

CONFERENCE INTERAFRICAIN
DES MARCHES D'ASSURANCES
(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES (IIA)
B.P. 1575 Yaoundé- Cameroun
Tél. 220.71.52 / Fax : 220.71.51
Email : iaa@iiacameroun.com
Site web : iaa@syfed.cm.refer.org

MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES
(MST-A)

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

THEME :

**L'APPORT DES INTERMEDIAIRES
D'ASSURANCE AU SEIN D'UNE
COMPAGNIE DE LA CIMA :
CAS DE AGF CAMEROUN ASSURANCES**

Présenté et soutenu par :

Pauline Alice NGO MAKENG

Sous la direction de :

M. François ATEKENENG AMOUGOU
Directeur de Production AGF Cameroun
Assurances

CYCLE II 7^{ème} PROMOTION, 2004 - 2006

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
1 ^{ère} Partie : Présentation générale de AGF Cameroun Assurances	4
Chapitre I : AGF Cameroun Assurances : Cadre Historique, Géographique et Juridique	6
Section I : Cadre historique	6
Section II : Cadre géographique	7
Section III : Cadre juridique	7
Chapitre II : Organisation interne de la société	9
Section I : Les départements d'administration	9
Section II : La direction technique ou opérationnelle	11
Chapitre III : Les activités des différentes directions	12
Section I : La direction technique	12
Section II : La direction administrative et financière	19
2 ^{ème} Partie : L'apport des intermédiaires d'assurance au sein de AGF Cameroun Assurances	21
Introduction	22
Chapitre I : Collaboration technique entre agents généraux et AGF Cameroun Assurances	25
Section I : Cadre juridique	25
Section II : Environnement professionnel	26
Chapitre II : Collaboration entre courtiers et AGF Cameroun Assurances	28
Section I : Cadre juridique	28
Section II : Environnement professionnel	29
Section III : Privilèges accordés par la compagnie à ses Intermédiaires	30

Chapitre III : Problèmes liés aux réseaux de distribution de l'assurance	33
Section I : Réflexion et regard sur les problèmes liés aux Intermédiaires	33
Section II : Problèmes inhérents à la compagnie	35
Conclusion générale	38

DEDICACE

Je dédie ce rapport

- ▶ A **L'Eternel Dieu Tout Puissant**, pour son amour ineffable et pour tous les bienfaits dont il me gratifie

- ▶ A ma mère, Madame **KODY ADELE** qui, par son expérience, son soutien, son encadrement et son amour m'a donné la force et le courage de réaliser ce travail.

- ▶ A ma sœur aînée, Madame **Moutome** née **KODY Ingrid Sylvie**.

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont :

- Au Ministère de l'Economie et des Finances qui tout au long de cette formation nous a octroyé les moyens matériels pour mener à bien cette expérience.
- A la Direction Générale, la Direction des Etudes, l'Administration et le Corps Professoral de l'Institut International des Assurances (IIA).
- A Monsieur François ATEKENENG AMOUGOU, Directeur de production AGF Cameroun Assurances pour son encadrement, sa disponibilité et sa patience
- A la Direction Générale de AGF Cameroun Assurances qui nous a ouvert toutes ses portes ainsi qu'à tout le personnel pour l'accueil chaleureux et le soutien qu'il n'a cessé de nous apporter tout au long de notre stage
- Aux membres de l'association des anciens étudiants de l'IIA qui nous ont entouré par leurs conseils, savoir faire et expériences dans le domaine des assurances
- A tous mes amis et en particulier à Bignoumba Mombo Cédric Arnel, NNANGA Laurence et Douniama Gildas

LISTE DES ABREVIATIONS

ASAC	:	Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun
APCAR	:	Association Professionnelle des Courtiers d'Assurances et Réassurances
CA	:	Chiffre d'affaires
CNPS	:	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
CIMA	:	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
OCA	:	Office de Courtage d'Assurances
OHADA	:	Organisation pour l'Harmonisation du Droit des affaires en Afrique
PME	:	Petites et Moyennes Entreprises
PMI	:	Petites et Moyennes Industries
SAP	:	Sinistres à payer
TIARD	:	Transport Incendie Accidents Risques Divers

Cette sécurité s'applique également aux assurances sur la vie ; le chef de famille peut garantir ses proches contre les conséquences pécuniaires de sa disparition.

L'assurance répond à un besoin incontestable de l'individu exposé aux coups du sort dans sa personne ou dans ses biens.

L'organisme d'assurance gère les fonds que lui versent les assurés. L'assurance n'est donc pas une source d'enrichissement sans cause, cela est valable aussi bien pour l'assuré que pour l'assureur.

L'assurance, en définitive, est une opération par laquelle, une personne appelée assureur, s'engage en contrepartie du paiement d'une prime par une autre personne l'assuré, à verser une prestation en cas de réalisation du risque contre lequel elle veut se prémunir.

Toutefois, l'assurance joue un rôle social primordial dans nos sociétés qui connaissent des risques croissants du fait de l'évolution technologique, scientifique, technique et qui sont sujettes à plusieurs risques notamment les catastrophes naturelles à l'instar du Tsunami et des cyclones tels que Katrina, des attentats tels que les événements de 11 septembre 2001 aux Etats Unis. C'est la raison pour laquelle l'industrie d'assurance se doit d'être solide et crédible.

Cette obligation de solidarité et de crédibilité incombe essentiellement à tous les acteurs de l'industrie d'assurance.

Afin de bien remplir cette mission qui lui est assignée, il est nécessaire qu'il y ait osmose entre les réseaux commerciaux de distribution et les clients ; ceci permettrait de développer cette industrie. Cependant, le développement de l'assurance va bien au-delà des rapports assurés et intermédiaires.

Il obéit à d'autres facteurs endogènes qui sont l'information et la formation du grand public aux produits d'assurance, l'efficacité des réseaux de la distribution des produits d'assurance par le biais des intermédiaires d'assurance et leur contribution dans le chiffre d'affaires de la SNAC devenue AGF Cameroun Assurances en 2004 et filiale du groupe ALLIANZ.

C'est une compagnie d'assurance au capital social de 1 000 000 000 Francs CFA (un milliard FCFA).

C'est une compagnie d'assurance au capital social de 1 000 000 000 Francs CFA (un milliard FCFA).

Le portefeuille de la compagnie est composé essentiellement de risques d'entreprises dont la souscription est faite par les intermédiaires précisément les courtiers.

De manière générale, la compagnie jouit d'une renommée spécifique et est perçue par ceux qui la connaissent comme une société de risques industriels.

Afin de donner une autre perception au public, elle s'est retournée vers les intermédiaires qui constituent un moyen d'information et de communication plus larges.

Les intermédiaires jouent le rôle de conseil, d'intermédiation et constituent un support administratif non négligeable pour les compagnies d'assurance. Ils contribuent à générer de nouvelles affaires et facilitent le règlement des sinistres de leurs assurés. Ils participent à l'amélioration de l'image de la compagnie.

Nous avons effectué un stage pratique au sein de AGF Cameroun Assurances pendant la période du 02 mai au 06 octobre 2006 qui nous a permis d'apprécier le rôle incontournable de l'intermédiation au sein des compagnies d'assurance.

La fin de notre stage a donné lieu au présent rapport qui dans une première partie va présenter AGF Cameroun Assurances et dans une seconde partie traiter de **L'apport des intermédiaires d'assurance au sein de AGF Cameroun Assurances.**

PREMIERE PARTIE

**PRESENTATION GENERALE DE AGF CAMEROUN
ASSURANCES**

Pendant l'exercice 2004, il a été recensé quatorze (14) sociétés d'assurance dommages et huit (8) sociétés d'assurance vie sur le marché Camerounais. Chacune de ces sociétés possède son style de management.

Aujourd'hui il existe quinze (15) compagnies d'assurance et huit (8) compagnies d'assurance vie qui se distinguent entre elles par leur dynamisme, leur savoir-faire ou expérience, leur taille et structuration.

CHAPITRE I - AGF CAMEROUN ASSURANCES : CADRE HISTORIQUE, GEOGRAPHIQUE ET JURIDIQUE

AGF Cameroun est une compagnie d'assurance située sur le territoire Camerounais évoluant dans un environnement historique, géographique et juridique.

SECTION I : Cadre Historique

Pendant longtemps, le droit des assurances dans les pays africains s'est inspiré de la loi française du 13 juillet 1930, les décrets du 14 juin et 30 décembre 1938, les ordonnances de 1973, jusqu'à l'avènement du Code CIMA en 1995. Ce dernier (Code CIMA) inspiré du Code Français des assurances va réglementer le droit des assurances dans les pays signataires du traité ayant pour objectif principal d'uniformiser le droit des assurances dans ces différents pays.

Le Code CIMA en son article 301 n'autorise que deux (2) formes de sociétés d'assurance à savoir : les sociétés d'assurance mutuelles et les sociétés anonymes. AGF Cameroun Assurances est classée dans cette seconde catégorie.

A l'origine, la Préservatrice fondée en 1861 et la Foncière créée en 1877 vont fusionner pour donner naissance à la Préservatrice Foncière des Assurances (PFA).

Tour à tour et ceci dès 1938 vont se créer des délégations et agences de la Préservatrice en Afrique subsaharienne, en Afrique de l'ouest et en Afrique centrale. Le Cameroun verra la naissance de son agence en 1946.

Ce ne sera qu'avec l'avènement de l'ordonnance 73/14 du 10 mai 1973 fixant réglementation applicable aux organismes d'assurance qu'on va enregistrer la création des sociétés de droit national Camerounais. La société Nouvelle d'Assurances du Cameroun (SNAC) sera ainsi créée le 01 janvier 1974.

En octobre 1998, la SNAC pour se conformer au traité CIMA et fidèle à son image de précurseur est le premier assureur du marché Camerounais à déposer une demande d'agrément de société d'assurance vie auprès des autorités compétentes : ainsi naît la Société Nouvelle d'Assurances du Cameroun Vie.

L'avènement de la mondialisation n'épargne pas les grands groupes d'assurance en Europe et leurs filiales africaines.

La SNAC passera tour à tour sous le contrôle du holding ATHENA à AGF Afrique lui-même membre du groupe AGF ALLIANZ. Le siège de AGF Afrique installé à Paris gère les filiales de AGF Afrique dans les pays d'Afrique subsaharienne et Madagascar à savoir : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Mali, Sénégal, Togo, République Centrafricaine.

Pour marquer son appartenance au groupe international, la SNAC et la SNAC Vie deviendront en 2004 AGF Cameroun Assurances et AGF Cameroun Assurances Vie.

AGF Cameroun Assurances est une société anonyme d'assurance avec un conseil d'administration, créée selon les organes constitutifs de la société conformément aux dispositions du Code CIMA (section III) ayant à sa tête une Direction Générale.

SECTION II : Cadre Géographique

AGF Cameroun Assurances est située à l'adresse 1124 Rue Manga Bell Boîte Postale 105 à Douala¹ au quartier administratif BONANJO, dans un bâtiment de sept étages dont il est le propriétaire occupant. Son réseau de souscription s'étend dans les principales villes du Cameroun : Yaoundé, Limbé, Bafoussam, Bamenda, Garoua, Ngaoundéré, Maroua.

SECTION III : Cadre Juridique

La société obéit à une réglementation spécifique que nous présenterons par la suite.

Comme toute entreprise commerciale et conformément aux dispositions prévues dans l'acte uniforme de l'OHADA portant sur le droit des sociétés, AGF Cameroun Assurances dispose d'une Assemblée générale (paragraphe I) et d'un Conseil d'administration (paragraphe II).

¹ Capitale économique du Cameroun principale zone portuaire et véritable porte d'entrée au Cameroun

Paragraphe I : L'Assemblée Générale

A/- Composition

L'Assemblée Générale est composée de l'ensemble des actionnaires, elle se réunit une fois par an en session ordinaire sur convocation de son Président sauf cas exceptionnel lors des assemblées extraordinaires. La dernière Assemblée générale s'est tenue le 27 juin 2006 en présence d'un notaire et un huissier qui ont dressé les procès verbaux d'usage.

B/- Attributions

L'Assemblée Générale représente la multitude des actionnaires qui composent la société. Elle a pour principales missions : nommer le conseil d'administration et entendre son rapport, agréer les commissaires aux comptes.

L'Assemblée Générale discute et approuve les comptes de l'exercice écoulé, elle délibère enfin sur toutes questions de sa compétence portées à l'ordre du jour.

Paragraphe II : Le Conseil d'administration

A/- Composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de huit (08) membres ; personnes physiques ou morales nommées par l'Assemblée générale des actionnaires. Il a à sa tête un président qui est assisté dans sa mission par deux commissaires aux comptes dont un titulaire et un suppléant.

En application des dispositions de l'acte uniforme OHADA et du Code CIMA, les commissaires aux comptes procèdent à la vérification et à la certification des comptes annuels de la société.

B/- Pouvoirs

Le Conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société dans la limite de son objet social et des pouvoirs attribués par l'OHADA : il précise les objectifs de la société et l'orientation qui doit être donnée à son administration (article 435 acte uniforme OHADA).

CHAPITRE II - ORGANISATION INTERNE DE LA SOCIETE

La société évolue dans un environnement qui lui confère sa particularité. Ainsi, afin d'assurer le bon fonctionnement de celle-ci, la Direction générale est assistée dans sa mission par les directions auxiliaires².

SECTION I : Les Départements d'Administration

Les départements d'administration sont chargés de gérer les services administratifs de la société.

Paragraphe I : Direction Générale

Elle a pour mission d'assurer l'exécution des décisions prises par le Conseil d'administration.

A la tête de la Direction générale, se trouve un Administrateur Directeur Général, personne physique nommée par le Conseil d'administration pour une durée fixe de quatre (04) ans renouvelable et devant lequel il répond de sa gestion.

L'administration et la gestion de la société reposent sur lui. De ce fait, il veille sur les intérêts de la compagnie et dispose des pouvoirs très étendus. Il est assisté dans sa mission par une collaboratrice ou assistante qui est chargée entre autres de l'élaboration de son planning de travail, du suivi et de l'acheminement des courriers, correspondances, fax.

Paragraphe II : Direction Administrative et Financière

La Direction administrative et financière est assurée et administrée par :
Un Directeur administratif et financier et elle comprend quatre (4) départements :

- ✓ un département de comptabilité générale dont le rôle est d'enregistrer tous les événements qui ont une incidence sur le patrimoine de l'entreprise ;

² Voir annexes 1 (organigramme)

- ✓ un département de comptabilité réassurance ;
- ✓ un département de recouvrement et contentieux dont le rôle est de recouvrer les primes en arriérées et d'engager une procédure contentieuse en cas de nécessité.

Ce département est indissociable du service production, il permet un bon suivi des dossiers des clients et de mettre à jour toutes les primes encaissées.

- ✓ Le contrôle de gestion : Ce service est rattaché au service de la comptabilité et s'occupe des achats et moyens généraux.

Paragraphe III : Direction du Développement

Cette direction s'occupe de la gestion des bureaux directs de Yaoundé, Garoua, Ngaoundéré, Bafoussam, Bamenda, Limbé.

Paragraphe IV : Direction informatique

La Direction informatique est chargée du contrôle du système informatique, de l'administration du réseau de la société, met sur place des logiciels assurant une facilité de transmission de l'information et de gestion du portefeuille de l'entreprise. Le travail manuel a cédé la place au travail informatique.

Dès l'établissement de quittances indépendamment de la branche d'assurance un numéro de police ainsi qu'un numéro assuré est attribué au client. Comme tout département, il a à sa tête un directeur informatique assisté de plusieurs collaborateurs.

Paragraphe V : Service du personnel

Le service du personnel s'occupe de tout ce qui concerne les ressources humaines et les relations avec les service sociaux (CNPS)³ et les autres administrations du travail.

Il est chargé en outre de l'application du respect de la réglementation intérieure de la société.

³ Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS)

SECTION II : La Direction Technique ou Opérationnelle

La Direction technique est chargée de l'aspect technique, du savoir-faire de l'activité d'assurance.

Paragraphe unique : Direction Technique

Elle dénombre deux (2) départements : département production et département indemnisation.

Une personne physique assure les fonctions de Directeur technique. Il a sous sa responsabilité et sous sa direction une équipe de professionnels dont les principes directeurs sont performance, ambition, confiance, talent.

Il coordonne et dirige les départements production et indemnisation TIARD.

➤ Département production :

Il est assisté d'un responsable de bureaux directs dont le rôle sera précisé par la suite et d'un directeur de production siège.

➤ Département indemnisation :

Le département indemnisation est placé sous la responsabilité d'un haut cadre chargé de la supervision et du contrôle de quatre (4) entités ou sous services à savoir : une entité de gestion 1 qui s'occupe des intermédiaires tels que GRAS SAVOYE, NORA. Une entité de gestion 2 chargée des intermédiaires ASCOMA, SOCAC, OCA. Une entité transport veille sur l'instruction des dossiers transport. Une entité recours chargé du traitement des dossiers, détermination des responsabilités. Il est assisté sur le plan technique par le directeur en charge de la production et sur le plan financier par le directeur administratif et financier.

CHAPITRE III - LES ACTIVITES DES DIFFERENTES DIRECTIONS

Le stage s'étant déroulé exclusivement au sein de AGF Cameroun Assurances, ce chapitre précisera l'activité et rôle de chacune des directions présentées brièvement plus haut.

SECTION I : La Direction Technique

La Direction Technique se compose d'un département de production et d'un département d'indemnisation

Paragraphe I : Le Département de production

A- Le bureau direct de Douala

A l'instar des autres bureaux de production de la compagnie installés dans les provinces, notamment à Yaoundé, Garoua, Ngaoundéré, Bafoussam, Bamenda et Limbé, le bureau direct de Douala est un centre de souscription pour une clientèle de proximité. Il assiste en outre, sur le plan technique, les autres bureaux directs dans la souscription et la gestion des risques notamment la tarification et établissement des contrats, saisie informatique de la production faite à partir des pièces justificatives fournies.

Dans l'ensemble des bureaux directs, les mécanismes de souscription qui sont d'ailleurs identiques reposent principalement sur :

❖ L'analyse du risque :

Toute souscription (automobile ou risques divers) passe nécessairement par un formulaire de déclaration du risque. Ceci permet au souscripteur d'apprécier le risque (c'est-à-dire de l'accepter ou de le refuser) et de le tarifier, une fausse déclaration entraînant de la part de l'assuré les sanctions prévues aux articles 18 et 19 du Code CIMA. L'article 18 du Code CIMA prévoit la nullité du contrat en cas de fausses déclarations intentionnelles. Chaque bureau direct opère à la base une sélection très rigoureuse des risques devant faire partie de son portefeuille.

❖ **La visite de risque :**

La visite de risque à assurer est une réalité permanente.

En automobile, et ceci pour les particuliers, il est recommandé de voir l'état du véhicule ou de le faire expertiser avant la souscription.

Dans les risques divers et plus particulièrement dans les risques d'entreprises (Petites et Moyennes Entreprises) la visite est effectuée par un agent ou un producteur qualifié suivant la nature du risque, par un ingénieur de réassurance pour les risques placés en réassurance. Il s'agit de localiser le risque et son environnement, de procéder à la vérification des moyens de protection et de sécurité (moyens de lutte contre l'incendie, extincteurs, gardiennage).

En somme toutes mesures pouvant influencer la décision de l'assureur et la tarification dans les conditions acceptables des deux parties.

❖ **La souscription proprement dite :**

Les bureaux directs ont la facilité de souscrire des risques rentrant dans leurs pouvoirs de souscription définis par la compagnie. Ainsi, sont mis à leur disposition et pour une exploitation facile, des tarifs pour certains types de risques courants. Au delà ils devront se référer au savoir faire des services spécialisés de la production siège.

Hormis le tarif automobile qui est le premier tarif de base à leur disposition, on retrouve les tarifs :

- Responsabilité civile chef de famille est généralement souscrite par le chef de famille sur la base des articles 1382 à 1386 du code civil ;
- Responsabilité civile chef d'entreprise souscrite par les promoteurs PMI/PME toujours sur la base des articles 1382 à 1386 du code civil ;
- En individuelle accidents : pour la protection individuelle des personnes physiques ;

- Multirisque habitation : Il s'agit ici d'assurer le patrimoine du particulier ou de l'entreprise dans un contrat compact incluant cinq (5) garanties : l'incendie, le vol, le bris de glace, les dégâts des eaux et la responsabilité civile chef de famille. La base de souscription ici est très simple puisque reposant sur la simple déclaration de la valeur des biens de l'assuré.

La tarification des autres risques tels que Transport, Tous risques Chantiers, Bris de Machines, Globale de Banque, Globale Dommages, compte tenu de leur caractère sensible, sont toujours soumis à l'accord du département production.

La tarification du risque automobile qui est la base de souscription dans les bureaux directs, mérite une attention particulière. Les règles de souscription s'agissant d'une assurance obligatoire sont tout aussi rigoureuses. Elle passe du formulaire de déclaration du risque à la présentation de la carte grise, du permis de conduire du conducteur habituel à la présentation même du véhicule.

Outre la garantie de responsabilité civile obligatoire dont la base tarifaire repose sur :

- l'usage du véhicule (promenade ou affaires) ;
- la puissance fiscale et énergie du véhicule ;
- la zone de circulation du véhicule ;
- la catégorie socio professionnelle du conducteur (commercial, religieux...) ;
- les antécédents du risque (sinistralité).

L'assuré a la latitude de souscrire les garanties facultatives :

- la tierce complète et la tierce collision pour les véhicules neufs et de moins de trois ans d'âge. Ici la valeur neuve est la base de tarification ;
- l'incendie, le vol sur la base d'une valeur neuve ou vénale en relation avec l'âge du véhicule.

L'assuré peut bénéficier de réduction tarifaire en responsabilité civile de 10/% en cas de pluralité de véhicules conformément aux dispositions du tarif et suivant

l'arrêté ministériel ou de réduction commerciale s'il souscrit les autres garanties facultatives dont le taux de prime varie en fonction des garanties.

B/- Production technique siège

Sur un plan général, la Direction technique siège en relation avec la Direction générale, définit la politique de souscription de la compagnie. De ce fait, elle assure la tarification, la rédaction des risques spéciaux, la visite des grands risques, le suivi, le contrôle, la coordination de l'ensemble.

La production siège a à sa tête un Directeur de production et a pour rôle : d'effectuer le suivi, le contrôle, la coordination de l'ensemble de la production de la compagnie.

Elle gère toute la production des intermédiaires (agents généraux et courtiers) dans les affaires nouvelles et renouvellements.

La répartition du travail y est faite en quatre (04) cellules :

- Risques divers ;
- Automobile ;
- Transport ;
- Surveillance du portefeuille.

a)- Les risques divers

La production siège reçoit des demandes de cotation des différents intermédiaires, procède à la tarification des risques et à l'établissement des contrats en cas d'accord des parties.

Les intermédiaires ont des pouvoirs de souscription tout aussi limités et font appel à l'expertise de la compagnie dans des risques industriels et autres PMI d'une certaine sensibilité pour les polices suivantes :

- Globale dommage : Il s'agit d'une police offerte aux entreprises du fait de l'importance des capitaux et comprenant plusieurs garanties : incendie, vol ;

- Globale de banque : Contrat souscrit par les banques en vue de se prémunir contre les risques éventuels de vol(avec braquage, sans braquage) ;
- Bris de machine ;
- Tous risques chantiers : police dont l'objet porte sur la construction d'un bâtiment (une route, un pont) ;
- Responsabilité civile décennale ;
- Responsabilité civile entreprise : couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que peut encourir le chef d'entreprise ;
- Individuelle accidents : assurance prévoyant le règlement des sommes convenues d'avance, ou forfaitaire en cas d'accident corporel de l'assuré ;
- Tous risques informatiques.

En cas de dépassement des limites de souscription, la production peut en accord avec l'intermédiaire procéder à la répartition du risque avec d'autres assureurs ou rechercher directement la réassurance auprès des réassureurs de son traité.

b)- La cellule automobile

Cette cellule contrôle et gère toute la production automobile des intermédiaires avec une attention particulière portée sur la tarification des flottes et l'émission des quittances.

c)- La cellule transport

Toute la souscription en transport de la compagnie est gérée par cette cellule dans les risques de facultés terrestres, maritimes et aériennes et toujours dans les limites des pouvoirs de souscription de la compagnie.

d)- La surveillance du portefeuille

Le travail de la production siège ne se limite pas uniquement aux problèmes liés à la souscription, il s'étend également à la vie du contrat c'est-à-dire à sa rentabilité.

Sur la base des primes émises et des sinistres payés pendant une période bien définie, la cellule établit avant chaque renouvellement de contrat, un effort statistique qui permet à la Direction d'évaluer le comportement du risque et de prendre des mesures adéquates. Suivant le taux affiché, ces mesures peuvent conduire à la majoration des primes ou des franchises, à la réduction du taux de prime ou parfois à la résiliation du contrat.

Parallèlement à ce travail, la cellule ressort deux mois à l'avance l'état des différentes polices venant à échéance. Cet état permet aux différents souscripteurs de contacter les assurés en portefeuille et de préparer le renouvellement en toute sérénité.

Tous les deux mois, il est établi un tableau de suivi des renouvellements des polices qui actualise les contrats des clients et permet aux agents de production d'apprécier le risque, de refondre le contrat si ce dernier date, de formuler des observations sur le contrat.

Paragraphe II : Le Département indemnisation

L'ouverture d'un dossier sinistre peut se faire à la suite d'une déclaration de l'assuré, d'une réclamation d'un tiers, d'une mise en cause par une autre compagnie. Le département étant bien organisé, un agent est chargé de recueillir toutes les déclarations de sinistres qui lui sont faites. Les sinistres sont classés en sinistres matériels et corporels.

Le département indemnisation est géré par quatre (4) entités :

- Entité de gestion 1
- Entité de gestion 2
- Entité transport
- Entité recours

Après déclaration un numéro de sinistre et de police est automatiquement attribué grâce au logiciel informatique mis en place.

a)- Entité de gestion 1

Cette entité gère les intermédiaires (Gras Savoye, Nora) et est chargée de la validation des règlements effectués par Gras Savoye, des relations avec les experts (médecins, automobile etc...) agréés par la compagnie, de l'étude préliminaire des dossiers importants et complexes, assiste les autres entités pour les dossiers impliquant la réassurance.

b)- Entité de gestion 2

Cette entité est dirigée par un responsable et gère les courtiers (ACC, SOCAC, SGCAC, OCA, SOGECAR), elle est chargée de la réception et du suivi des actes de procédure : les citations, les assignations.

c)- Entité transport

Elle est responsable de l'ouverture et de l'instruction des dossiers sinistres de la branche transport, de la révision des SAP de la branche transport, de la transmission à l'entité recours des dossiers susceptibles d'être concernés.

d)- Entité recours

Elle est chargée d'exercer les recours auprès des autres assureurs en cas de sinistre.

Les dossiers identifiés soit à l'ouverture, soit à l'instruction, sont aussitôt transmis à cette entité pour traitement selon le recours subrogatoire qui concerne les dossiers dans lesquels la responsabilité de l'assuré AGF dans la survenance du sinistre est nulle ou partielle quelquefois et celle de l'adversaire totale ou partielle, ou lorsqu'un règlement a été effectué par la compagnie dans le cadre d'une garantie dommage.

SECTION II : LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Elle est subdivisée en quatre (4) départements Nous en présenterons trois dans leurs principales activités.

Paragraphe I : Le Département de la comptabilité générale

Ce département enregistre tous les éléments rentrant dans le patrimoine de l'entreprise.

Le patrimoine est constitué par l'ensemble des éléments du passif et de l'actif.

A la fin de chaque année, les comptables font l'étude des états de synthèse et des états statistiques CIMA. Ils ressortent le bilan, le compte d'exploitation général puis le résultat de l'année qui peut être bénéficiaire ou déficitaire.

Le résultat est ainsi obtenu par branche, ce département à travers ces états, fait apparaître les performances des autres départements à l'instar de la production, de l'indemnisation.

Le département de la comptabilité dresse annuellement un inventaire détaillé : Il en ressort que les immobilisations précisément le matériel informatique de la société sont amorties sur une certaine période (quatre ans en général pour les immobilisations corporelles et le taux d'amortissement est de 25 %).

Cependant pour les immobilisations incorporelles cas des immeubles dont le taux prévu par le Code CIMA est de 2 % donc amortissable sur 50 ans, ici est de 5% amortissable sur 20 ans compte tenu des réalités sociales. Pour les autres immobilisations incorporelles pour une durée de 5 ans le taux est de 20%.

Paragraphe II : Le Département de la comptabilité réassurance

L'importance de rappeler qu'il existe des pleins de souscription par branche est de rigueur pour la parfaite gestion des risques. A l'origine, chaque fois qu'un risque excédait le plein de souscription, le service de réassurance était saisi et plaçait les risques chez leurs réassureurs. Cependant, aujourd'hui pour uniformiser

la gestion des risques au niveau de toutes leurs filiales, le siège AGF place lui-même ses risques auprès du réassureur de son choix.

Le département tient les comptes des réassureurs et est chargé du suivi de leurs commissions.

Paragraphe III : Le Département de recouvrement et contentieux

Ce département est chargé du recouvrement des primes en arriérées et de l'instruction des procédures de recouvrement. Le recouvrement des primes s'effectue à partir des consultations des contrats clients précisément des relevés de compte des clients qui permet de connaître la statistique du client et sa situation par rapport à la compagnie. On peut recouvrer ces primes à l'amiable ou par une procédure contentieuse en cas de non paiement des arriérés.

Le Département recouvrement et contentieux est indissociable du service production. Il est le prolongement de la cellule de surveillance du portefeuille, car veille également au suivi des dossiers clients.

DEUXIEME PARTIE

**L'APPORT DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE AU SEIN
DE AGF CAMEROUN ASSURANCES**

INTRODUCTION

A l'heure actuelle quinze (15) compagnies d'assurance dommages et huit compagnies d'assurance vie se partagent le marché Camerounais de l'assurance. Ces compagnies sont animées aussi bien par les professionnels salariés que par les intermédiaires (agents généraux, courtiers) conformément aux dispositions du code CIMA dans son livre V.

Au terme de l'année 2004 et suivant les sources ASAC ce marché a réalisé un chiffre d'affaires de 89 700 000 000 FCFA (marché vie et non vie), l'apport des intermédiaires étant au-delà de 60%.

Au cours de notre stage, nous nous sommes particulièrement intéressés à l'apport des intermédiaires dans la réalisation du chiffre d'affaires de AGF Cameroun Assurances.

Notre étude en deux volets porte sur l'évolution du chiffre d'affaires sur cinq ans et sur l'apport des intermédiaires pendant les trois dernières années.

En nous attardant quelque peu sur cet état et plus particulièrement sur l'année 2004, nous avons observé que le chiffre d'affaires des compagnies d'assurance a connu sur le plan général une nette progression.

AGF Cameroun Assurances n'est pas en reste ceci s'explique d'une manière globale par un redressement de la production industrielle et une création parallèle d'emplois (les effets induits du pipeline Tchad Cameroun entre autres...).

Evolution statistique du CA de AGF Cameroun Assurances sur cinq ans

ANNEES	CA (chiffre d'affaires)
2001	9 876 776 251
2002	9 104 508 488
2003	8 557 243 831
2004	9 775 510 176
2005	8 782 741 072

Au regard de cet état statistique, nous constatons que les exercices 2001 et 2004 ont connu une bonne progression du chiffre d'affaires de la compagnie générée en partie par les risques de construction.

L'année 2005 par contre connaîtra une légère diminution du CA dû à l'arrêt des travaux du pipeline et des chantiers annexes, à la perte d'aliments en matière de transport (diminution des importations et à l'installation de la pratique de la sous tarification et de la non assurance sur le marché).

Pour ce qui est des intermédiaires, leur production reflète également le comportement du marché, car leur production oscille entre 65 et 70% de la production de la compagnie.

Répartition du chiffre d'affaires par apporteurs sur trois ans

ANNEE	2003		2004		2005	
	CA	Taux en %	CA	Taux en %	CA	Taux en %
Bureaux Directs	2 756 337 248	32,32	2 880 584 316	29,47	2 879 318 939	32,78
Agents Généraux	416 573 937	4,89	156 915 146	1,61	141 542 629	1,61
Courtiers	5 384 332 646	62,79	6 738 010 714	68,93	5 761 879 504	65,6
Total CA	8 557 243 831	100	9 775 510 176	100,00	8 782 741 072	100

Le tableau ci-dessus fait ressortir la répartition de la production de tous les apporteurs qui concourent à la réalisation du chiffre d'affaires de la compagnie.

Intéressons nous de près au cadre de travail des intermédiaires.

Qu'est-ce que l'intermédiation ? Qui sont les intermédiaires ?

L'intermédiation c'est << une opération consistant à présenter, proposer, ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leurs conclusions contre rémunération>> a déclaré ROBERT LEBLANC.

L'ordonnance de 85/003 du 31 août 1985 approuvée par le code CIMA en 1995 conformément aux dispositions de son livre V classe les intermédiaires en deux catégories :

- Agents généraux
- Courtiers d'assurance

Les agents généraux sont les mandataires exclusifs des compagnies d'assurance pour le compte desquelles ils travaillent. A l'heure actuelle, le marché dénombre 35 agents généraux.

Les courtiers d'assurance sont les mandataires de leurs clients, ils sont des commerçants. L'on recense 51 personnes physiques et morales⁴ agréées pour les opérations de courtage.

En ce qui concerne AGF Cameroun Assurances l'apport des intermédiaires est déterminant sur le plan quantitatif et qualitatif.

Sur le plan quantitatif, les intermédiaires apportent des affaires à la compagnie.

Sur le plan qualitatif, leur contribution se manifeste au niveau de la qualité de la prestation.

Pendant ces deux dernières années, l'apport des intermédiaires est passé de 70,54% à 67,21%. Il est clair qu'avec ce taux de participation, les intermédiaires jouent un rôle déterminant dans la consolidation ou l'évolution du portefeuille de la compagnie.

⁴ Voir annexes 2

CHAPITRE I -. COLLABORATION TECHNIQUE ENTRE AGENTS GENERAUX ET AGF CAMEROUN ASSURANCES

Les intermédiaires collaborent avec AGF Cameroun Assurances pour une meilleure distribution de l'assurance et jouent en même temps un rôle déterminant pour l'entreprise.

SECTION I : Cadre Juridique

Conformément aux dispositions du code CIMA livre V article 500 et suivants, la compagnie signe avec ses agents généraux un document de collaboration appelé traité de nomination. Il s'agit d'un document qui habilite l'agent général à présenter au public sur l'ensemble du territoire de la République du Cameroun, les opérations pratiquées par la société.

Le traité délimite avec chacun le champ d'application et la mise en œuvre de la politique de souscription de la compagnie.

Il y a quelques années, AGF Cameroun Assurances (SNAC) avait de grands noms parmi les agents généraux : SOGERCO, SORRARAF, La GENERALE D'ASSURANCE, GFA. Toutes ces agences ont aujourd'hui disparu.

D'autres ont désormais pignon sur rue : NORD ASSURANCES (NORA) à Maroua, Douala, Yaoundé et ALPHASSUR à Douala . C'est la loi des marchés !

Le traité de nomination liant la compagnie à l'agent comporte des droits et des obligations qu' il nous semble nécessaire de rappeler succinctement.

S'agissant des obligations :

L'agent général a l'obligation de réserver toute sa production à la compagnie.

A cet effet, l'enseigne de l'agent doit porter le nom de la compagnie pour laquelle il travaille ; c'est un gage de sécurité.

Il gère le portefeuille (souscription, règlement des sinistres, encaissement des primes, gestion des comptes courants) en relation directe avec la compagnie.

Les charges administratives relèvent de sa compétence (paiements d'impôts et autres charges de fonctionnement).

S'agissant des droits :

L'agent général a droit à sa commission qui est un pourcentage de la prime ou cotisation perçue par un intermédiaire en rémunération de l'apport du contrat à l'assureur ou de la gestion effectuée pour son compte.

La responsabilité de sa gestion et de ses frais généraux lui incombe.

SECTION II : Environnement Professionnel

De par leur implantation géographique et leur activité, les agents généraux sont de fait des agents de contact et de proximité.

En matière de production :

Leur clientèle le reflète suffisamment, car elle s'identifie aussi bien dans l'industrie, les PMI et PME et les particuliers . Pour Jean Pierre Bardini auteur de **Profession : agent général d'assurance** l'agent qui réussit a des connaissances techniques solides pour les risques professionnels d'entreprises, possède des qualités de manager et une forte volonté d'entreprendre.

A chacune de ces catégories, ils apportent leur expérience dans l'audit des portefeuilles, l'évaluation du patrimoine et la rationalisation des budgets d'assurance. Aussi y rencontre t-on en majorité des contrats adaptés aux différentes activités professionnelles : contrat Globale Dommage, Multirisques Habitation, Assurances personnelles contre les accidents, Flotte Automobile, les Responsabilités Civiles diverses.

Pour la souscription de certains risques (incendie, dégâts des eaux, bris de machines), la compagnie leur accorde des pouvoirs dans le respect des conditions d'assurance.

Les pleins en incendie et risques annexes sont de 5 000 000 000 FCFA, en dégâts des eaux 10 000 000 par risque.

L'apport des agents dans le service après vente est également appréciable par la compagnie. Leur traité leur accorde également une part importante dans la

gestion et le règlement des sinistres leur permettant ainsi de jouer le rôle d'interface entre la compagnie et la clientèle.

En matière de sinistres :

A titre de rappel et pour mieux illustrer le rôle et la place des agents généraux au sein de AGF Cameroun Assurances, les primes et les sinistres ci-après ont été payés dans la période allant de 2004 à 2005.

	<u>Primes</u>	<u>Sinistres</u>
2004	156 915 146	170 006 255
2005	141 542 629	177 457 150

En faisant le cumul des primes et des sinistres de deux exercices, le rapport sinistres sur primes est de 11,64% soit 347 463 405 / 298 457 775.

Le rapport sinistres à primes de cette période confirme le rôle positif des agents généraux partenariat gagnant-gagnant.

CHAPITRE II - COLLABORATION ENTRE COURTIER ET AGF CAMEROUN ASSURANCES

L'industrie des assurances est constituée de plusieurs intervenants : les assureurs, les intermédiaires (agents généraux, courtiers).

SECTION I : Cadre Juridique

Le courtage en assurance est un phénomène récent en Afrique. Littéralement, le courtier est un commerçant mandataire de son client ; il a la liberté de placer ses affaires dans la compagnie qu'il juge fiable.

D'après le lexique des termes d'assurance le courtier est une personne physique ou morale admise à présenter des opérations d'assurance, dont l'activité consiste à mettre en relation des assureurs et des assurés en vue de la souscription des produits d'assurance selon le meilleur rapport qualité/prix.

Les principaux courtiers qui collaborent avec AGF sont les courtiers internationaux tels que : GRAS SAVOYE Cameroun, ASCOMA Cameroun et les courtiers nationaux, Société de Courtage d'Assurance du Cameroun (SOCAC), Office de Courtage d'Assurance (OCA) Société générale Camerounaise d'assurance et de réassurance (SOGECAR), Société générale de Courtage d'assurance du Cameroun (SGCAC), Courtier d'assurance d'Afrique Centrale .

En principe, les compagnies et les courtiers établissent des conventions de collaboration qui comprennent un certain nombre de clauses délimitant le champ d'application, les prérogatives attribuées à chacune des parties, les limites de ces prérogatives. Il existe cependant des cas d'exception dans lesquels ces conventions et protocoles d'accord font l'objet d'un accord de volonté entre les deux parties : le cas de AGF Cameroun Assurances.

Il s'agit d'un accord de volonté non matérialisé par écrit entre les parties qui établissent de concert le plan de travail, la collaboration, les obligations incombant à chacune d'elles.

Il n'existait pas de convention de collaboration écrite entre la compagnie et ses courtiers. Très récemment et au regard de l'usage abusif de certaines prérogatives dont jouissent les courtiers au détriment des compagnies il est apparu nécessaire de signer des conventions de collaboration avec ses nouveaux courtiers.

Il existe des règles communes à tous les courtiers, cependant des dispositions particulières sont accordées à d'autres en fonction de leur importance et de leur capacité financière

AGF et chacun de ses courtiers se réunissent quelquefois pour des séances de travail cas de Gras Savoye où une réunion annuelle est tenue portant sur les bilans et perspectives de l'année. Les différents départements travaillent également en étroite collaboration : Ils organisent des réunions pour asseoir et se mettre d'accord sur la gestion de leurs affaires.

Dans le cadre de la réglementation internationale et de la réglementation nationale le Ministère de l'Economie et des Finances a fixé un barème de commissionnement⁵ des courtiers en 1999 (taux légaux).

Les courtiers sont rémunérés aux taux légaux. Ils peuvent également être rémunérés en fonction des affaires nouvelles, des renouvellements, de la sinistralité, la compagnie leur alloue des budgets commerciaux.

SECTION II : Environnement Professionnel

Accords établis en matière de souscription :

Le courtier ne peut pratiquer les opérations d'assurances que dans les branches pour lesquelles il a reçu l'agrément.

Le courtier a pour démarche de trouver des produits d'assurance adéquats aux besoins d'assurance de son client. En fonction de la demande du client, il recherche la compagnie qui offrira les produits adaptés au moindre coût .

Les courtiers de AGF acceptent les risques dans la limite du plein de cette dernière.

AGF a donné à Gras Savoye le mandat d'encaisser les primes qui sont reversées nettes de commissions et de sinistres payés.

⁵ Voir annexes 3

SECTION III : Privilèges Accordés par la Compagnie à ses Intermédiaires

Nous avons répertorié un certain nombre de clients dont les affaires sont placées auprès des courtiers internationaux opérant au Cameroun. Ces affaires rentrent la plupart du temps dans ce qui est communément appelé programme mondial et dont la gestion relève de la direction de la société mère.

Ces affaires génèrent des primes importantes et appellent toute l'attention de la compagnie et du courtier tant dans la souscription que dans le paiement des sinistres.

Il en va de même pour certains courtiers nationaux qui du fait de leur efficacité jouent un rôle dans la souscription et gestion des sinistres.

- Dans la production :

Sur le plan technique, les intermédiaires mettent l'accent sur la sélection des risques, sur la compétence, sur le professionnalisme et transmettent des affaires aux compagnies à l'instar de AGF Cameroun Assurances.

Paragraphe I : Branche automobile

Dans la plupart des pays Africains et dans les pays membres de la CIMA, l'automobile occupe une place très importante dans le portefeuille de nos différentes compagnies.

Les pouvoirs conférés par la compagnie aux courtiers vont de l'établissement des contrats, des avenants, à l'encaissement des primes.

Le chiffre d'affaires de AGF Cameroun Assurances en automobile de l'année précédente (2005) était de 1 853 647 (en milliers de francs), les courtiers partenaires de AGF avaient réalisé 1 269 427 (en milliers de francs) soit un pourcentage de 68, 48 % sur le CA total.

Certains intermédiaires détiennent des documents administratifs de la compagnie comme des attestations d'assurance automobile, et ils souscrivent des assurances automobile sans forcément passer par le siège, ce qui permet d'éviter la lenteur administrative.

Les courtiers exercent dans certains cas le pouvoir sur la compagnie, car pour diverses raisons ils peuvent résilier les polices de leurs clients arrivées à échéance souscrites auprès de la compagnie et les placer dans les autres compagnies en évoquant comme motif le coût élevé de la prime . Ceci a pour but d'amener compagnie à revoir ses tarifs.

A cet effet, dans le but de réajuster son portefeuille et de le maintenir, la compagnie a dernièrement revu ses tarifs automobile à la baisse.

Paragraphe II : Branche Risques divers

L'exercice 2006 étant en cours, nous nous intéresserons toujours à l'exercice 2005.

AGF Cameroun Assurances a fait un chiffre d'affaires de 1 090 164 (milliers de francs) en 2005, la part apportée par les courtiers s'élevait à 725 814 (milliers de francs) soit un pourcentage de 66,57% sur le chiffre d'affaires global des risques divers.

Les risques divers sont une branche d'assurance sensible qui génèrent d'importantes primes, de ce fait les intermédiaires préfèrent placer ces risques auprès des compagnies qu'ils estiment solvables. Le portefeuille des courtiers internationaux est donc sélectif. Il s'agit par exemple de Gras Savoye qui effectue environ 45% de ses placements à AXA, et 38% aux AGF.

Leur contribution est également apparente sur le plan des procédures.

Sur le plan des procédures, nous relevons l'apport des intermédiaires au niveau des technologies. Le courtier peut placer un contrat en coassurance à deux compagnies qui ont chacune des manières spécifiques de le rédiger.

Paragraphe III : Branche Transport

Les trois modes de transport : transport routier, maritime et aérien.

La branche transport a généré au cours de l'année 2004 des primes de 2 548 828 FCFA et en 2005 les émissions de primes s'élevaient à 2 688 122 (en milliers de francs CFA).

Ces émissions ont atteint ce montant grâce aux intermédiaires et précisément aux courtiers qui ont produit 836 683 sur le CA transport en 2004 et 842 195 en 2005 soit respectivement un pourcentage de 31,33 et 32,6%.

- Dans les sinistres

Le courtier est tenu dans certains cas de gérer et régler les sinistres dans les conditions et limites fixées par la compagnie.

Paragraphe I : Sinistres automobile

Il existe un plafond d'indemnisation des risques attribués à certains courtiers, notamment certains d'entre eux détiennent un pouvoir d'indemnisation des sinistres automobile à hauteur d'un certain montant. Au delà, ils doivent consulter le siège de la compagnie. Le courtier contribue à la gestion des sinistres dans la limite de ses pouvoirs (réception des déclarations, désignation des experts).

Paragraphe II : Sinistres Risques divers

En risques divers, la compagnie n'a pas attribué de règlement des sinistres à ses courtiers. Ils transmettent des dossiers sinistres de leurs clients dans les délais avec fourniture de toutes les pièces justificatives ce qui va faciliter la tâche à la compagnie dans l'instruction du dossier client.

CHAPITRE III - PROBLEMES LIES AUX RESEAUX DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE

Dans le processus de distribution de l'assurance, les intermédiaires sont généralement confrontés à certaines difficultés.

SECTION I : Réflexion et regard sur les problèmes liés aux intermédiaires

L'intermédiation joue un rôle de premier plan qui est celui de conseil, leur rôle est incontournable au sein de la compagnie. Si leur apport est indéniable, il y a aussi lieu de relever que les relations de travail entre compagnie et intermédiaires de même qu'entre intermédiaires et assurés débouchent quelquefois sur des conflits.

Paragraphe I : Rapport entre intermédiaires et assurés

Les intermédiaires sont généralement confrontés à certains problèmes vis-à-vis des assurés qui dans la recherche de leur bien être et confort mettent à nu les promesses faites par un courtier X à un courtier Y. Ils sont de ce fait des vecteurs de concurrence des intermédiaires.

Les comportements des divers acteurs d'assurance engendrent le doute chez les assurés. Pour cette raison, les assurés ne font pas la différence entre agents, courtiers et compagnie.

Paragraphe II : Manque de professionnalisme de certains courtiers nationaux

Garantie financière

Selon l'article 524 du Code CIMA, tout intermédiaire est tenu de justifier à tout moment d'une garantie financière.

Certains courtiers nationaux ne justifient pas toujours d'une garantie financière.

Ils jouissent d'une capacité financière réduite en comparaison avec celle des courtiers internationaux. Ils n'ont pas une renommée assez étendue, ce qui fait qu'ils ne sont pas connus d'une certaine cible.

Les affaires souscrites par ces derniers n'atteignent pas un certain seuil pour une double raison : la marge de manœuvre laissée par la compagnie aux courtiers nationaux est réduite parce que très souvent ils ne sont pas autonome financièrement et le personnel a parfois une connaissance non approfondie de l'assurance.

Ils devraient donc justifier d'une capacité professionnelle conformément à l'article 508 alinéa 3 Code CIMA.

Pour ce faire, les courtiers soumis à ces difficultés devraient rechercher un personnel compétent en matière d'assurance ou former leur personnel.

Paragraphe III : Intermédiaires et compagnie

Les intermédiaires abusent du mandat qui leur est confié par les autorités de tutelle et la compagnie.

- En matière de production :

Les informations sur le risque à couvrir sont importantes pour les assureurs, car elles sont nécessaires à la tarification et à la sélection des risques. Il est indispensable de tarifier un risque sans avoir tous les documents nécessaires à son étude et son évaluation.

Il arrive des cas où ils transmettent des demandes de cotation d'un risque d'une certaine complexité et sensibilité (risques divers) sans mentionner tous les renseignements utiles à la cotation, l'exemple d'une Tous Risques Chantiers sans transmission du cahier des charges.

Pour faire face aux exigences du marché et à la concurrence, les intermédiaires (courtiers) devront mettre l'accent sur la célérité et la diligence. Le devoir d'information de la compagnie sur leur clientèle repose sur eux .

Il peut également arriver des cas où les courtiers abusent des pouvoirs qui leurs sont confiés par la compagnie en modifiant les garanties des contrats existants en portefeuille ; engageant ainsi la garantie des assureurs sur la base des accords passés avec leurs clients.

- En matière de sinistres :

Les courtiers ne respectent pas toujours les délais de déclaration des sinistres, ceci a pour conséquence d'empêcher les assureurs de procéder à la vérification et au contrôle de tout le contrat.

Afin de mieux gérer le partenariat compagnie-intermédiaires, la compagnie doit assister techniquement ses intermédiaires dans la gestion, le suivi, l'écoute de ses clients.

Par ailleurs, la compagnie connaît des difficultés qui lui sont propres.

SECTION II : PROBLEMES INHERENTS A LA COMPAGNIE

- Sur la plan technique

Au sein de AGF Cameroun Assurances, nous avons noté un cloisonnement des services qui ne permet pas souvent aux uns et aux autres d'élargir leur champ de connaissances.

La société gagnerait à procéder à la formation permanente de ses collaborateurs pour faire face à l'environnement compétitif.

- Sur le plan commercial

L'assurance est une activité commerciale et toute action commerciale passe par la force de vente.

Nous avons relevé qu'au sein de AGF Cameroun Assurances que la vente proprement dite est réservée à la direction du développement qui ne semble pas toujours avoir les moyens de sa politique. AGF, il est évident souffre d'un déficit de communication au sein du grand public base par excellence de la vente de l'assurance. La compagnie a les produits d'assurances et l'expertise nécessaire mais il lui manque la force de vente.

Les opérations entreprises ces derniers temps : grande participation à promote 2005, nouvelles dynamiques mises en place de la nouvelle direction

générale sont fortement à encourager et vont certainement améliorer l'image de la compagnie, augmenter le résultat.

La compagnie pour améliorer sa position devra travailler également sur la stratégie marketing-mix :

❖ **sur le produit**

Le produit est-il vraiment indispensable pour la compagnie ? (rentabilité, image de marque), correspond t-il aux besoins des clients ? Douala par exemple est une ville à caractère commerciale dans laquelle coexistent beaucoup de petites et moyennes entreprises, pour cela les produits les mieux vendus sont les multirisque PME.

❖ **sur le prix**

L'assurance est-elle à la portée de tous ? Généralement les besoins de l'homme sont primaires : se vêtir, manger, se soigner, s'instruire, l'assurance à côté apparaît comme un luxe.

Les tarifs des différentes garanties étant rigides jusqu'ici ont vu une amélioration, nous suggérons à la compagnie de faire un état des cinquante (50) meilleurs clients par branche et leur faire des réductions commerciales.

❖ **sur la place**

La distribution de l'assurance doit être faite dans tous les milieux (catégorie socio professionnelle) : c'est une question sur laquelle la compagnie doit se pencher.

❖ **sur la promotion**

La re dynamisation de la politique commerciale implique le fait de se faire connaître par le public. L'approche devra être différente pour les clients potentiels et pour les prospects.

L'amélioration de l'image de la compagnie passe également par le biais de la publicité à travers les médias, pour cela la qualité du message est de rigueur : il doit attirer l'attention, susciter l'intérêt.

En outre, il est important de fidéliser les clients qui sont déjà en portefeuille.

La compagnie détient pour chaque client une fiche client comportant tous les renseignements sur le client : son nom , son adresse, statut familial et professionnel, sa date et lieu de naissance.

Le client est mis en confiance lorsqu'il se rend compte que les relations avec son assureur ne sont pas uniquement basées sur la prime (argent). Psychologiquement, l'être humain est sensible lorsque l'on prononce son nom. AGF devrait exploiter au mieux son fichier client et à chaque souscription demander au client d'apporter des suggestions ou d'exprimer son opinion ; en définitive instaurer une boîte à suggestions.

Ces suggestions doivent être présentées sous forme de questionnaires établis par la compagnie et portant les mentions suivantes :

- Nom du client
- Adresse
- Date de souscription
- Risques souscrits ou branches
- Qualité de l'accueil
- Qualité du service : le service était-il rapide, lent. Lorsqu'un sinistre survient comment est-il réglé ?

CONCLUSION GENERALE

Nous avons eu l'opportunité de passer cinq (5) mois de stage académique aux AGF Cameroun Assurances, l'une des entreprises phares du marché Camerounais de l'assurance.

Pendant cette période, à travers le tour des différents services, nous avons vécu au quotidien les problèmes liés au marché de l'assurance en particulier et au monde du travail en général.

S'agissant particulièrement de l'assurance, nous avons relevé que le marché tout comme AGF Cameroun Assurances évolue dans un environnement économique difficile d'une part (diminution des affaires, création de nouvelles compagnies), d'autre part par un professionnalisme souvent pris à défaut dans les pratiques de concurrence déloyale (sous tarification, fraude et autres malversations).

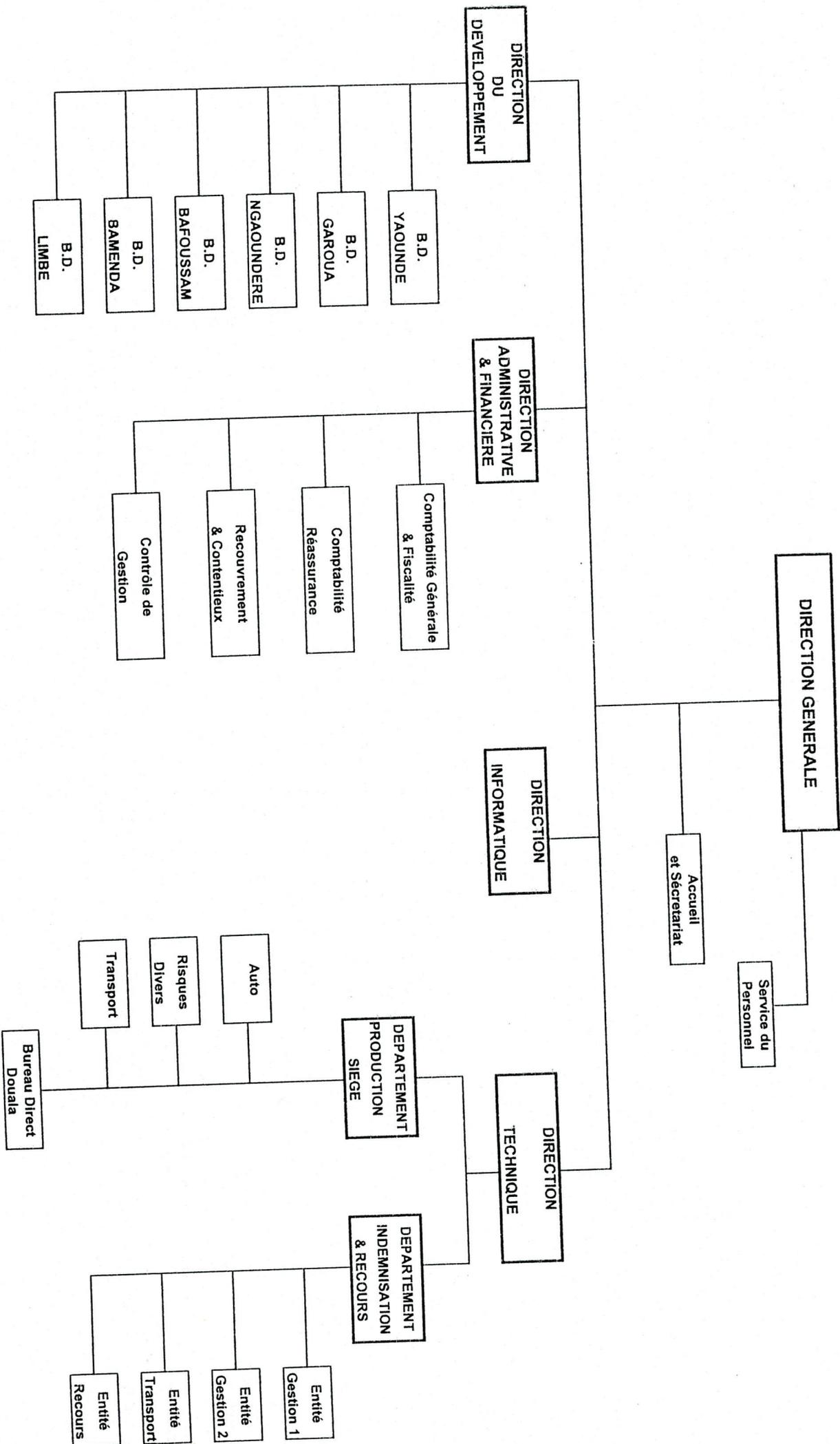
Face à ces maux, la profession a la conviction que sa survie dépend de sa réactivité. C'est à juste titre que à côté de la prise de conscience générale (autorité de tutelle, associations professionnelles), chaque société essaie de s'organiser et AGF Cameroun Assurances n'a pas dérogé à la règle .

Nous saluons la nouvelle politique commerciale mise en place particulièrement pour les intermédiaires afin de leur donner beaucoup plus de moyens d'améliorer leur chiffre d'affaires et partant celui de la compagnie.

C'est dire si depuis longtemps, AGF a toujours su reconnaître la place importante occupée par les intermédiaires dans la réalisation du chiffre d'affaires de la compagnie.

ANNEXES

ORGANIGRAMME AGF CAMEROUN ASSURANCES



LA CITOYENNE

LOCALITE

N° NOMS

- 1 KOUOSHI Assurances • Gérant : MBOUMBOUO OUMAROU
- 2 CASSUR Assurances SARL • Gérant : TCHEUFFA Emmanuel

Yaoundé
Douala

Fait à Yaoundé, le 09 Mars 2006

Le Ministre de l'Economie et
des Finances



Shah Alibah Polycarpe

LISTE DES COURTIER AGREES

En application des dispositions du Livre V du Code des Assurances, les personnes physiques et morales dont les noms suivent sont autorisées à exercer l'activité de courtage en assurance en République du Cameroun.

NOMS & PRENOMS	SIEGE SOCIAL
01 GRAS SAVOYE S.A • BP : 3014 • D.G. Philippe FALLET	Douala
02 TIANI ASSURANCES • B.P. 5892 • Gérant : TIANI Merlin	Douala
03 MOUATCHO'S INSURANCE • B.P. 1385 • Tél/Fax : 343 08 55 • Gérant : MOUATCHO Elie	Douala
04 SOCIETE INTERNATIONALE DE REPRESENTATOPN D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE S.A. (SIRCAR) • B.P. 11217 • Tél/Fax : 223 25 75 • Gérant : ONDOUA Antoine Janvier	Yaoundé
05 ASSURIX S.A. • B.P. 5849 • D.G.	Douala
06 SOCIETE GENERALE DE COURTAGE D'ASSURANCE CAMEROUN (SOGECAR) B.P. : 3484 • D.G. EBELE MOUAYA Hermine	Douala
07 NGOA NDZANA OLIVIER ASSURANCES B.P. 4567 • D.G. NGOA NDZANA Olivier	Yaoundé
08 SOCAC ASSURANCES S.A. B.P. 1957 • Fax : 342 85 47 • D.G. : TAMO T.	Douala
09 SAC-ASSURANCES SARL • B.P. 2376 • Tél/fax 223 32 18 Gérant : FOE BILOUNGA Magloire	Yaoundé
10 AGENCE D'ASSURANCE DES CADRES (AAC) SARL B.P. 4758 NLONGKAK • Tél. 222 11 59 / fax 222 32 10 • Gérant : OYONO Martin	Yaoundé
11 CHARTERED INSURANCE BROKING CORPORATION SARL B.P. 14536 • Tél. 223 14 71 • Gérant : BIKOITAM	Yaoundé
12 PROVIDENTIAL VENTURE INSURANCE LTD B.P. 370 Tél. 333 23 83 • Gérant : NKWANYUO Charles ASHU	Limbé
13 CAB-ASSURANCES S.A. • B.P. 6184 • D.G. SIME KOUAM Stéphane	Yaoundé
14 OMNIUM-ASSUR SARL • B.P. 11364 • Tél : 220 51 00 • Gérant : ATANGANA Fabien	Yaoundé
15 UNION DEZS ASSUREURS (UAC) B.P. 5287 Tél : 342 55 23 • Gérant : BEUGAM Pierre Marie	Douala
16 MUTUELLES REUNIES SARL • B.P. 12125 • Tél : 220 53 52/fax : 221 26 85 Gérant : TCHATCHOUANG Jean Bosco	Yaoundé
17 BIMASSUR SARL • B.P. 3264 • Tél : 342 64 71 Gérant : Mme BLOCH Irène MENSAH	Douala
18 SYNOPSIS SA ASSURANCES • B.P. 14465 • Tél. 222 00 31 / fax 223 26 96	Yaoundé

NOMS & PRENOMS

SIEGE SOCIAL

- 19 Gérant : ABESOLO DJOU'OU Emmanuel
ACCORD & BOURGNE SA • B.P. 193 • Tél : 327 14 12 / fax 327 25 43
Garoua
- 20 Gérant : MAMADOU SAIDOU
LA VITRINE D'ASSURANCES (LAVID'A) • B.P. 1407 • Tél : 344 31 63
Bafoussam
- 21 Gérant : ATEAJEU NKENGSONG Denis
Douala
- 22 SOKAS ASSURANCES SARL • B.P. 15351 • Gérant : KEMOGNE Marie
Douala
- 23 NB CONSEIL SARL • B.P. 539 • Gérant : NOT Jacques
Douala
- 24 LA PRUDENCE SARL • B.P. 15102 • Gérant : ADJAHOUNG François
Yaoundé
- 25 AJOIE INSURANCE • B.P. 18404 • Tél/fax 343 86 55 • Gérant : DIFO Fidèle
Douala
- 26 SOGERIC SARL • B.P. 6997 • Tél : 223 97 67 • Gérant : DJUKEM Elise
Yaoundé
- 27 Gérant : FOGANG Marcel
DIRECT INSURANCE S.A. • B.P. 3386 • Tél : 231 04 05
Douala
- 28 Gérant KAMGANG TANETSING
Douala
- 29 OZAUNE ASSURANCES SARL • B.P. 11490 • Gérant : KUATE Paul
Yaoundé
- 30 MOUNT FAKO INSURANCE • B.P. 1394 • Gérant : MOSENGE Humphrey
Limbé
- 31 GLOBAL INSURANCE SARL • B.P. 1954 • Gérant : NOUDJIO
Yaoundé
- PILA INSURANCE CORPORATION LTD • B.P. 1035
Yaoundé
- 32 Gérant / TEYIM TENENG Wilfried
Yaoundé
- 33 MUST ASSUR SARL • B.P. • Gérant : NDONGUE Odile
SOCIETE D'ASSURANCES FRERES ET COMPAGNIES SARL • B.P. 20079
Yaoundé
- 34 Gérant : TANG Gilles Benjo
INTERNATIONAL LEADERS INSURANCE CAMEROON SARL (ILICA)
Yaoundé
- 35 B.P. 3617 • Gérant : MBEN Antoine de Padoue
Douala
- 36 CESAR ASSISTANCE • B.P. 13022 • Gérant : DJOMO Joseph
SONORAR – ASSUREURS CONSEIL (SOCIETE NOUVELLE DE REPRESENTA-
TION D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES)
Douala
- 37 B.P. 13072 • Gérant : DOUALA BEBE R.
SOCIETE DE COURTIER D'ASSURANCE D'AFRIQUE CENTRALE SARL
Douala
- 38 B.P. 1724 • Gérant : WANGA FULLER Danielle-Michèle
Douala
- 39 GECASSUR SARL • B.P. 1126 • Gérant : Mme TIKI MBELA Yvonne
Douala
- 40 GROUPE ASCOMA • B.P. 544 • D.G. COUSIN Denis Sylvain
Yaoundé
- 41 Gérant : Mme NGOULLA TSANGUE ép. FONDOP
Yaoundé
- 42 FIRST INSURANCE ADVISERS • B.P. 1372 • Gérant : FOIDIEN KENTSA Godefroy
SOCIETE D'ASSISTANCE ET DE COURTAGE D'ASSURANCE (SACA-CAME-
ROUN) • B.P. 11107 • Gérant : EKOUMOU Raymond
Douala
- 43 ROCASSUR SARL • B.P. 5802 • Gérant : MASSOMA DESMAYOS Yvonne Claude
Yaoundé
- 44 GESTAS (SOCIETE GESTION ASSURANCES FINANCE)
Douala
- 45 B.P. 15170 • Gérant : KATEU Baudelaire
Yaoundé
- 46 PARFAIT INSURANCE SARL • B.P. 1933 • Gérant : MPESSE EYOUM
Yaoundé
- 47 HORIZON INSURANCE SARL • B.P. 12523 • Tél : 222 12 88 /Fax : 223 31 39
Yaoundé
- 48 Gérant : EMENE BOULOU Madeleine ép. KOUM
LA PARADE ASSUR SARL • B.P. 1724 • Gérant : TEDJINA Sylvie Emilienne
Yaoundé
- 49 SOCIETE DE COURTAGE D'ASSURANCES MATI & PARTNERS
Yaoundé
- 50 B.P. 10023 • Gérant : TAGNE Théodore
SOCIETE DE COURTAGE D'ASSURANCE (COURTASSUR SARL)
Yaoundé
- 51 B.P. 16391 / Tél. 774 02 08 • Gérant : MENGUE Jean Claude
AFRICAN FINANCIAL INDUSTRY FOR INSURANCE S.A (AFII)
Douala
- B.P. 1251 • Gérant : MFANGAM Justine
PREVOYANCE ASSURANCE DU CAMEROUN (PAC)
B.P. 2078 • Gérant : BONSA Victorine

Fait à Yaoundé, le 09 Mars 2006

Le Ministre de l'Economie et
des Finances



Handwritten signature of the Minister of Economy and Finance.

BRANCHES	MINIMUM %	MAXIMUM %
AUTOMOBILE		
Transport Public de Voyageurs et IPT	10	12
Autres et IPT	10	15
ACCIDENT CORPORELS		
Individuelles Accidents, Collectives	20	25
INCENDIE		
Incendie pur	15	25
Multirisques	15	22,5
TRANSPORTS		
FACULTES		
Maritimes	10	20
Terrestres, Aériennes et Ferroviaires	10	18
CORPS		
Pêche, Plaisance, Commerce	10	15
Engins flottants portuaires	10	15
RÉSPONSABILITÉ CIVILE		
Décennale	5	17,5
Générale (hors Officiers Ministériels)	15	22,5
Professionnelle, Particulière	5	10
MALADIE		
Famille, Groupe, Assistance	7	15
VOL		
Globale de banque	4	13
Autres vols	5	18
DOMMAGE DIVERS		
Dégat des eaux, Bris de glace	4	18
Bris de machine (TRI, TRO)	10	15

ARTICLES 2 : Toute infraction aux dispositions qui précèdent sera punie d'une amende de 500 000 à 1 500 000 FCFA conformément à l'article 545 du Code des Assurances.

ARTICLE 3 : Le présent arrêté qui prend effet à compter de la date de signature sera enregistré et publié au Journal Officiel en français et en anglais.

Yaoundé le 22 JAN. 1999


 Le Ministre d'Etat Chargé de
 l'Economie et des Finances
Edouard AKAME MFOUMOU
Daqobert EBAMA



SOCIÉTÉ NOUVELLE D'ASSURANCES
DU CAMEROUN

Siège Social : Rue Manga Bell - B.P. 105 Douala
Téléphone : 42.92.03 - 42.34.18
Télex SNAC 5745 KN - Fax 43.03.24

NORD ASSURANCES S.A.
« NORA »

DIRECTION

TRAITE DE NOMINATION D'AGENT GÉNÉRAL

ARTICLE 1^{er}

Dans le cadre de la réglementation en vigueur et du Code des Assurances des Etats Membres de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), et aux conditions fixées par le présent traité, la Société Nouvelle d'Assurances du Cameroun « SNAC », représentée par son Administrateur Directeur Général,

ci-après dénommée la Société,

agrée en qualité d'Agent Général :

NORD ASSURANCES S.A. « NORA »

Société anonyme ayant son siège social à Maroua et immatriculée au Registre de Commerce de Maroua sous le N°

ci-après dénommée l'Agent Général

Cet agrément habilite l'Agent Général à présenter au public, sur l'ensemble du territoire de la République du Cameroun, les opérations d'assurances pratiquées par la Société.

ARTICLE 2

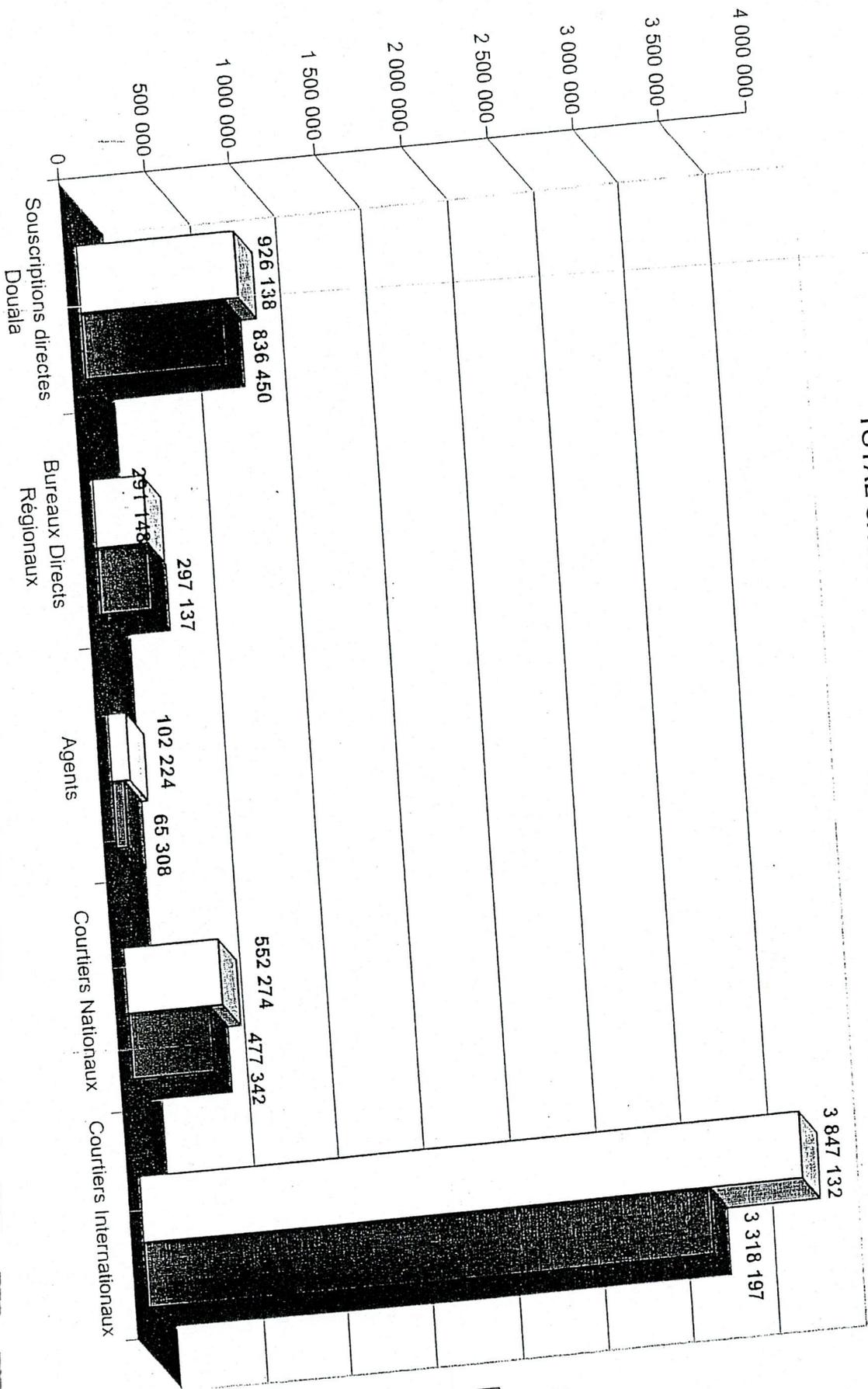
La Société se réserve le droit de nommer d'autres Agents Généraux ou de créer des bureaux de production directe, en tous lieux situés sur le territoire de la République du Cameroun.



ATHENA

COMPAGNIE D'ASSURANCES SUR LA VIE, CONTRE LES ACCIDENTS,
L'INCENDIE ET LES RISQUES DIVERS
Entreprise privée régie par le Code CIMA
SIA Anonyme au Capital de 100 000 000 F.CFA

TOTAL CA PAR APPORTEURS 2006-06 - 2005-06



2005-06
 2006-06

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES SPECIAUX

- Les statistiques 2004 de la compagnie AGF - ASAC, n° 006
- Assurance et développement durable - ASAC, février 2006
- Assainissement du marché de l'automobile ASAC, n° 005, octobre 2005

CODES ET LES LOIS

- Code des assurances des Etats membres de la CIMA, Edition 2004
- Loi du 13 juillet 1930

COURS

C.MEBADA : Gestion commerciale, IIA Cycle MSTA, 2005

Autres moteurs de recherche

L'Argus de l'Assurance, n° 6959, 6 janvier 2006

L'Argus de l'Assurance, n° 6941, décembre 2005

SITES INTERNET

WWW.jekoo.com

WWW.ifz.net

TABLE DES MATIERES

TITRES

PAGES

DEDICACES	
REMERCIEMENTS	
LISTE DES ABREVIATIONS	
SOMMAIRE	
INTRODUCTION	1
1 ^{ère} Partie : Présentation générale de AGF Cameroun Assurances	4
Chapitre I : AGF Cameroun Assurances : cadre historique, Géographique et juridique	6
Section I : Cadre historique	6
Section II : Cadre géographique	7
Section III : Cadre juridique	7
Paragraphe I : L'Assemblée Générale	8
A- Composition	8
B- Attributions	8
Paragraphe II : Le Conseil d'Administration	8
A- Composition du conseil d'administration	8
B- Pouvoirs	8
Chapitre II : Organisation interne de la société	9
Section I : Les départements d'administration	9
Paragraphe I : Direction générale	9
Paragraphe II : Direction administrative et financière	9
Paragraphe III : Direction du développement	10
Paragraphe IV : Direction informatique	10
Paragraphe V : Service du personnel	10
Section II : La Direction technique ou opérationnelle	11
Paragraphe unique : Direction technique	11
Chapitre III : Les activités des différentes directions	12

Section I : La direction technique	12
Paragraphe I : Le département de production	12
A- Le bureau direct de Douala	12
B- Production technique siège	15
a- Les risques divers	15
b- La cellule automobile	16
c- La cellule transport	16
d- La surveillance du portefeuille	16
Paragraphe II : Le département indemnisation	17
a- Entité de gestion 1	18
b- Entité de gestion 2	18
c- Entité transport	18
d- Entité recours	18
Section II : La direction administrative et financière	19
Paragraphe I : Le département de la comptabilité générale ..	19
Paragraphe II : Le département de la comptabilité réassurance	19
Paragraphe III : Le département de recouvrement et contentieux	20
2 ^{ème} Partie : L'apport des intermédiaires au sein de AGF Cameroun	
Assurances	21
Introduction	22
Chapitre I : Collaboration technique entre agents généraux et AGF	
Cameroun Assurances	25
Section I : Cadre juridique	25
Section II : Environnement professionnel	26
Chapitre II : Collaboration entre courtiers et AGF Cameroun	
Assurances	28
Section I : Cadre juridique	28
Section II : Environnement professionnel	29
Section III : Privilèges accordés par la compagnie à ses	
Intermédiaires	30
Paragraphe I : Branche automobile	30
Paragraphe II : Branche risques divers	31
Paragraphe III : Branche transport	31

