est le moment de l'activité qui réserve le plaisir le plus vif, les émotions les plus profondes et les souvenirs les plus durables" (2). L'agent qui a "trionphé de l'opposition d'un assuré rétif, joint, à la joie du sportif qui a gagné une partie difficile, la satisfaction intérieure de l'homme qui a rendu un service à autrui" (3).

C'est donc par la recherche des assurables que l'agent est amené à rencontrer toute sorte d'individu pour lesquels il aura à étudier le moment de l'entretien et la méthode de prospection.

.../...

(1) L"A" C"3" Mme GIRY : Organisation de la production.

(2) - (3) L"A" C"3" Mme GIRY : Organisation de la production.

1) Les moments de la vente.

Ils sont nombreux, nous en avons déjà parlé, ce sont :

- le hasard d'une rencontre avec un assuré présumé ; l'occasion ne doit pas être esquivée ;
- la survenance d'un évènement heureux  
ex. une naissance
- la survenance d'un évènement malheureux :
  - o l'action de l'agent sera surtout tournée vers les témoins ou les voisins
  - o action aussi vers le bénéficiaire qui touche un capital après le décès de l'assuré ;
- les recommandations.

Ces divers moments correspondent à des méthodes de prospections différentes.

2) Les méthodes de prospection

L'agent va mener une recherche systématique de nouveaux clients, de nouveaux contrats, et de nouvelles garanties.

a) Les nouveaux clients : Ils n'ont aucun contrat à son agence et leur détection est faite grâce aux relations suivantes :

- les relations professionnelles : hôpitaux, banque, chambre de métier
- les relations des assurés de l'agent
- les recherches d'informations sur toute personne rencontrée
- les actions publicitaires.

b) Les anciens clients.

Il s'agit de vendre non pas l'idée d'assurance vie, mais une sécurité complète. Le fichier des clients est là pour aider notre agent dans ce type de prospection. A défaut l'agent peut utiliser le dossier de police, seulement il ~~ne doit~~ revoir chaque semaine ou chaque mois un nombre déterminé de dossiers-client.

c) le cas d'un nouveau produit.

Il s'agit de sensibiliser et d'acquérir de nouveaux clients dès lorsqu'une nouvelle garantie est mise en place. A ce niveau l'agent doit procéder en trois étapes.

### 1 - L'élaboration du produit

Ce ne sera pas un contrat mais une ou plusieurs combinaisons bien déterminés de garanties.

### 2 - La définition de la clientèle : Vers laquelle l'offre sera dirigée.

Ex. : Une catégorie socio-professionnelle, une tranche d'âge, une situation familiale, un régime social.

Cette clientèle doit être concernée par la garantie et susceptible de l'acheter. Et pour ~~faire~~ faire l'agent doit parler de son problème afin de l'identifier à l'objet du contrat.

2 - "L'idée à vendre" : Il s'agit de rechercher la demande "clé" susceptible de persuader la clientèle concernée.

Ex. "Pour que votre enfant puisse continuer ses études quoi qu'il arrive".

"Quel serait le sort de votre conjoint si vous décédiez avant lui".

etc..

Les différentes possibilités d'approches de la clientèle définies, une dernière exigence est demandée à l'agent : c'est l'art de la vente.

## II. - L'art de la vente

Tout art de vente se caractérise par la manière :

- de présenter les avantages du produit à vendre
- de répondre aux objections des clients
- de conclure la vente en amenant le client à signer la proposition et le chèque.

### A/ - La présentation des avantages du produit

Le produit d'assurance en tout les cas s'adresse soit à un individu, soit à un groupe d'individus. Nous allons donc présenter ce produit tant sur le plan individuel que sur le plan collectif.

1) Sur le plan individuel

"L'homme a sans doute une valeur commerciale. Cette valeur se manifeste par les services qu'il rend et se chiffre par le prix ou la rémunération versée par ceux qui en bénéficient "(1).

Cette citation s'adresse à l'homme "actif", celui qui exerce déjà une profession. Elle ne dit rien pour ceux qui ont dépassé cet âge ou ceux qui l'ont pas encore atteint. Un équilibre serait donc nécessaire, et l'assurance vie est là pour nous le montrer.

C'est donc à ce stade où l'homme a sa "valeur morale" que l'agent doit éveiller en lui l'idée de ce que l'assurance vie peut lui apporter après la retraite,<sup>ou</sup> à sa famille s'il disparaît de façon prématurée

2) Sur le plan collectif.

Devant la disparition progressive de la solidarité "traditionnelle", devant l'insuffisance des moyens offerts par l'assurance obligatoire étatisée, les compagnies d'assurance essayent de combler un vide en accordant à des groupes de personnes qui présentent des caractères communs des garanties collectives, des garanties qui vont résoudre des problèmes tels que : le financement du crédit, du logement, la retraite, le décès prématuré.

"L'assurance vie joue également son rôle, car elle évite à la société de prendre en charge une famille ne pouvant plus assurer elle-même son logement et son entretien" (2).

Bien qu'il présente des avantages, le produit d'assurance sur la vie se heurte pour la plupart aux objections des assurables. Ceci n'étant que le résultat d'un manque d'information, l'agent doit donc se préparer en conséquence.

B/ - Quelques objections courantes des assurables.

Nous essayerons en même temps de donner des ébauches de réponses car celles-ci font partie des stratégies de l'agent.

.../...

(1) page 16 M.I.A. Christian VILLARS.

(2) page 16 M.I.A. Christian VILLARS 7ème éd. 71.

1) L'assurance et la sécurité sociale.

L'agent doit avoir une idée sur les garanties offertes par la sécurité sociale et les régimes complémentaires s'ils existent, pour ne pas créer chez le client un double emploi.

2) L'assurance et le placement bancaire.

"Recourir au placement bancaire implique que l'on dispose déjà d'un certain capital alors que la raison d'être de l'assurance est justement de constituer ce capital" (1).

3) L'assurance vie et le code civil.

L'agent doit faire connaître au client que l'assurance "prime" sur le code civil ; le capital échappe aux droits de succession.

"Le législateur par 4 articles de la loi du 13/7/1930 a permis à l'assurance sur la vie, grâce au privilège qui lui était attribué de supprimer et de faciliter des règlements de successions.(2)

Il est donc important pour l'agent de connaître ces articles qui sont les suivants : 67, 68, 69, 74 de la loi du 13 Juillet 1930.

4) L'assurance et le fisc.

Dans certains pays la prime d'assurance vie est déduite de l'impôt des revenus des personnes physiques.

C'est là un aspect favorable pour le développement de l'assurance vie. Et il est souhaitable que nos compagnies entretiennent des démarches en ce sens. Aussi le capital décès échappe aux droits de mutations.

5) L'assurance vie et les religions telles que l'Islam.

L'agent doit s'armer d'arguments plus précis. Dans les pays islamisés, une comparaison entre l'assurance et l'usure est très courante. Ce sont deux pratiques différentes l'une de l'autre.

.../...

(1) page 16 M.I.A. Christian VILLARS 7ème éd. 71.

(2) page 16 M.I.A. Christian VILLARS 7ème éd. 71.

L'assurance est présentée comme une vente, la vente d'une protection moyennant paiement d'une certaine somme.

Et le verset 278 de la Sourate II la "Génisse" dit "... Dieu a permis la vente, il a interdit l'usure". Plus loin, les versets 4 et 5 de la Sourate IV "les femmes" traitent des biens des orphelins. Biens pour lesquels nous voyons l'assurance comme un moyen de sauvegarde d'intérêts.

Verset 4 "Ne remettez pas aux soins des hommes ineptes les biens dont Dieu vous a confiés (les biens des orphelins et des femmes) la garde mais donnez leur la nourriture et les vêtements. N'usez à leur égard que parole honnête".

Verset 5 "Cherchez à vous assurer de leurs facultés intellectuelles jusqu'à l'âge où ils pourraient se marier, et quand vous leur connaîtrez un jugement sain remettez leur l'administration de leur bien, gardez vous de les dissiper en les prodiguant ou en vous hâtant de les leur confier parce qu'ils grandissent". (1)

Le droit islamique et l'assurance parlent d'un même ton sur beaucoup de points : tels que

- le suicide, verset 137 de la Sourate III "La famille d'Imran"
- la sauvegarde des richesses verset 184 de la Sourate II "La genisse".

Le seul problème qui se pose est dans l'acquittement de la "Zakat" l'aumône légale que toute personne doit prélever sur un dépôt de richesse qu'il a gardé pendant plus d'un an.

#### b) L'assurance vie et l'immobilier

La comparaison est la même qu'avec celle du placement bancaire. Se lancer dans l'immobilier implique qu'on a déjà les fonds nécessaires alors que l'assurance vie permet de procurer ces fonds.

Toutefois pour celui qui a emprunté ces fonds, l'assurance lui a prévu un produit car un décès ou une invalidité peut mettre tous ces projets à "l'eau".

.../...

(1) Le coran : traduit par KASIMIRSKI éd. GF, 4è trimestre 1970.

7) - L'assurance et les problèmes de la dévaluation de la monnaie.

Suivant la solution adoptée par sa compagnie l'agent va baser ses arguments sur un des points suivants :

- si l'assurance est une couverture de prêt, il n'y a pas de révalorisation ; la garantie offerte décroît au fil des ans
- la compagnie peut appliquer un indice sur le montant de la garantie à l'échéance annuelle
- une révalorisation est prévue tous les 5 ans et le taux de revalorisation des garanties et des primes va dépendre du montant des bénéfices (les bénéfices techniques et financiers)

8) L'assurance vie face aux difficultés financières de l'assuré.

Est-on obligé de payer la prime en cas de difficultés financières ? La réponse est négative.

Il faut dire que de toutes les formes d'assurances, seule l'assurance vie accorde cette faveur ; avec bien entendu une seule exception, la temporaire décès. Pour tous les autres ayant 3 ans d'âge ou plus le capital peut être réduit si l'assuré n'arrive plus à s'acquitter de ses primes ; s'il veut se libérer du contrat il peut percevoir la valeur de "rachat"; et enfin peut même demander une avance sur sa police.

c) La conclusion du contrat.

En conclusion, l'agent doit rechercher les motifs et les points d'hésitation, et reprendre les arguments les plus persuasifs, rassurer le client sur les avantages essentiels de son produit.

Il peut même confirmer par écrit sa réponse, s'il y a lieu pour donner au client un caractère plus sérieux, pour renforcer sa confiance.

- en cas de refus il peut demander les raisons et ne doit montrer ni froideur, ni déception. Il lui faut rechercher plutôt à établir les relations avec le client.

- en cas d'acceptation : il est souhaitable que l'agent mesure les points qui peuvent donner lieu à des litiges tels que les exclusions.

Si les qualités du technicien sont essentiellement personnelles il n'en est pas de même pour celles du vendeur. L'agent d'assurance vie peut avoir besoin des services d'auxiliaires ayant ses qualités de vendeur à un degré plus ou moins marqué.

### III. - Les auxiliaires de ventes.

Ce sont les indicateurs et les membres du personnel.

#### 1) Les indicateurs.

L'agent doit chercher à créer un véritable réseau d'indicateur.

L'indicateur n'est pas un professionnel de l'assurance, il ne traite pas de contrat. Il n'est ni mandataire ni salarié.

Sa fonction consiste à introduire l'agent dans les milieux qu'il ne connaît pas, à propager le nom de l'agence et de sa compagnie. Il est choisi selon son milieu géographique ou professionnel.

#### 2) Le personnel de l'agence.

a) L'employé démarcheur : Il peut être choisi selon son origine, ses affinités sociales, son éducation et dans le milieu social que l'agent ne peut pas atteindre. Sa tâche est de se rapprocher le plus possible du client.

#### b) L'employé sédentaire.

Il peut être à la fois vendeur et technicien car il doit informer aussi ;

Beaucoup d'affaires sont réalisées sur place, c'est une vente au "comptoir" ;

Mais l'agent aura pour ultime tâche de "contrôler et de former son personnel, car ils ne valent généralement sur le plan de la production ce que vaut l'agent".

.../...

/ ) EUXIEME          / ) ARTIE  
 ===== / ) =====

/ LES CRITERES MOTIVANTS DU STATUT D'AGENT-VIE /

Le statut de l'agent vie demeure intéressant du fait des droits que lui confère son contrat et aussi de ce qu'il est aux "jeux" de la législation.

CHAPITRE I. - LES DROITS QUE LUI CONFERE SON CONTRAT.

Ces droits sont nombreux, nous essayons de nous limiter aux plus importants tels que ; l'organisation libre de son agence et sa rémunération.

Section I. - L'organisation libre de son agence.

L'article 12 du statut de l'agent vie dit :  
 "... l'agent général doit s'adjoindre des sous agents, courtiers, indicateurs et auxiliaires, ces collaborateurs agiront sous son entière responsabilité ;..." Il lui appartiendra donc d'organiser librement son agence tant sur le plan humain que matériel.

I. - L'organisation sur le plan humain.

Comme nous l'avons vue précédemment l'agent peut être aidé dans ses tâches par des collaborateurs auxquels il est lié soit par un mandat, soit par une relation employé-employeur soit par une liaison en toute liberté.

1) Le mandataire de l'agent

C'est généralement le sous agent qui doit justifier d'une capacité professionnelle assez suffisante en assurance.

Mandataire de l'agent au même titre que ce dernier l'est pour la compagnie ; il n'a aucun lien avec cette compagnie et n'est soumis en aucun moment au contrôle de cette dernière.

Le sous agent ALICO reste une exception à cette règle.

Le sous agent est un travailleur indépendant, il organise son travail comme il l'entend en dehors de toute surveillance et contrôle de l'agent ; il est rémunéré à la commission.

"Le sous agent n'a pas de statut, donc n'est pas protégé par un texte". (1)

Il peut être assujéti au régime d'allocation familiale des travailleurs indépendants et est tenu de l'impôt sur les bénéfices non commerciaux.

## 2) Les salariés

Ce sont des employés démarcheurs et sédentaires. Leur recrutement et cessation d'activité sont régis par les dispositions du code du travail. Ils sont assujéti au régime général de la sécurité sociale.

## 3) Les liaisons libres.

*Par liaisons* Sont celles des indicateurs et courtiers l'agent n'aura pas vis-à-vis d'eux des obligations sociales et est tenu de déclarer tout versement à leur profit.

"Administrateur de tout ce petit monde l'agent doit être capable de leur "inculquer" ses propres qualités et connaissances afin qu'ils sentent en lui un maître ayant sur eux une incontestable supériorité" (2).

Ainsi le portefeuille de la compagnie sera géré <sup>avec</sup> intelligence, mais aussi avec ordre grâce aux moyens matériels que peut disposer l'agent.

## II. - L'organisation sur le plan matériel

Une bonne administration est indispensable à la prospérité de l'agence.

Quelques éléments nécessaires :

.../...

(1) page 111 L'agent général d'assurance. Jacques DESCHAMPS 2<sup>e</sup> éd. 1970

(2) page L"A" "C" 3 Mme GIRY : Organisation de la production.

1) Les tarifs et les imprimés.

L'agent doit disposer de tous les tarifs existant à la compagnie et, ceux-ci doivent être connus de tous ceux qui collaborent avec lui.

Et à tout moment des exemplaires d'imprimés telles que les propositions doivent être à sa portée, dans sa serviette et en stock suffisant à l'agence

2) La préparation et l'attente des contrats.

La proposition établie et le tarif calculé, l'agent doit toujours conserver un double avant d'envoyer l'ensemble du dossier à la compagnie. Il doit suivre les affaires de chaque client, car il lui faut "gérer" non seulement des contrats mais des clients *AUMI*,

3) Les fiches et fichiers de renseignement.

Les fiches sont établies au nom de chaque client et elles permettent d'avoir une photographie de celui-ci et de savoir les garanties qui lui manquent.

Les fichiers sont des journaux des relations avec les clients. Ils doivent être tenus au jour le jour.

Ex. le fichier des moyens de prospects  
le fichier de rappel ou relance

4) Les livres et répertoires utiles

C'est par exemple la tenue des livres de caisse, du registre des propositions adressées à la compagnie, du registre des pièces confiées aux sous agents, des livres d'enregistrement des déclarations de sinistre.

5) La correspondance.

Elle ne peut être ignorée, et elle tend même à déborder dans la mesure où l'agence reste un "tampon" entre la compagnie et la clientèle.

Une bonne ~~suivi~~ *suivi* de la correspondance est un élément de progrès pour l'agence.

6) La comptabilité.

Elle est presque inexistante. Elle se réduit à l'encaissement des primes. Et si l'agent vie tient une comptabilité c'est sans doute dans la souci de connaître sa situation vis-à-vis de la compagnie, ce qu'il gagne et comment il le gagne.

Tous ces différents éléments doivent faire l'objet d'un classement et d'un suivi grâce à des moyens bien adaptés.

Les propositions signées, les primes encaissées, le travail bien organisé, le moment est venu pour l'agent de penser à sa situation financière.

Section II. - Les droits pécuniaires de l'agent

L'activité d'assurance procure à l'agent deux formes de rémunération :

- une en période d'activité
- une autre en cas de cessation des fonctions

I. - La rémunération pendant la période d'activité.

Toute souscription d'assurance sur la vie donne à l'agent réalisateur une commission.

"Qu'il n'y pense pas pendant son argumentation, que telle formule qu'il propose soit indépendante du profit qu'il en retirera, voilà qui l'honore."(1)

La commission quelle que soit l'appellation qu'on lui donne dépend de trois facteurs :

- la durée de la garantie
- le montant de la prime
- l'encaissement de la prime

Les deux premiers facteurs découlent de la faculté du client tandis que le dernier exige de l'agent <sup>qu'il</sup> veille au paiement régulier des primes.

.../...

La commission est aussi fonction de la garantie offerte, ce que donne une vie entière est différent de celui de la mixte ou de la temporaire.

En tout et pour tout, il y a deux sortes de commissions, une commission d'acquisition et une commission d'encaissement.

### 1) Les commissions d'acquisition.

Dès l'encaissement de la première prime, cette commission est acquise à l'agent.

Elle varie de 25 à 60 %, sauf pour les temporaires où elle est de 9 à 10 %.

Ce n'est point le cas en assurance I.A.R.D. où la commission d'acquisition dépasse rarement les 20 % de la prime. Aussi en I.A.R.D., le taux de commission est fonction de la "qualité" du risque, ce qui n'est point le cas en assurance vie.

*plus de* Sur une première prime donc, l'agent vie peut déjà encaisser la moitié ; et si le contrat se limite à ce niveau, il en résultera une grande perte aussi bien pour la compagnie que pour lui même, car il n'aura plus droit aux commissions de renouvellement.

### 2) Les commissions de renouvellement.

C'est une innovation de l'assurance vie. Elle incite l'agent à suivre les contrats de près. Son taux dépend aussi des facteurs cités précédemment. Pour l'assurance temporaire, elle s'ajoute à celle d'acquisition pendant toute la durée du contrat, alors pour les autres formules elle apparaît seule dès après la première prime annuelle, et est inférieure en %. Elle peut être attribuée pendant une période fixée, ou tout au long du contrat, tout dépend de la pratique de la compagnie.

Illustration : CEDULE DES COMMISSIONS ALICO

| Les garanties           | 1ère année                | 2 à 5 année                |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|
|                         | commissions d'acquisition | commissions d'encaissement |
| Vie ordinaire           | 50 %                      | 5 %                        |
| Mixte                   |                           |                            |
| 10 ans                  | 25 %                      | 3 %                        |
| 15 ans                  | 35 %                      | 5 %                        |
| 20 ans                  | 50 %                      | 5 %                        |
| Terme fixe              | 40 %                      | 5 %                        |
| Protection hypothécaire | 10 %                      | -                          |

L'importance de ces taux nous est illustrée par la marché camerounais où s'exerce une seule compagnie spécialisée en assurance vie ALICO, sur un ensemble de six qui pratiquent toutes la "VIE".

| Année | Ensemble du Marché | ALICO       |
|-------|--------------------|-------------|
| 1979  | 44.948.925         | 21.096.298  |
| 1980  | 73.364.264         | 39.333.699  |
| 1981  | 176.912.117        | 139.401.084 |
| 1982  | 145.868.220        | 98.452.822  |

Commissions versées uniquement pour la grande Branche

Les commissions versées par ALICO représentent plus de la moitié de l'ensemble du marché.

Les émissions sur le marché étant :

| Année | Ensemble du Marché | ALICO       |
|-------|--------------------|-------------|
| 1979  | 640.789.659        | 90.947.406  |
| 1980  | 1.054.138.349      | 150.639.046 |
| 1981  | 1.477.513.382      | 274.059.542 |
| 1982  | 1.591.322.718      | 380.030.899 |

On peut tirer le ratio suivant : Commissions / primes émises.

| Année | Ensemble du Marché | ALICO  |
|-------|--------------------|--------|
| 79    | 7 %                | 23 %   |
| 80    | 6,9 %              | 26 %   |
| 81    | 11,9 %             | 50,7 % |
| 82    | 9,17 %             | 25,7 % |

En voit donc, ~~et~~ pour quoi le statut de l'agent vie est attrayant, surtout lorsqu'il est agent ou "exclusif".

C'est là un sérieux appoint pour une trésorerie toujours sollicitée. Aussi bien même qu'en cas de cessation d'activité l'agent a droit à d'autres rémunérations.

## II. - Les droits de l'agent en cas de cessation d'activité.

Pour toutes formes de cessation, l'agent vie a droit à une indemnité appelée indemnité compensatrice, ou sinon à un droit de présentation.

Définissons auparavant les différents cas de cessation d'activité :

### 1) Les différents cas de cessation d'activité

#### a) La révocation

Elle peut être faite à tout moment, mais sans motif légitime la compagnie peut courir le risque de payer des dommages et intérêts.

Avec un contrat à durée déterminée, un délai de préavis doit être respecté. Il y a des révocations abusives comme il y a des révocations légitimes.

#### b) Le décès de l'agent

"La qualité d'agent général n'est pas héréditaire, car le mandat a un caractère personnel et disparaît par la mort du mandataire".  
(1).

Mais des droits peuvent être accordés à ses héritiers, nous y reviendrons.

#### c) La démission volontaire de l'agent.

Malgré le caractère de la cessation, l'agent garde toujours ses droits de cessation d'activité.

.../...

(1) page 153. L'agent général d'assurance. Jacques DESCHAMPS 2<sup>e</sup> éd. 1970.

2) L'indemnité compensatrice.

L'article 17 du statut de l'agent vie dit "En cas de cessation de fonctions pour quelque cause que ce soit, l'agent général ou ses ayants-droit ont droit à une indemnité compensatrice, due par la société, laquelle peut la récupérer sur le nouvel agent".

Sur les deux types de commissions, seule la commission d'encaissement revient à l'acquéreur du portefeuille, et, la commission d'acquisition revenant à l'apporteur et à l'apporteur seul.

L'indemnité compensatrice sera donc calculer sur la base des commissions d'encaissement et suivant deux dispositions :

- première disposition :

L'agent a été titulaire de son agence pendant au moins 5 ans ;

I. : L'indemnité compensatrice = commission d'encaissement annuelle x 3.

Et l'exercice de base est représenté par les quatre trimestres précédant la date de cessation de fonction.

- deuxième disposition

L'agent a été titulaire de son agence pendant une durée inférieure à 5 ans.

L'indemnité ci-dessus calculée sera réduite de 4/5, 3/5, 2/5 ou 1/5 selon que la durée d'activité a été de 1, 2, 3, 4 ans.

Cette indemnité compensatrice n'est prévue que si le droit de présentation est refusé au successeur ou aux ayants-droit de l'agent.

ALICO : art XXII du contrat d'agent  
l'indemnité est acquise pour toutes les formes de cessation d'activité sauf la révocation.

.../...

### 3) Le droit de présentation

"L'agent sortant, quelle que soit la raison pour laquelle il cesse ses fonctions, même en cas de révocation a le droit de présenter à la société un successeur dans un délai déterminé" (1)

En exerçant le droit de présentation, l'agent ou ses ayants-droit souhaite la pérennité d'une "oeuvre". Il laisse à son successeur le droit de se mettre en rapport avec la clientèle. Et en dehors de cette clientèle le droit de présentation se compose aussi

- de tous autres éléments corporels ou incorporels, droit au bail, matériels de bureau, personnel.

- des commissions sur primes déjà échues et qui appartiennent à l'agent.

Tout ceci représente une valeur que l'agent aura à négocier librement avec l'agent rentrant.

ALICO : Un tel droit n'est pas reconnu à l'agent art. XVI et XVII du contrat. Voir annexe.

Ces droits de l'agent sont nombreux et priment sur les obligations vis-à-vis de la compagnie. Obligations que nous pouvons résumer en deux points essentiels :

- \* une production bonne et suffisante

ALICO Le minimum de production annuelle : 40 propositions

- \* un suivi sans faille des directives de la compagnie

Elles sont certes des devoirs qui s'imposent, mais il faut dire qu'elles tournent toutes en faveur de l'agent.

De la mission sociale qui lui est confiée, l'agent tire non seulement de légitimes satisfactions morales, mais des droits qui sont essentiels dans son budget et dans ses initiatives de travail. Donc il est important que le législateur lui accorde une attention particulière.

### CHAPITRE II. - L'AGENT ET LA LEGISLATION.

Au même titre que les sociétés d'assurance, l'agence peut être soumise au contrôle des fonctionnaires du Ministère des Finances habilités à cet effet.

.../...

En France le contrôle est régi par le décret loi du 14 Juin 1938 ainsi que par le décret du 30.12.1938.

Au Cameroun : Par l'ordonnance 62.OF.36 du 31 Mars <sup>1962</sup>, abrogé et remplacé par l'ordonnance 73.14 du 10 Mai 1973.

Au Sénégal : Par la loi 63.38 du 10 Juillet 1963 et le décret 336 du 13 Mai 1964.

Le législateur a défini l'agent général et lui a même indiquer quelques éléments de protection.

Section I. - Comment le législateur a-t-il défini l'agent ?

L'agent est cette personne physique qui justifie des connaissances professionnelles suffisantes en assurance et qui prend soin sans cesse de perfectionner sa formation.

I. - Les conditions d'accès à la profession.

1) L'agent général doit être âgé d'au moins 21 ans, les femmes mariées ou non peuvent être agents généraux.

2) L'agent ne doit pas être frappé d'une incapacité : art. 29 de l'ordonnance 62.OF du 31 Mars 1962 (Cameroun) :

"Ne peuvent, à titre quelconque fonder ; diriger ou administrer, gérer, représenter, ou liquider des organismes d'assurances et peuvent présenter des opérations d'assurance au public, les personnes ayant fait l'objet d'une condamnation, les faillis ou réhabilités, les personnes condamnés pour infraction à la législation ou la réglementation des assurances, les administrateurs, gérants et directeurs d'organisme ayant été dissout à la suite de retrait d'agrément".

Cette même disposition figure à l'art. 29 du décret loi du 14 Juin 1938 -France.

Le législateur exige donc de l'agent un haut degré d'honorabilité. Et pour le justifier, il doit déposer au parquet du siège de sa compagnie, ainsi qu'auprès du groupement personnel (le comité des assureurs) une telle déclaration.

3) L'agent d'assurance vie doit adhérer au conseil national des assureurs, groupement consultatif, ce qui lui permet de statuer sur toute mesure concernant sa profession.

4) L'agent ne doit pas exercer une activité **incompatible** à la profession d'agent, ceci est aussi un élément de protection en sa faveur.

5) L'agent vie doit satisfaire les exigences de capacité professionnelle prévues par le décret n° 6618 du 23 Février 1966 (France) : l'agent doit justifier de l'accomplissement d'un stage professionnel ou de l'exercice à temps complet dans les services d'une entreprise d'assurance vie ; l'agent doit posséder aussi un diplôme d'études supérieures équivalent à celui de l'I.I.A. : l'Institut Internationa des Assurances de YAOUNDE.

La "valeur" de l'agent n'est pas seulement liée au nombre de ses diplômes mais et surtout à une formation continue et soutenue <sup>Tout</sup> au long de sa carrière.

## II. - Comment l'agent vie peut-il perfectionner sa formation ?

Le législateur ne l'a pas dit expressément, mais il faut savoir que les programmes d'études et de stages sont si vastes qu'il est difficile de maîtriser tout à la fois.

La discipline d'assurance vie est enseignée parfois en même temps que d'autres branches ; et encore vu le caractère évolutif de l'assurance vie, l'agent doit être à tout moment en quête de savoir ; ceci en lisant les ouvrages techniques et revus de la profession, en participant à des stages de formation ou de recyclage. Ex. Les cycle de spécialisation organisés par l'I.I.A.

Nous pouvons dire dès lors que le métier d'agent demande une très grande compétence. Ceci est d'autant plus exigé, lorsque l'activité porte sur la vie humaine.

L'honorabilité, l'instruction souhaitées pour l'exercice de cette fonction sont les résultats d'efforts immenses et soutenus pendant de longues années. Il est donc opportun que le législateur portègè la profession.

Section II. - Les moyens de protection de l'agent vie.

Ils sont nombreux et variés :

1) Il est interdit à l'agent d'exercer une profession incompatible à l'activité d'assurance vie. Cette disposition tourne en sa faveur, car une acceptation en ce sens suscitera un manque d'intérêt pour une des activités ; et si par malheur celui-ci tombe sur l'activité d'assurance les préjudices seront nombreux.

- pertes de la compagnie
- mécontentement des assurés qui vont rechercher les concurrents.

Et par conséquent, perte de production pour l'agent lui-même.

2°) L'agent est une personne physique, sa responsabilité professionnelle est recherchée s'il commet une faute grave.

Devant cette responsabilité le législateur lui a permis de souscrire une assurance à la compagnie de son choix, ou de constituer un cautionnement ou un autre système de garantie agréée.

3) Dans les pays où cela existe, le législateur l'impose à s'affilier à des régimes particuliers de prévoyance ou de retraite instituer par les sociétés qu'il représente.

Ces régimes dit "complémentaires" ne sont pas encore institués dans nos pays, mais l'agent peut être affilié à la sécurité sociale.

- soit en tant qu'employeur s'il emploie un personnel
- soit en tant que travailleur indépendant s'il n'emploie pas de personnel.

4) L'art. 23 du statut d'agent vie réserve à l'agent révoqué abusivement un certain nombre de droits : des dommages et intérêts lui sont versés c'est-à-dire, si la révocation ne relève pas des cas de révocation légitimes suivants : l'incapacité notoire, l'insuffisance de production, la faute professionnelle grave.

5) L'art. 22 dit que la compagnie d'assurance reste seule propriétaire de son portefeuille.

"Elle a le droit de résilier les polices constituant ce portefeuille pour autant qu'il ne s'agit pas de mesures dirigés personnellement contre l'agent".

Les moyens de protection édités par le législateur en faveur de l'agent sont nombreux, mais cela n'empêche pas les sanctions qu'il peut courir s'il manque à ses obligations.

### Section III. - L'arbitrage.

Tout défaut d'accord aux arbitrages amiables sur un litige entre l'agent et la compagnie appelle à un arbitrage obligatoire dont les conditions sont fixées par le statut : art. 23.

Il en est de même pour un désaccord relatif à l'application des conditions faisant l'objet du traité de nomination.

Cependant le statut a défini les faits qui ne peuvent pas être soumis à un tel arbitrage, sauf accord entre les parties intéressées. Il s'agit :

- des faits qui découlent de l'application du principe de la liberté des sociétés (tarif, acceptation, rejet, règlement de sinistre, restrictions relatives à la production
- des faits résultant de faute professionnelle de l'agent lorsque la faute est de nature à entraîner un dommage.

.../...

// O N C L U S I O N  
oooooooooooooooooooooooooooooooooooo

Qu'il soit cité ou non, l'agent doit se glorifier d'une grande partie de l'épargne nationale et des investissements faits grâce aux primes collectées. Il est également un pourvoyeur de fonds pour l'administration fiscale : d'abord à travers les primes des assurés et aussi à travers ses revenus et ceux qu'il distribue à ses collaborateurs.

Un autre apport important, l'agent participe largement à la politique de l'emploi de son pays. On voit donc combien ce métier est d'une grande nécessité. Mais pour y parvenir il faut que l'agent soit efficace.

Cette efficacité, il ne peut l'obtenir que par le billet d'une formation sérieuse :

- soit dans une école comme l'Institut International des Assurances I.I.A.
- soit à l'intérieur de la compagnie, non seulement dans une salle mais également sur le terrain.

L'idéal on s'en doute bien est de combiner les deux afin de parvenir à la compétence que souhaite la profession, et au développement de l'assurance vie dans nos pays.

Nous sommes persuadés que scus peu de temps le problème sera résolu grâce à l'ancienneté de l'Institut et le nombre important d'étudiants qui en sort tous les ans.

# ANNEXE

AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY  
WILMINGTON DELAWARE U S A

## CONTRAT D'AGENT

Ce contrat prend effet pour compter du ..... par et entre ALICO.  
(ici dénommé « La Société ») de WILMINGTON, Delaware U.S.A. et (ici dénommé « l'agent ») de

## TEMOIGNAGE

Que les parties en causes conviennent comme suit :

I - La Société nomme l'agent au ..... (ici nommé « Le Territoire »)  
mais sans droits d'exclusivité, et l'autorise à solliciter, à procurer et à transmettre à la Société les propositions  
d'assurances et les rentes auprès de la Société, à percevoir les primes dues à la Société et à payer les mêmes  
sommes comme indiqué par la Société, tout cela conformément aux termes, conditions et réglementation éta-  
blis dans ce contrat.

II - En pleine compensation des services rendus par l'Agent et en rémunération de ses dépenses engagées ci-  
dessous, la Société accepte de payer les commissions à l'Agent à taux et conformes aux clauses, conditions et  
réglements établis dans ce contrat.

III - L'Agent accepte cette nomination et s'engage d'user de ses efforts pour la promotion des affaires de la  
Société et de ne rien faire qui soit contraire aux intérêts de la Société.

IV - Les conditions Générales, le barème de Commissionnement, et les conditions de paiement de commissions  
apparaissant sur les pages ci-après (sans titre de paragraphe) font, selon les dispositions de la loi applicable,  
parties de ce Contrat en tout point comme il est établi au dessus de la signature des parties en présence.

V - Ce contrat annule et remplace tout autre contrat antérieur, accords et relation entre les parties en présence  
relative à la sollicitation de l'assurance auprès de la Société.

VI - Il est demandé à l'agent de produire un minimum de 40 propositions par an avec un minimum de primes  
annualisées de CFA 4 000 000 et une persistance de 80% sur la base IQA.

En témoignage duquel la Société et l'Agent ont mis en exécution le contrat en trois exemplaires ce jour du  
.....198 ..... A .....

Recommandé par

AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY

Directeur

Agent

X  
2

## CONDITIONS GENERALES

### I - LICENCE D'AGENT

L'agent devra à tout moment se conformer aux lois applicables et aux réglementations de toutes juridictions dans le Territoire dans lequel il pourra solliciter les affaires ci-dessous, et avant de solliciter toutes affaires de cette nature, il devra obtenir et par la suite maintenir en vigueur toute licence qui pourra lui être demandée par la loi.

### II - TRANSMISSIONS DES PROPOSITIONS ET PRIMES

L'agent transmettra régulièrement à la Société, conformément aux règlements et instructions toutes les propositions d'assurances et annuités perçues par lui avec tout autre paiement qui lui serait fait.

### III - AUTORITE DE L'AGENT

L'autorité de l'agent de représenter la Société est établie dans ce contrat. A l'exception de la signature et la délivrance des reçus conditionnels de la Société conformément à la réglementation ou aux instructions de la Société, l'agent n'a aucun droit de ratifier, pour la Société, aucun contrat ou agrément, de contracter aucun engagement ou dette pour ou contre la Société. L'agent n'est pas autorisé, pour le compte de la Société, de changer, modifier ou délivrer tout contrat ou agrément, désister, modifier ou faire exception à tout règlement de la Société ou désister à tout forfait. L'agent ne pourra pas changer ou modifier, différencier ou ajouter dans les propositions, rapports médicaux ou tout autres formulaires de la Société.

### IV - PUBLICITE

L'agent ne devra faire aucune publication publicitaire, circulaire ni écrire de lettres concernant la Société à des organismes de presse ou à d'autres compagnies d'assurances sans approbation préalable par écrit de la Société.

### V - PERCEPTION DES PRIMES

L'agent n'est pas autorisé à percevoir ou accepter pour le compte de la Société de l'argent à l'exception des primes initiales ou dépôts sur prime payables à la signature de la proposition d'assurance, à moins que ce soit autorisé spécifiquement ou demandé par la Société.

### VI - DELIVRANCE DES POLICES

L'agent ne devra délivrer aucune police émise par la Société à un client dont il connaît ou suspecte que la santé ou l'occupation a changé depuis la date de la signature de la proposition et, ne devra en aucun cas délivrer à toute personne toute police ou reçu renouvelé de la Société jusqu'au paiement de la prime entière en espèces pendant la période autorisée pour le paiement.

### VII - RABAIS ET MAUVAISE REPRESENTATION

L'agent ne devra pas payer ou autoriser ou proposer de payer comme un encouragement à toute personne à assurer tout rabais de prime ou tout encouragement quelconque qui n'est pas spécifié dans la police, ni faire une mauvaise représentation quelconque ou une comparaison incomplète pour le but d'induire le titulaire d'une police ou tout autre compagnie de changer, de faire tomber, de perdre ou d'abandonner son assurance.

### VIII - L AGENT EST UN CONTRACTANT INDEPENDANT

Rien n'a trait de constituer la relation d'employeur et d'employé entre la Société et l'agent.

L'agent est un contractant indépendant et, question de souscription restante établie par la Société, il est libre d'exercer son propre jugement sur toute personne dans le territoire auquel il pourra proposer les affaires, sur le temps et le lieu pour de pareilles sollicitations.

X

IX – REPRÉSENTATION DES AUTRES SOCIÉTÉS

L'agent ne pourra pas solliciter ou vendre indirectement ou directement tout autre forme d'assurances ou annuités dans une autre Société.

X – PRIMES UN PLACEMENT FIDUCIAIRE

Toute prime ou autre argent ou biens appartenant à la Société qui pourra être mis à la disposition de l'agent seront détenues par lui comme placement fiduciaire et ne seront utilisés par l'agent pour des fins personnelles, mais seront ramenés et transmis à la Société sans délai conformément à la réglementation de la Société.

XI – REMBOURSEMENT DES BIENS DE LA SOCIÉTÉ

L'agent remboursera à la Société aussi rapidement que possible au moment de toute rupture de ce contrat où à tout moment selon les instructions de la Société, tout acquit, polices, reçus, barème de taux, manuels, littérature et autres papiers et biens appartenant à la Société à la possession ou sous le contrôle de l'agent ou par lesquelles il est responsable comptablement par les règlements de la Société.

XII – COUTS DU PROCES

Au cas où un procès est intenté contre la Société pour des raisons d'une action non autorisée, ou déclarations de l'agent, les coûts et dommages résultant seront payés par l'agent.

XIII – DROIT DE COMPENSATION

La Société a le droit à tout moment de compenser toutes les primes à l'agent, de retenir toute dette, obligation et liabilité due prêté par l'agent ou à l'Agent Général, de l'Agence ou autre représentation, de telles compensations ne devraient pas créer une cause d'action menée contre la Société.

XIV – GARANTIE DE L'AGENT

L'agent fournira à la Société et gardera en vigueur à ses propres frais une garantie satisfaisante à la Société pour s'assurer de la parfaite performance des entreprises de l'agent dans ce Contrat.

XV – ATTRIBUTIONS

L'agent ne devra pas attribuer ou transférer ce contrat ou tout droit ou intérêt qui lui revienne, y afférent en tout ou partie sans le consentement écrit de la Société.

XVI – ATTRIBUTIONS

L'agent ne pourra pas assigner ou transférer cet Agrément ou tout droit ou intérêt qui lui sont attribués ci-dessous en tout ou en partie dans le consentement écrit de la Société.

XVII – LES REGLEMENTS DE LA SOCIÉTÉ

L'agent se conformera au statut et règlement de la Société ici présents devant être en vigueur et comme modifiés de temps en temps, y compris le statut dans le document du taux de la Société et le manuel des instructions aux agents dont le statut et le règlement constituent une partie de ce contrat. L'agent se conformera également à de telles instructions comme il recevra du représentant de la Société.

X

XVIII – RUPTURE

Ce contrat sera rompu comme il suit :

- a) Par une notification écrite de l'une des parties à l'autre.
- b) Par la violation de l'agent des clauses du contrat.
- c) A défaut de l'agent pendant une période consécutive de 60 jours de procurer et transmettre à la Société une application par laquelle une police est émise et que la première prime est payée en espèce, ou à défaut de l'agent d'atteindre un quota d'un minimum de production pour une période et à un montant de temps en temps communiqué par la Société à l'agent, même à défaut d'une évidence conclusive que l'agent n'a plus besoin d'agir comme agent de la Société.
- d) Par le transfert de l'agence de sa résidence permanente à un lieu où la Société n'a pas des affaires.
- e) Par la mort ou une incapacité permanente de l'agent.

XIX – TOLÉRANCE DE LA SOCIÉTÉ

Toute omission, abstention, négligence de la part de la Société à quelque niveau que ce soit d'insister sur le respect par l'agent d'une modalité ou disposition quelconque de présent accord ne sera pas considéré comme une dérogation à celui-ci ou aux autres dispositions du présent agrément.

XX – PAIEMENT DES COMMISSIONS

Les commissions de l'agent dans ce contrat seront calculées conformément au barème de commissions inclus et les provisions applicables de ce contrat sur les applications préservées par l'agent et approuvées par la Société. De telles commissions sont payables sur les primes de la police reçues en espèces par la Société comme elles deviennent dues par les clauses de la police.

XXI – DROITS DE L'AGENT AUX COMMISSIONS

La première commission payable à toute police ou contrat supplémentaire est une compensation entière de l'agent pour ses services pour avoir procuré les applications en conséquence et toutes les commissions par la suite, tous deux, la première année et les commissions de service sont des compensations à l'agent pour avoir rendu des services efficaces au bénéficiaire de la police. Ceci demande que les années de renouvellement, pour rendre tout service le bénéficiaire de la police pourra avoir besoin de s'assurer du reste de la couverture en vigueur. Conformément à la rupture de ce contrat pour une raison que ce soit, sujet aux indemnités de cessation ci-dessous prévues, tous les avantages de percevoir les commissions pour la première année et les commissions de service sur les primes payées après la date de la rupture cessera.

XXII – INDEMNITÉ DE CESSATION

Pour la cessation autre que pour cause de rupture de ce contrat ou le remplacement par un nouveau contrat d'agrément, la Société paiera à l'agent ou à ses ayants droits, après toutes déductions de toutes indemnités ou autre bénéfice que la Société pourra payer (autre que pour une police émise par la Société)

Première année de commissions :

Pourvu que le contrat d'agrément de l'agent ait été en vigueur pour un an ou plus, la première année de commissions qui sera payable mais par le fait que les commissions sont payées après cessation à ce sujet.

Les commissions de service à la cessation pour une raison de décès ou pour une incapacité totale.

En cas de décès ou incapacité totale, pourvu que le contrat de l'agent ait été en vigueur pour un an ou plus, toutes commissions de service pour un renouvellement ordinaire des primes (à l'exception du Groupe) qui sera payable mais pour le fait que les commissions sont payables après cessation à ce sujet.

XXIII – NOUVEAUX PLANS ET LES POLICES RÉASSURÉES

Les commissions pour tout plan de police non incluses dans le barème ci-après des commissions ou toute police ou partie réassurée par la Compagnie seront définies par la Compagnie.

5

X

#### XXIV – CHANGEMENT OU CONVERSION DE LA POLICE

Au cas où une police après émission sera changée ou convertie à une autre forme ou plan, les commissions payables ci-après à une telle police seront définies par les règlements en vigueur au moment de telles conversions ou changement.

#### XXV – LA DÉCHÉANCE OU POLICE PRÉ-EXISTANTE

Au cas où une police est émise dans les six mois avant ou après la déchéance d'une police pré-existante de la compagnie sur une même vie, les commissions sur la nouvelle police seront définies par les règlements de la Société en vigueur au moment de son émission.

#### XXVI – SURPRIMES OU PRIMES EXONORÉES

Aucune commission ne sera allouée aux termes de primes temporaires, aux surprimes payables pour moins de cinq ans, aux surprimes pour résidence ou pour militaire ou service d'aviation, ou sur les primes exonorées par la Société.

#### XXVII – RÉTABLISSEMENT

Au cas où une police sera exonorée pour non paiement de prime et sera subitement rétablie, l'agent n'aura droit qu'aux primes futures payées sur une telle police si l'application pour le rétablissement est établie dans les 30 jours de la date d'exonération ou si elle est établie plus tard, il est établi pour la satisfaction de la Société que l'agent était instrumental en effectuant la rétablissement.

#### XXVIII – LE NOM DE L'AGENT SUR L'APPLICATION

L'agent ne recevra rien pour les commissions de toute affaire à condition que son nom apparaisse sur l'application. Dans le cas de toute police émise par la Société sur application soutenue par l'agent avec l'assistance d'un autre agent de la Société dont le nom apparaît aussi sur l'application les commissions sur une telle police sont partagées équitablement entre les agents à condition qu'ils s'entendent autrement par écrit.

#### XXIX – LES PRIMES REMBOURSÉES

L'agent remboursera à la Société le montant des commissions perçues par lui sur les primes remboursée par la Société.

#### XXX – CHANGEMENT DES TAUX ET CONDITIONS

Le barème de commissionnement inclus et les conditions de paiement de ces commissions sont sujets de changement par notification écrite par la Société mais seulement aux polices émises sur les applications procurées par l'agent après réception de pareilles notifications.

#### XXXI – GRATIFICATION DE PERSISTANCE

Si le programme de gratification de persistance est en vigueur, l'agent aura droit de recevoir une gratification de persistance calculée conformément aux conditions et règlements gouvernant un tel programme.

## CÉDULE DE COMMISSION

|                                                                            | 1 ANNÉE | 2 à 5 ANNÉES |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| A) VIE ORDINAIRE                                                           | 50 %    | 5 %          |
| B) MIXTE : - 10 ans                                                        | 25 %    | 3 %          |
| 15 ans                                                                     | 35 %    | 5 %          |
| 20 ans                                                                     | 50 %    | 5 %          |
| C) TERME PÉRIODE FIXE                                                      | 40 %    | 5 %          |
| D) PROTECTION HYPOTHÉCAIRE                                                 | 10 %    | —            |
| E) ASSURANCE GROUPE : Détails du bureau chef selon le groupe et le volume. |         |              |

## B I B L I O G R A P H I E

=====

- Christian VILLARS : Le Manuel de l'Inspecteur et de l'Agent, L'argus, septieme édition 1971, 313 pages.
- G. URSYN : Connaître, Vendre l'Assurance vie, l'Argus Edition 1975, 367 pages.
- Jean Luc AUBERT : L'assurance vie et les assurances de personnes.  
  
Presses universitaire de France, Collection QUE SAIS-JE ? n° 2061, 127 pages.
- KASI MIRSKI : Le coran (traduction collection Garnier flammarion GF n° 237, 511 pages.
- Jacques DESCHAMPS : L'Agent Général d'Assurance, 2ème édition 1970, Librairies techniques, 208 pages.
- M. PICARD, A. BESSON : Les Assurances Terrestres : Tome II Les entreprises d'assurance, 4ème édition 1977, Librairie générale de droit et de jurisprudence.
- IBRAHIMA SILLA NDOYE : 5ème promotion I.I.A. Mémoire de stage. Le développement de l'Assurance vie dans un contexte islamique, 66 pages.
- Législation Camerounaise de l'Assurance.