

**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)**

-----  
**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)**  
-----

B.P. 1575 YAOUNDE – CAMEROUN TEL. (237) 22.20.71.52 /FAX (237) 22.20.71.51

Email: [iia@iiacameroun-com](mailto:iia@iiacameroun-com)

Site web: <http://www.iiacameroun.com>



**Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST-A)**

**THÈME :**

**L'APPORT DES INTERMEDIAIRES AU SEIN D'UNE  
COMPAGNIE DE LA ZONE CIMA : CAS DE ACTIVA  
ASSURANCES**

**RAPPORT DE FIN D'ETUDES**

**8<sup>ème</sup> Promotion (Session 2006- 2008)**

Présenté par :

**TCHNDEBE Gonata**

Etudiant en Cycle de Maitrise en  
sciences et Techniques des  
Assurances

Sous l'encadrement de :

**Madame DJUPSSA Pauline**

Chef de Département Technique de la Société  
ACTIVA ASSURANCES

# SOMMAIRE

<b>TITRES</b>	<b>PAGES</b>
<b>DEDICACE</b> .....	iii
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	iv
<b>INTRODUCTION GENERALE :</b> .....	1
<b>TITRE I : PRESENTATION GENERALE DE ACTIVA ASSURANCES.</b> . . . . .	3
<b>CHAPITRE I : ENVIRONNEMENTS HISTORIQUE, GEOGRAPHIQUE ET JURIDIQUE</b> ...6	
<b>Section I : ENVIRONNEMENT HISTORIQUE</b> . . . . .	6
<b>Section II : ENVIRONNEMENT GEOGRAPHIQUE</b> . . . . .	7
<b>Section III : ENVIRONNEMENT JURIDIQUE</b> .....	7
<b>CHAPITRE II : ORGANISATION INTERNE DE LA SOCIETE</b> .....9	
<b>Section I : LA DIRECTION GENERALE ET LES DIRECTIONS RATTACHEES</b> .....9	
<b>Section II : LES DIRECTIONS CHARGEES DE LA TECHNIQUE</b> <b>ET DE L'OPERATIONNEL</b> .....	11
<b>Section III : LES DIRECTIONS DE GESTION ET D'ADMINISTRATION</b> .....	16
<b>CHAPITRE III : LES PRODUITS ET LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS</b> .....	20
<b>Section I : LES PRODUITS</b> .....	20
<b>Section II : LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS</b> . . . . .	23
<b>CHAPITRE IV : LES TACHES EFFECTUEES PENDANT LE STAGE</b> .....	25
<b>Section I : LES TACHES TECHNIQUES</b> .....	25
<b>Section II : LES TACHES COMMERCIALES</b> .....	29
<b>TITRE II : L'APPORT DES INTERMEDIAIRES AU SEIN</b> <b>D'UNE COMPAGNIE DE LA ZONE CIMA : CAS DE ACTIVA ASSURANCES</b> .....	31
<b>CHAPITRE I : LES REGLES APPLICABLES AUX INTERMEDIAIRES</b> .....	32

<b>Section I : REGLES COMMUNES AUX INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES.....</b>	<b>32</b>
<b>Section II : LES COURTIERS OU SOCIETES DE COURTAGE.....</b>	<b>33</b>
<b>Section III : LES AGENTS GENERAUX.....</b>	<b>35</b>
<b>CHAPITRE II : QUELQUES DONNEES DU MARCHE CAMEROUNAIS</b>	
<b>DE L'ASSURANCES .....</b>	<b>37</b>
<b>Section I : CHIFFRES D'AFFAIRES DU MARCHE PAR BRANCHES : ANNEES 2005/2006... </b>	<b>39</b>
<b>Section II : INTERPRETATION DES DONNEES.....</b>	<b>40</b>
<b>Section III : LA CORPORATION DES COURTIERS.....</b>	<b>41</b>
<b>CHAPITRE III : LES RELATIONS ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES..</b>	<b>44</b>
<b>Section Préliminaire : PRESENTATION CHIFFREE PAR BRANCHES ET PAR</b>	
<b>POINTS DE VENTE DE ACTIVA ASSURANCE.....</b>	<b>44</b>
<b>Section I : LA PRODUCTION.....</b>	<b>47</b>
<b>Section II : ANALYSE DU PORTEFEUILLE PAR BRANCHES.....</b>	<b>50</b>
<b>CHAPITRE IV : LE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES.....</b>	<b>52</b>
<b>Section I : BUTS ET OBJECTIFS DU CONTROLE.....</b>	<b>52</b>
<b>Section II : LE CONTROLE PAR LA COMPAGNIE.....</b>	<b>56</b>
<b>Section III : PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSION GENERALE.....</b>	<b>59</b>

## DEDICACE

Je dédie ce rapport :

- A mon feu père **Gonata Gondiré** qui m'a inculqué la notion de responsabilité ;
- A ma mère **YAKIA Lakary**,
- A mon épouse **Tanboki Lakdjolbé**,
- A mes frères et sœurs qui m'ont soutenu,
- A mes enfants **Junior et Cynthia**,
- A tous ceux qui par leur expérience, leur encadrement et leur soutien m'ont donné la force et le courage de réaliser ce travail,
- A tous mes amis je dédie ce travail.

## INTRODUCTION GENERALE

Du 21 Mai au 17 Octobre 2008, nous avons effectué un stage professionnel au sein de la société ACTIVA ASSURANCES.

Au cours de ce stage effectué à la Direction Technique et de Développement et précisément au Département Courtage, nous nous sommes intéressé aux différentes méthodes de cotations dans la branche IARDT, à la gestion des risques, et à la gestion des intermédiaires dans une compagnie d'assurances NON VIE.

Plus largement, ce stage a été l'occasion pour nous de comprendre le contexte concurrentiel dans lequel évoluent les compagnies d'assurances Camerounaises.

Étymologiquement, le mot assurance vient du latin « assecuratio » qui signifie sécurité. L'assurance a ainsi pour rôle fondamental de procurer aux assurés et bénéficiaires de contrat d'assurance la sécurité dont ils ont besoin.

En effet, l'homme, depuis sa création, a toujours été exposé aux périls de la vie, mettant en danger son patrimoine, son intégrité physique, ou celle des personnes dont il a la charge.

Dans le but de faire face à ces événements malheureux, les hommes se sont constitués en groupes solidaires. Cette forme traditionnelle d'entraide et de protection est apparue dès lors, comme le précurseur de l'institution d'assurance dont la quintessence est résumée dans cette définition de J. Fourastié : **« l'assurance est une opération par laquelle, un individu, moyennant une contribution, la prime, acquiert pour lui ou un tiers, un droit à prestation en cas de réalisation d'un risque. Cette indemnité étant versée par un organisme ou une entreprise qui, prenant en charge un ensemble de risques les compense conformément aux lois de la statistique »**. De cette définition, il ressort que l'entreprise d'assurance doit regrouper un ensemble de risques de même nature soumis à la mutualité et à l'homogénéité. De même elle doit se baser sur la statistique (fréquence et intensité du risque) pour la détermination de la prime.

Les compagnies d'assurances sont devenues de véritables puissances financières dans les économies modernes, car elles participent activement au financement de celles-ci. A côté de leur rôle traditionnel se caractérisant par une double opération de prévoyance et d'épargne, et se traduisant par l'indemnisation de leurs assurés et des victimes de sinistres en cas de réalisation du risque, elles jouent incontestablement le rôle d'investisseurs institutionnels au même titre que les autres établissements financiers.

L'épargne constituée par l'importante masse de primes collectées est réinjectée dans les économies nationales sous forme de valeurs mobilières, dépôts à terme, etc... Ce qui constitue un moyen direct de promotion des investissements.

L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de l'exécution des tâches qui nous ont été confiées.

Enfin, les nombreux entretiens que nous avons pu avoir avec les employés, et les cadres des différents départements de la société nous ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique de l'occupation des mois passés au sein de la société, il apparaît logique de présenter dans une première partie l'environnement du stage à savoir le secteur des assurances, puis d'aborder le cadre du stage c'est-à-dire la société tant du point de vue structurel que juridique.

Dans une deuxième partie nous traiterons du thème qui porte choisi sur « ***L'APPORT DES INTERMEDIAIRES AU SEIN D'UNE COMPAGNIE DE LA ZONE CIMA CAS DE ACTIVA ASSURANCES*** »

**TITRE I**  
**PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE**  
**ACTIVA ASSURANCES**

Depuis sa création en 1998, la société ACTIVA ASSURANCES se positionne par des valeurs

**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)**

-----  
**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)**  
-----

B.P. 1575 YAOUNDE – CAMEROUN TEL. (237) 22.20.71.52 /FAX (237) 22.20.71.51

Email: [iaa@iiacameroun-com](mailto:iaa@iiacameroun-com)

Site web: <http://www.iiacameroun.com>



**Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST-A)**

**THÈME :**

**L'APPORT DES INTERMEDIAIRES AU SEIN D'UNE  
COMPAGNIE DE LA ZONE CIMA : CAS DE ACTIVA  
ASSURANCES**

**RAPPORT DE FIN D'ETUDES**

**8<sup>ème</sup> Promotion (Session 2006- 2008)**

Présenté par :

**TCHNDEBE Gonata**

Etudiant en Cycle de Maitrise en  
sciences et Techniques des  
Assurances

Sous l'encadrement de :

**Madame DJUPSSA Pauline**

Chef de Département Technique de la Société  
ACTIVA ASSURANCES

- ✓ **13 pays francophones ;**
- ✓ **5 pays anglophones ;**
- ✓ **3 pays arabophones**
- ✓ **4 pays lusophones.**

Globus est un réseau multilingue créé dans le but de répondre aux besoins de plus en plus fréquents des courtiers et des clients internationaux en ce qui concerne l'offre d'une solution globale pour les besoins d'assurances dans les pays africains aussi bien en zone francophone, anglophone, lusophone, qu'arabophone.

Le réseau GLOBUS a pour principaux atouts d'être le premier réseau panafricain multilingue d'assurance, la référence en matière de montage des programmes d'assurances internationaux dans une Afrique multilingue.

C'est l'exemple réussi d'une coopération Sud Sud qui, face au défi de la mondialisation offre sur le plan continental un même niveau de prestation et une maîtrise des risques dans chaque territoire où sont implantées ses entités.

La confiance renforcée des actionnaires s'est traduite par une forte augmentation du capital social qui est passé de FCFA quatre cent cinquante millions (450 000 000) à la création en 1998 à FCFA un milliard cinq cent soixante quinze millions (1 575 000 000) entièrement libérés en 2007.

Pour répondre aux besoins de sa clientèle en matière d'assurance vie, ACTIVA VIE est créée en 2001 en tant que filiale de la société ACTIVA ASSURANCES avec un capital de : FCFA cinq cent millions (500 000 000).

En terme d'ambition, la société ACTIVA ASSURANCES se donne comme défi de parachever la démarche Qualité initiée au sein du réseau GLOBUS en vue de la certification à la norme ISO 9001.

Pour ce faire, la société ACTIVA ASSURANCES a intégré en son sein un ingénieur préventionniste chargé d'expertiser et d'évaluer les grands risques et en même tant de fournir aux éventuels souscripteurs les conseils nécessaires à la protection et à l'amélioration de leurs risques.

## **CHAPITRE I - ENVIRONNEMENTS HISTORIQUE, GEOGRAPHIQUE ET JURIDIQUE**

ACTIVA ASSURANCES est une société Camerounaise créée en 1998 et régie par le CODE CIMA. Avec un capital de FCFA quatre cent cinquante millions (450 000 000) à sa création en 1998, la compagnie a vu son capital social passé à FCFA un milliard cinq cent soixante quinze millions (1 575 000 000) en 2007 entièrement souscrit et libéré grâce au dynamisme de ses actionnaires, et conformément à la nouvelle réglementation du CODE CIMA ayant porté le capital social des sociétés anonymes d'assurances à F CFA un milliard (1000 000 000) depuis 2007 par règlement N° 0001/CIMA/PCMA/CE/SG/2007 modifiant et complétant les articles 329-3 et 330-2 du code des assurances relatif au capital social des sociétés anonymes d'assurances et au fonds d'établissement des sociétés d'assurances mutuelles . La décision de cette augmentation s'est faite durant les travaux du conseil des ministres de la CIMA réuni à LOME le 05 avril 2007.

### **SECTION I - ENVIRONNEMENT HISTORIQUE**

Pendant longtemps, le droit des assurances dans les pays Africains s'est fortement inspiré de la loi Française du 13 Juillet 1930 et des ordonnances de 1973, avant l'avènement du code CIMA en 1995.

Ce dernier 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.

A l'origine, la société ACTIVA ASSURANCES était partenaire du groupe NSIA. Mais cette alliance ne durera pas longtemps ; car au début de l'année 2006, le groupe NSIA à crée une holding dont la structure du capital et l'esprit ne préservait pas le partenariat qui avait toujours existé entre les deux compagnies. C'est ainsi qu'en fin d'année 2006 un Conseil d'administration spécial de la société ACTIVA ASSURANCES a décidé de ne pas participer à l'activité de ce holding et d'envisager la fin du partenariat entre les deux groupes, pour établir un autre partenariat plus profitable avec le réseau multilingue GLOBUS.

## **Section II - ENVIRONNEMENT GEOGRAPHIQUE**

La société ACTIVA ASSURANCES est située à l'adresse **B.P :12970** rue Prince des Galles sis au quartier AKWA dans un immeuble de neuf niveaux inauguré le 23 Octobre 2007 par le Ministre des Finances, et construit sur fonds propres. Elle en est le propriétaire occupant.

Son réseau de distribution s'étend aux principales villes du Cameroun (Yaoundé, Douala, Bafoussam, Bamenda et Garoua). Il est constitué de courtiers, d'agents généraux et de bureaux directs qui assurent à cette structure sa promotion et son rayonnement.

## **Section III – ENVIRONNEMENT JURIDIQUE**

Le Code CIMA en son article 301 n'autorise que deux (02) formes de sociétés d'assurances à savoir :

- les sociétés d'assurances mutuelles ;
- les sociétés anonymes.

La société **ACTIVA ASSURANCES** se classe dans cette dernière catégorie. Elle est donc une société anonyme d'assurances avec une configuration conforme aux dispositions de l'acte Uniforme OHADA portant sur le droit des sociétés et du code CIMA sur les organes constitutifs d'une compagnie d'assurances. Elle dispose comme toute société anonyme d'une Assemblée Générale, d'un Conseil d'Administration et d'un Commissariat aux comptes chargé de valider les comptes de la société.

Plusieurs Directions et Départements structurent la société **ACTIVA ASSURANCES**. A travers l'analyse qui a pu être faite, il apparaît que tous ces services interviennent à un moment ou à un autre dans la prise de décision et de la vie de la société. Afin d'assurer le bon fonctionnement de celle-ci, la Direction Générale est assistée dans sa mission par des directions auxiliaires qui lui sont directement rattachées.

### **A. L'Assemblée Générale**

#### **A.1- Composition**

L'Assemblée Générale est composée de l'ensemble des actionnaires. Elle se réunit une fois par an en cession ordinaire sur convocation de son président, sauf cas exceptionnel lors des assemblées générales extraordinaires portant sur une question épineuse. La dernière en date a eu lieu le 19 mai 2008 dans la salle de réunion de la société **ACTIVA ASSURANCES**.

## **A.2- Attributions**

L'assemblée générale se réunit sur convocation du conseil d'administration ou à la demande d'un ou plusieurs actionnaires réunissant le dixième au moins du capital. Elle représente les actionnaires qui composent la société, et à pour principales missions de :

- ✓ nommer les membres du conseil d'administration ;
- ✓ décider de la suspension d'un membre ;
- ✓ agréer le commissaire aux comptes ;
- ✓ décider de l'augmentation du capital social.

L'assemblée générale discute et approuve les comptes de l'exercice écoulé, et délibère sur toutes les questions relevant de sa compétence et portée à l'ordre du jour.

Les assemblées générales ordinaires (AGO) sont celles qui se tiennent dans les six mois suivant la clôture de l'exercice et portent sur l'examen des comptes annuels de la société.

## **B. Le Conseil d'Administration**

### **B.1 -Composition**

Le Conseil d'Administration est composé, personnes physiques ou morales nommées par l'Assemblée Générale des actionnaires. Il a à sa tête un président qui fait en même temps office de Directeur Général.

### **B.2 – Attributions**

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 le code CIMA.

## **C- Les Commissaires aux Comptes**

L'Assemblée Générale des actionnaires nomme (02) deux commissaires aux comptes, un titulaire et un suppléant pour une durée de trois ans renouvelable une seule fois. Ils ont pour mission de vérifier les livres et les valeurs de la société et de contrôler la régularité et la sincérité des opérations. Ce sont les commissaires aux comptes qui valident les comptes de la société.

## **CHAPITRE II - ORGANISATION INTERNE DE LA SOCIETE**

La société ACTIVA ASSURANCES a un organigramme de type hiérarchique (voir annexe) et se compose de:

- ✓ directions ;
- ✓ départements ;
- ✓ services.

### **Section I - LA DIRECTION GENERALE ET LES DIRECTIONS RATTACHEES**

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 Président Directeur Général, personne physique nommée par le conseil d'administration pour un mandat de six 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 un Directeur Général Adjoint, deux (02) assistantes qui sont chargées entre autres de l'élaboration des plannings de travail, du suivi et de l'acheminement des courriers, correspondances et fax.

Certains services sont directement rattachés à la direction générale, il s'agit :

- ✓ du contrôle général,
- ✓ de l'ingénieur préventionniste et de la qualité,
- ✓ des affaires générales,
- ✓ de la sous-direction des ressources humaines et des affaires juridiques.

Les différentes directions sont assistées dans leurs tâches par des départements qui sont des cellules opérationnelles et qui dépendent directement de ces dernières.

## **A- Le Contrôle général**

Le contrôle général s'assure de l'application des objectifs fixés par la direction générale. Il a pour fonction entre autres de :

- ✓ veiller à la tenue et à la mise à jour des documents comptables, au contrôle du niveau des frais généraux, l'évolution du chiffre d'affaires, ainsi qu'à la surveillance du portefeuille ;
- ✓ veiller au respect des procédures mises en place ;
- ✓ suivre également la circulation et l'exécution des informations au niveau de la société.

### **• Département Recouvrement et Contentieux**

Ce département est placé sous la responsabilité du contrôleur général.

Il est chargé du recouvrement des primes 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 qui permettent, de connaître la statistique du client et sa situation par rapport à la compagnie.

Dans certains cas on a recours au contentieux pour effectuer le recouvrement. Ce service est indissociable du service production. Il est le prolongement du contrôle général, car il veille au suivi des procédures d'encaissement.

## **B - L'Ingénieur Préventionniste et de la Qualité**

L'ingénieur préventionniste et de la Qualité a pour mission essentielle, la mise en place du management de la qualité, la mise en œuvre des actions de prévention et la conduite de la démarche qualité initié au sein du réseau **Globus** en vue de la certification à la norme **ISO 9001**.

Il est aussi chargé d'expertiser et d'évaluer les grands risques et en même temps de fournir aux potentiels souscripteurs les conseils nécessaires à la protection et à l'amélioration de la qualité de leurs risques.

## **C - Le Département affaires générales**

Ce département est animé par un chef assisté de deux agents. Il s'occupe de tous les travaux liés à l'entretien et à la maintenance des locaux, de la gestion des stocks de matériels, des

commandes chez les fournisseurs et de tout ce qui est nécessaire au fonctionnement normal de la société.

## **D - La Sous Direction des Ressources Humaines et des Affaires Juridiques**

Cette sous direction s'occupe du personnel et de tout ce qui concerne les ressources humaines, des relations avec les services sociaux (CNPS) et les autres administrations du travail, ainsi que des questions d'ordre juridique auxquelles est confrontée la compagnie. Elle veille au strict respect du règlement intérieur de la société et propose le cas échéant les sanctions adaptées en cas de non respect du règlement. Elle calcule le salaire, gère les prêts et avances accordées aux salariés, effectue le suivi des stagiaires (planning de stage certificat, embauche.....)

## **Section II – LES DIRECTIONS CHARGEES DE LA TECHNIQUE ET DE L'OPERATIONNEL**

### **A- Direction Technique et Développement**

La Direction Technique est chargée de la gestion de la société sur le plan Technique et réglementaire. Elle est dirigée par un Directeur qui assure le fonctionnement et la coordination des Départements santé, transport, courtage, bureaux directs et agents généraux.

En relation avec la Direction Générale, elle:

- ✓ assure le bon fonctionnement des Départements Techniques qui sont sous sa responsabilité ;
- ✓ fixe les conditions de souscription des contrats ;
- ✓ met à jour les conditions générales et particulières des contrats ;
- ✓ fixe la tarification des risques simples ;
- ✓ procède à la confection des risques importants après remise du rapport de visite de risque par l'ingénieur préventionniste et de la qualité ;
- ✓ veille à l'équilibre du portefeuille par l'exploitation rationnelle des statistiques techniques ;
- ✓ étudie et confectionne les documents techniques ;
- ✓ procède à la tarification des risques spécifiques tels que le transport, la maladie, les risques industriels, les tous risques construction ;
- ✓ assure la coordination entre la compagnie et les intermédiaires sur le plan des sinistres et de la comptabilité,

- ✓ analyse certains sinistres en rapport avec le directeur des sinistres et contentieux, et agréé les experts pour des cas particuliers.

✓

### **A.1- Département Courtage**

Ce département qui s'occupe de tous les courtiers qui travaillent avec la société à pour taches de :

- veiller au respect des instructions techniques ;
- contrôler techniquement la production (émission, annulation, ristourne) ;
- gérer la production des courtiers et apporteurs divers ;
- assister les courtiers et les agents généraux dans leurs missions ;
- assister les services extérieurs (intermédiaires) ;
- tarifer les risques spécifiques.

### **A.2 - Département Santé**

Le Département Santé est chargé de gérer les risques Santé et assistance en terme de cotation et de règlement des sinistres. Ce département est administré par un médecin salarié en tant que médecin conseil.

#### **\* Rôle du médecin Conseil**

Le médecin conseil a pour rôle de donner des avis techniques destinés à renseigner l'assureur pour le règlement des sinistres.

Il ne peut émettre qu'un avis strictement médical, à savoir Signaler les cas de fraudes :

- ✓ fausse déclaration ;
- ✓ faux documents établis avec la complicité des médecins et pharmaciens qui fournissent des ordonnances et factures appropriées ;

et :

- ✓ valider la véracité des ordonnances ;
- ✓ vérifier la qualité du prescripteur ;
- ✓ exclure les médicaments non remboursables ;
- ✓ identifier les malades hospitalisés.

### **A.3 - Département Transports**

Toute la souscription des risques transports de la compagnie est gérée par ce département en ce qui concerne les facultés terrestres, maritimes et aériennes et cela dans la limite des pouvoirs de souscription de la compagnie. Ce département établit les cotations, monte les contrats, et procède au règlement des sinistres de cette branche.

### **A.4- Le Réseau Direct**

Placé sous la responsabilité de la Direction Technique, ce département :

- ✓ fixe la tarification des risques simples ;
- ✓ apporte une assistance technique et forme les collaborateurs des agents généraux ;
- ✓ contrôle la production des bureaux directs et des agents,
- ✓ procède à l'exploitation des états statistiques,
- ✓ gère les dossiers production et procède à l'établissement des avenants etc.....

### **A.5 - Le Bureau Direct**

Le bureau direct est un centre de souscription pour une clientèle de proximité. Il intervient sur le plan technique et commercial dans la souscription et la gestion des risques, notamment la tarification des risques simples, l'établissement des contrats, la saisie informatique de la production des assurés qui viennent à la compagnie sans passer par les intermédiaires.

### **A.6- La Coordination des Agents Généraux**

Elle a été mise en place par la Direction Générale afin de jouer le rôle d'interface entre le siège et les agents généraux, dans l'objectif de leur apporter un appui tant technique, logistique, que commercial. Ce qui leur permettra de développer leur activité et leur capacité professionnelle dans le respect des normes et procédures de souscription et de traité de nomination. Les principales fonctions de la coordination sont les suivantes :

- ✓ la saisie bimensuelle de la production des points de ventes non informatisés ;
- ✓ le contrôle de la production des points de vente informatisés ;
- ✓ la réception et le traitement des doléances des différents agents auprès du siège ;
- ✓ veiller au respect du calendrier d'envoi des pièces de production ;
- ✓ veiller au respect des différentes procédures mise en place (telles que le manuel de souscription, le respect des tarifs, les délais de reversement des primes encaissées etc....)

- ✓ ravitailler les agents généraux en matériel et fournitures de travail etc.

## **B- La sous- Direction Réassurance et des études techniques**

La Direction réassurance assure la coordination de l'application de la politique de réassurance entre :

- ✓ la direction et les services techniques ;
- ✓ la compagnie et les réassureurs.

Elle assure tous les travaux liés à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de réassurance. Le directeur est assisté dans ses tâches par un chef de département adjoint et d'une assistante.

Le chef de Département Réassurance et études techniques tient le compte des réassureurs et est chargé du suivi de leur commission.

En interne, il reçoit des informations des départements production, sinistre et comptabilité et émet des documents à leur intention tout en assurant la liaison avec les réassureurs pour leur cession de solde.

Entre autres fonctions :

- ✓ il réalise des études techniques en vue d'une meilleure condition de placement des risques en réassurance,
- ✓ il conçoit les nouveaux produits,
- ✓ il élabore les tarifs et procède au « toilettage » des conditions générales.

La direction réassurance et des études techniques est une direction d'appui à la direction technique, et travaille de ce fait en parfaite synergie avec cette dernière. L'importance de cette direction n'est plus à démontrer car de ses activités dépendent la solidité et la pérennité de la société.

## **C. La Direction sinistre et contentieux**

La Direction sinistre et contentieux constitue une vitrine de publicité non négligeable dans une compagnie d'assurance. Elle s'occupe du règlement de tous les sinistres, sauf les sinistres transports et maladies qui sont gérés au niveau de leurs départements respectifs. Une équipe est spécialement affectée aux règlements des sinistres automobiles, et une autre aux sinistres risques divers.

Cette Direction est Placée sous la responsabilité d'un Directeur qui a pour missions :

- ✓ l'animation et le contrôle du travail de la direction ;

- ✓ la lecture et le dispatching du courrier de la direction ;
- ✓ le traitement des dossiers importants ;
- ✓ la désignation d'experts et commission d'avocats pour les dossiers sensibles ;
- ✓ la lecture et commentaire des conclusions des avocats ;
- ✓ donne des instructions sur le traitement des dossiers ;
- ✓ la signature des notes sur dossiers, des ordres de règlements, et des chèques de paiements ;
- ✓ la vérification des évaluations des PSAP.

### **C.1- Le Département Sinistre et Contentieux**

Le Directeur est assisté dans sa mission par un chef de département qui s'occupe de la gestion du contentieux. A ce titre, il constitue les avocats, les experts et les enquêteurs, et reçoit les victimes ou avocats pour transaction. Il représente les intérêts de la compagnie par devant les tribunaux, ainsi qu'à la commission nationale d'arbitrage. Il étudie et donne son avis sur les conclusions à déposer par les avocats pour le compte de la compagnie.

### **C.2- Les Sinistres Automobiles**

Les sinistres automobiles constituent l'activité principale de cette direction compte tenu de l'importance du portefeuille et de la fréquence de ses sinistres. A cet effet, des rédacteurs sont affectés aux suivis et aux règlements de ces sinistres. Ils ont pour missions :

- ✓ l'instruction des dossiers sinistres automobiles ;
- ✓ la désignation des experts, avocats et enquêteurs si nécessaire ;
- ✓ la rédaction des transactions, et règlement des honoraires et du principal ;
- ✓ la régularisation des dossiers réglés par les courtiers ou les agents généraux ;
- ✓ la préparation des dossiers automobiles avec les chargés de recours avant toute réunion inter compagnie ;
- ✓ l'instruction des dossiers confiés par la hiérarchie.

### **C.3- Les Sinistres Risques Divers**

La gestion de ces sinistres est confiée à deux cadres (chefs de service) qui ont pour principales tâches :

- ✓ l'animation du service ;
- ✓ l'instruction des dossiers ;

- ✓ la désignation des experts et des avocats si possibles ;
- ✓ la régularisation des dossiers réglés par les courtiers, agents généraux et bureau direct de Yaoundé ;
- ✓ l'élaboration des statistiques et la liquidation des sinistres ;
- ✓ l'instruction des dossiers confiés par la hiérarchie ;
- ✓ la préparation des dossiers sinistres risques divers avec les chargés de recours avant toute reunion.etc....

Un rédacteur est affecté spécialement au suivi de recours (client, compagnie) pour défendre les intérêts de son client auprès de la compagnie adverse, mais également suivre les recours de la compagnie. Un agent s'occupe de réceptionner les déclarations en vue de leur ouverture et saisies dans le logiciel et de leurs mises sous cote. Un archiviste s'occupe du classement et du suivi des mouvements des dossiers sinistres.

### **Section III- LES DIRECTIONS DE GESTION ET D'ADMINISTRATION**

#### **A- Direction Marketing et Communication**

La direction marketing et communication est placée sous la responsabilité directe de la direction générale. Elle a à sa tête un directeur qui est assisté dans sa mission par deux cadres dont l'un s'occupe de la communication tant interne qu'externe et de l'accueil qui constitue la porte d'entrée dans la compagnie. Un autre cadre est affecté à la gestion des PME/PMI et particuliers sur le plan marketing et communication. La société ACTIVA ASSURANCES ayant compris la nécessité et le rôle du marketing a donc donné à cette direction les moyens tant matériels humains que financier pour mener à bien cette mission.

Le rôle du marketing dépend surtout de la vision, du positionnement et de la stratégie de la direction générale. Le marketing aide à définir la stratégie globale de l'entreprise (étude de marché, veille concurrentiel, positionnement stratégique....)

Il joue le rôle d'éclaireur sur le marché en étudiant les besoins, les attentes et le comportement des assurés, qu'ils soient clients ou prospect.

Cette direction participe également à la promotion des nouveaux produits en étroite collaboration avec les services techniques et actuariels. De ce fait il est le moteur des changements organisationnels nécessaires à la compétitivité commerciale.

Elle élabore présentement un projet de mise en place des centres de réclamations, pour accélérer les règlements de sinistre. En résumé, les principales fonctions de la direction commerciale et marketing sont de :

- ✓ gérer la marque de la compagnie,
- ✓ soutenir la vente (confection des supports, dépliants.)
- ✓ participer avec les services techniques à l'élaboration des nouveaux produits ;
- ✓ étudier les stratégies (connaître les produits de la concurrence)
- ✓ aider la direction générale à prendre des décisions stratégiques
- ✓ motiver la force de vente car dans une compagnie tout le monde doit être vendeur par essence.

## **B- Direction Comptabilité Finance et Fiscalité**

La Direction comptabilité finance et fiscalité est assurée et administrée par un chef de département, qui est assisté dans ses tâches par un chef de service comptabilité.

Ces deux responsables ont pour principales missions, la coordination, le reporting, le contrôle, et la validation des travaux des sous sections placées sous leurs responsabilités. C'est eux qui sont chargés de monter et d'analyser les états statistiques et financiers.

Elle est subdivisée en trois (03) sous sections :

### **B.1- La sous- section Comptabilité Financière et Fiscalité**

Cette sous section s'occupe des imputations de règlement (caisse, banque), effectue les rapprochements bancaires. Elle procède également aux justifications et à la surveillance des virements internes ; ainsi que la justification des comptes des DAT (DEPOT A TERME), et le suivi des dossiers fiscaux (TVA, IRCM....).<sup>1</sup>

### **B.2- La sous- section Comptabilité Générale**

Elle a pour principales tâches, la comptabilisation de la paie, le suivi et la tenue comptable des dossiers fournisseurs et des fichiers immobilisations, ainsi que la confection des tableaux d'amortissements. Elle a également la responsabilité de la tenue de comptes courants partenaires (ACTIVA VIE, Société membres du réseau Globus.....).

---

<sup>1</sup> Taxe sur la valeur Ajoutée, Impôt sur le Revenu des Capitaux Mobiliers.

### B.3- La sous- section Comptabilité Divisionnaire

C'est dans cette sous-section que s'effectue le plus gros des travaux. Sous la responsabilité du chef de département, cette sous section :

- ✓ analyse des encaissements par point de vente (agents généraux, courtier) ;
- ✓ effectue les apurements par point de vente (saisie des états dans le logiciel mercure) ;
- ✓ procède à l'établissement des comptes des agents généraux (suivi des émissions encaissements, annulations) par points de ventes ;
- ✓ effectue les rapprochements des comptes entre **MERCURE**<sup>2</sup> et **AGRESSO**<sup>3</sup> ;
- ✓ procède à la justification des comptes d'attentes des encaissements ;
- ✓ procède à la comptabilisation des opérations de coassurance et de réassurance.

### C- Direction Informatique

La Direction informatique est chargée du contrôle de système informatique, de l'administration du réseau de la société. Elle met sur place des logiciels assurant une facilité de transmission de l'information et de gestion du portefeuille de l'entreprise et de son personnel.

Elle assiste également la Direction générale dans la gestion informatique de la compagnie. Son effectif est de (04) personnes.

#### C.1-Le Chef de Département Informatique

Il assiste le personnel dans l'utilisation des appareils et applications informatiques, et assure le suivi de la formation du personnel et la gestion des télécoms sur le plan technique.

Le parc informatique de la société est composé de soixante dix (70) postes reliés à quatre (04) serveurs. Un serveur est affecté à l'hébergement de logiciel **mercure** et les trois autres serveurs sont réservés à la gestion des applications courantes, Internet et télécommunication.

#### C.2- Le Logiciel « Mercure »

Le logiciel mercure est un programme conçu pour la gestion de la production. A ce titre, il gère les émissions, les encaissements, les annulations, les ristournes et même les règlements de sinistre.

---

<sup>2</sup> MERCURE : Logiciel de production IARD.

<sup>3</sup> AGRESSO : Logiciel de comptabilité.

Au niveau de la production, les branches automobiles, l'individuelle accidents, la multirisque habitation, et le transport sont gérés de façon automatique par mercure. Il suffit pour cela de donner les informations sur les caractéristiques de risques selon les branches pour que le programme calcul automatiquement la prime. Les quittances et toutes les opérations non automatisées sont saisies dans le module édition de mercure. Au niveau de mercure les différentes opérations doivent être saisies en temps réel dans le programme qui les génèrent automatiquement. Ces informations sont disponibles et accessibles à toutes personnes internes au service et disposant d'un code d'accès personnalisé. Les avantages de ce programme sont considérables car il permet à chaque employé d'avoir en temps réel les informations relatives à un client par une simple saisie du numéro de police ou du numéro d'identifiant informatique.

### **C.3 - Le Logiciel « AGRESSO »**

Au niveau de la comptabilité, on utilise un autre programme « AGRESSO » avec une interface entre la production le sinistre et la comptabilité. Un projet d'acquisition des programmes de gestion de la réassurance et de l'assurance santé est en cours. Ces programmes seront intégrés dans mercure.

### **C.4 –Le Logiciel « EGIE PAIE »**

Les ressources humaines quant à elles utilisent un logiciel appelé « EGIE PAIE<sup>4</sup> ». Ce logiciel gère la paie et les différentes activités liées au traitement des salaires et à la gestion des ressources humaines.

---

<sup>4</sup> Logiciel de gestion des ressources Humaines

## **CHAPITRE III - LES PRODUITS ET LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS**

Dans ce chapitre, nous présenterons des différentes branches d'assurances commercialisées par ACTIVA ASSURANCES, et les multiples réseaux de distributions utilisés pour toucher la clientèle cible.

### **Section I - LES PRODUITS**

Comme toute compagnie non vie, la société ACTIVA ASSURANCES ne commercialise à travers ses réseaux (national et international) que les branches pour lesquelles elle a obtenu l'agrément. Ces branches sont nominativement citées à l'article 328 du code CIMA, et numérotées de (1) à (18), dont les plus vendues seront déclinées dans les lignes qui suivent en risques des entreprises (A) et risques des particuliers (B).

#### **A- Les Risques D'Entreprises**

Les risques d'entreprises sont une catégorie de branches d'assurances destinés à des entreprises d'une certaine dimension avec un personnel plus ou moins important et des capitaux assez élevés.

##### **A.1 - La Globale Dommages ou Multirisques Industrielle**

La globale dommages est un contrat package comprenant plusieurs garanties (incendie, vol, dégâts des eaux, bris de glaces, responsabilité civile chef d'entreprise, tous risques informatiques ou bris de machines....). Cette police couvre la perte ou la destruction du patrimoine d'une entreprise suite à un événement garanti.

- La garantie incendie couvre les dommages aux biens par l'incendie les explosions, les chutes de la foudre sur les biens assurés, le choc ou la chute de tout ou partie d'appareils aériens, ou d'engins spatiaux....
- La responsabilité civile garantit l'assuré sous réserve des exclusions expressément stipulées contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant en raison des dommages corporels, matériels, et immatériels causés aux tiers par suite d'évènements définis tant aux conditions particulières qu'aux conventions spéciales.

## **A.2- L'Assurance Transport**

Par transport, il faut comprendre le transport effectué par voies maritimes aériennes terrestres fluviale et ferroviaire. L'assurance transport couvre tous les événements susceptibles de survenir aux marchandises tant en cours de transport qu'au cours des opérations de chargement ou de déchargement quels que soit le moyen de transport utilisé. (Navire, avion, camion ; train.....).

Plusieurs garanties sont offertes selon les moyens de transport utilisés.

Les principales couvertures sont :

- ✓ l'assurance des facultés transportées par voie terrestre, maritime, fluviale ou aérienne ;
- ✓ l'assurance responsabilité civile des transporteurs ;
- ✓ l'assurance corps.

## **A.3- L'Assurance Automobile**

Cette police comporte plusieurs garanties à savoir : la responsabilité civile qui est rendue obligatoire par le code CIMA (livre II). « Elle couvre toute personne physique ou morale autre que l'Etat, dont la responsabilité civile peut être engagée en raison des dommages subis par les tiers et résultants d'atteintes aux personnes ou aux biens et causés par le véhicule ses remorques ou semi remorques ». Cette garantie obligatoire est complétée par des garanties annexes ou facultatives et qui sont autant nécessaires que la principale pour la protection du patrimoine. Il s'agit de :

- ✓ l'incendie ;
- ✓ bris de glace ;
- ✓ dommages aux véhicules (tierce collision et tierces complète) ;
- ✓ vol du véhicule ou des accessoires ;
- ✓ l'individuel passager ou personnes transportées.

Elle représente la branche la plus importante dans l'ensemble de nos marchés en général (CIMA). La sélection des risques doit être très rigoureuse compte tenue de la forte sinistralité dans cette branche.

## **A.4 - L'Assurance Santé**

Cette assurance garantit aux assurés le remboursement de leurs dépenses de santé (pharmacie, hospitalisation, chirurgie maternité, lunetterie et soins dentaires). Les primes sont à lecture

directe et dépendent des options choisies et de taux de remboursement retenu. Compte tenu de son caractère social, l'assurance santé est exonérée de taxes.

### **A.5 - L'Individuelle Accidents Groupe**

Ce contrat a pour objet de garantir lorsque l'assuré est victime d'un dommage corporel causé par un accident garanti, le paiement des indemnités qui sont stipulées aux conditions particulières soit en cas de décès aux ayants droit soit en cas d'incapacité à l'assuré. La cotation est basée sur l'âge et la catégorie socioprofessionnelle de l'assuré, les moyens de déplacement utilisés, la pratique ou non de certains sports considérés comme dangereux. Pour les entreprises il est souscrit en groupe pour l'ensemble des employés.

### **A.6 - Les Risques Techniques**

Il s'agit de la police tous risques chantiers (TRC), qui couvre le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre pour les accidents qui peuvent être causés à l'ouvrage pendant les travaux, Il en est de même de la responsabilité décennale qui incombe au maître d'œuvre pour les dommages qui peuvent survenir après la période de réception du bâtiment ou de l'ouvrage.

Les tous risques montages (TRM), le bris des machines (BM) ou la tous risque informatique (TRI), sont des risques de même catégories permettent de couvrir les entreprises contre la perte ou la disparition de leur patrimoine.

## **B- Les Risques des Particuliers**

Ici, on retrouve presque tous les produits cités plus haut, mais à des capitaux relativement faibles.

### **B.1- La Multirisque Habitation**

La multirisque habitation est un contrat package qui intègre au moins cinq garanties : l'incendie, le vol, le bris de glace, les dégâts des eaux et la responsabilité civile chef de famille. La base de la tarification repose sur la simple déclaration du contenu par l'assuré, et la prime est à lecture directe.

### **B.2 - Assurance Assistance Voyage**

Le produit dit « Activa assistance voyage » couvre le bénéficiaire contre les accidents ou les maladies imprévisibles constatées par une autorité médicale compétente et dont l'origine n'est

pas préexistante et/ou antérieure au premier jour du séjour en dehors du pays de résidence du bénéficiaire. Le relais de cette couverture est assuré en dehors du territoire (Europe, Afrique et reste du monde) par INTERPARTNERS ASSISTANCE<sup>5</sup> dont le contact est mentionné pour chaque pays destinataire sur les conditions particulières. Cette structure assure la prise en charge du bénéficiaire en cas d'évènements garantis (assistance médicale, transport médicalisé, paiement des frais médicaux, rapatriement de corps en cas de décès, recherche et acheminement des bagages paiement des soins dentaires, service information.....)

La prime est à lecture directe et varie selon les zones (1et 2) et la durée du séjour..

### **B.3- La Responsabilité civile chef de famille**

Elle a pour objet de couvrir le souscripteur (chef de famille) contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut lui incomber en raison des dommages corporels, matériels ou immatériels causés au tiers par ses préposés, les animaux domestiques et les enfants mineurs, le conjoint, et tout objet qui est sous sa garde.

Les paramètres de tarification sont : le nombre d'enfants mineurs, le nombre d'animaux domestiques etc, .....

### **B.4 - L'Individuelle Accident**

Ce contrat a pour objet de garantir lorsque l'assuré est victime d'un dommage corporel causé par un accident garanti, le paiement des indemnités qui sont stipulées aux conditions particulières soit en cas de décès aux ayants droit soit en cas d'incapacité à l'assuré. La cotation est basée sur l'âge et la catégorie socioprofessionnelle de l'assuré.

## **Section II- LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS**

Aucune compagnie d'assurance ne peut fonctionner efficacement sans un réseau de distributions bien organisé et structuré ; surtout dans nos marchés où le plus gros du chiffre d'affaire est réalisé par les multinationales occidentales. Ce réseau est constitué de plusieurs acteurs qui travaillent à l'échelle internationale, et locale.

---

<sup>5</sup> Partenaire Européen de ACTIVA dans le cadre de son produit Assistance voyage. Assure la prise en charge des malades.

### **A- Les Courtiers Internationaux (Gras Savoye Ascoma)**

Ce réseau est contrôlé par les deux (02) plus grand courtiers internationaux qui sont **GRAS SAVOYE et ASCOMA**. Ils représentent à eux seuls une part importante de la production globale du marché. Leur clientèle est constituée en majorité des grandes firmes étrangères.

### **B- Le Réseau Globus**

Globus est un réseau multilingue créé dans le but de répondre aux besoins de plus en plus fréquents des courtiers et clients internationaux dans l'offre d'une solution globale pour les besoins d'assurances dans les pays Africains aussi bien en zone Francophone, Anglophone, Lusophone, qu'Arabophone. Il est présent dans **vingt cinq (25)** pays d'Afrique et constitue un créneau de distribution non négligeable.

Le réseau **GLOBUS** a pour principales ambitions d'être le premier réseau panafricain multilingue d'assurance, d'être la référence pour le montage des programmes d'assurances internationaux dans une Afrique multilingue.

### **C - Le Réseau Local**

Ce réseau est constitué des courtiers nationaux, des agents généraux, des banques et des agences de voyages. Ils constituent un support commercial non négligeable pour une clientèle de proximité. Si les réseaux courtage et agent général ont toujours existé, la bancassurance qui est un moyen de distribution des produits d'assurances par les banques est un phénomène récent en Afrique. L'avantage pour le client est qu'il a devant lui un seul interlocuteur. L'assureur quant à lui profite de la notoriété de la banque pour toucher une clientèle qui n'est pas toujours facile d'accès.

## **CHAPITRE IV – LES TACHES EFFCETUEES PENDANT LE STAGE**

Durant les cinq (05) mois que nous avons passés au sein de la société ACTIVA ASSURANCES, plusieurs tâches pratiques nous ont été confiées. Celles-ci avaient deux axes à savoir technique et commerciale. Nous tenterons dans les lignes qui suivent de les exposer assez brièvement.

### **Section I - LES TACHES TECHNIQUES**

#### **A-La Production**

Dès notre arrivée au sein de la compagnie ACTIVA ASSURANCES, nous avons commencé à la direction technique et développement, précisément au Département courtage qui s'occupe des affaires en provenance des intermédiaires. Nous avons été intégrés dans une équipe de rédacteurs. Chaque rédacteur s'occupe d'une branche déterminée (automobile risques divers). Ces tâches nous ont permis d'une part de nous familiariser avec la pratique de la cotation c'est-à-dire le calcul des primes par risques, indépendamment des cas d'école que nous avons eus durant la formation théorique, et une étude technique approfondie des conditions générales des produits commercialisées par la société ACTIVA ASSURANCES. D'autre part le traitement des états de production et d'encaissement des courtiers et agents généraux.

#### **A.1- Analyse de risques**

Toutes demandes de cotations provenant des intermédiaires et bureaux directs que ce soit en automobile ou en risque divers passe nécessairement par un formulaire de déclaration de risque (fiche de déclaration), ou tout au moins la communication des informations importantes suivant les branches. Cette fiche de déclaration permet à l'assureur de se faire une idée du risque et d'établir une cotation à l'assuré qui est libre d'accepter ou de refuser. Une fausse déclaration de risque par le proposant peut entraîner l'application des sanctions prévues aux articles 18, et 19 du code CIMA.

L'article 18 du code CIMA prévoit la nullité du contrat en cas de fausse déclaration intentionnelle. L'article 19 quant à lui sanctionne d'une réduction proportionnelle de l'indemnité ou d'une surprime en cas de fausse déclaration non intentionnelle de la part de

l'assuré. Les services productions ont l'obligation d'opérer une sélection rigoureuse des risques devant entrer dans le portefeuille de la compagnie.

## **A .2 - Souscription Automobile**

Les critères de tarification en automobile sont très nombreux. Le tarif minimal en responsabilité civile repose sur les critères suivants :

- ✓ zone géographique de circulation ;
- ✓ usage du véhicule ;
- ✓ statut socioprofessionnel et caractéristique du conducteur habituel ;
- ✓ puissance fiscale du véhicule.

Au niveau de la cotation automatisée sur mercure, toutes les informations prévues dans l'imprimé doivent y figurer lors de la délivrance de l'attestation, notamment :

- ✓ le nom et la date de naissance du conducteur habituel ;
- ✓ le numéro, la catégorie et l'âge de son permis de conduire ;
- ✓ la valeur nette actualisée du véhicule au cas où l'une des garanties « dommages tous accidents, tierce collision, et bris de glaces » est souscrite ;
- ✓ la valeur vénale pour la garantie « vol incendie » ;
- ✓ la marque et le type des appareils électroniques au cas où ils sont couverts, ainsi que la valeur de chacun d'eux.

En outre il convient de ressortir systématiquement l'heure à laquelle l'attestation a été délivrée.

Dans le cas du vol des accessoires, il convient de préciser s'ils sont garantis ou non, en cochant la case correspondante et en percevant la prime appropriée.

En individuelles personnes transportées, les capitaux doivent clairement apparaître, aussi bien pour les polices monovéhicule que pour les flottes. Pour ces dernières, il a été prévu une rédaction particulière qui tient compte de ce paramètre.

En responsabilité civile automobile la garantie est obligatoire, les capitaux garantis depuis l'entrée en vigueur du code CIMA sont les suivants :

- ✓ dommages corporels : sans limitation ;
- ✓ dommages matériels : 500 000 000 F CFA/sinistre.

La distinction naguère existant entre la responsabilité civile et le recours des tiers incendies est par conséquent caduque.

L'application du bonus et du malus se fait garantie par garantie.

Ainsi, un assuré pourra se voir appliquer le malus en RC et bénéficier d'un bonus en Vol incendie ou en dommages tous accidents par exemple et inversement.

Lorsqu'une garantie n'est pas souscrite, le rédacteur doit porter systématiquement la valeur « 0 » à la partie « prime » correspondant.

Enfin, chaque garantie souscrite doit être précédée de son code informatique.

### **A.3 – La Souscription en Risques Divers**

Les bureaux directs ainsi que les courtiers et agents généraux ne sont autorisés à souscrire que des risques ne dépassant un seuil des capitaux fixé par la compagnie. Au delà de cette limite ils doivent nécessairement se référer à la direction technique et développement qui, en synergie avec les services de la réassurance doivent prendre des dispositions pour voir si le risque rentre dans le cadre des traités, auxquels cas chercher à le placer en réassurance facultative.

A cet effet, des tarifs sont mis à la disposition de tous les services productions avec une indication des limites des capitaux à ne pas dépasser en termes d'engagement sauf autorisation expresse de la direction générale ou du service de la réassurance. Il s'agit des tarifs :

- ✓ multirisques habitation et PME/PMI<sup>6</sup> ;
- ✓ maladie et l'individuelle accidents ;
- ✓ transport des facultés, le corps, et la responsabilité civile des transporteurs,
- ✓ des risques spéciaux (TRM, TRC, TRI,...)<sup>7</sup>. La globale des banques compte tenu de leurs caractères spécifiques son cotés par les réassureurs.

En incendie et risques annexes, il est utilisé un tarif dit « tarif bleu » pour les risques simples et un autre tarif dit « tarif des risques d'entreprises » TRE pour les risques à capitaux élevés.

---

<sup>6</sup> Petite et Moyenne Entreprise/Petite et Moyenne Industrie

<sup>7</sup> Tous Risque Montage, Tous Risque Chantiers, Tous Risques Informatique

#### **A.4 - La Souscription en Transport**

La souscription dans cette branche obéit à un certain formalisme. Que ce soit en facultés, en corps, ou en responsabilité, un certain nombre de renseignements est nécessaire pour établir une bonne cotation.

✓ ***En assurance Facultés :***

Outre la nature de la marchandise qui permet de situer la classe des taux à appliquer dans le tarif, il faudra renseigner l'assureur sur les moyens de transport utilisés, le nombre de voyages, le nom du transporteur, le plein par voyage, le tonnage, le conditionnement, le trajet et la valeur totale de la marchandise.

✓ ***En assurance Corps :***

Le pavillon d'immatriculation du navire, son âge et la structure de sa coque (en acier, polyester ou en bois etc....) sont autant d'éléments qui permettent d'établir une bonne tarification sans oublier la valeur agréée du navire.

#### **A.5 - La Souscription en Maladie**

Dans la branche santé, la tâche est aisée, car la prime est à lecture directe: La cotation est fonction de la territorialité, et du taux des prestations sollicitées. Toutefois cette assurance n'est pas accordée aux particuliers compte tenu du risque d'anti-sélection.

### **B –Les Sinistres**

Au niveau du règlement des sinistres notre imprégnation d'une semaine ne nous a pas permis de maîtriser les arcanes de la pratique. Néanmoins, nous avons observé un schéma classique quelle que soit la branche.

En cas de survenance d'un sinistre, il doit être déclaré dans un délai fixé dans le contrat. Le plus souvent cinq (05) jours, sauf en cas de vol et de mortalité de bétail ou ce délai est ramené à 48 heures. Une fois la déclaration faite, on sort la police pour voir les conditions de garanties, la garantie mise en cause, les franchises, la configuration de la coassurance s'il y en a, et le montant des capitaux dans la garantie mise en cause. Toutes ces informations doivent être portées sur la cote afin de renseigner le rédacteur. Il doit être procédé à l'instruction du dossier selon la nature du sinistre (corporels ou matériels). Le règlement s'effectue sur la base du contrat (garantie souscrite), du rapport d'expertise, du constat de police ou de la gendarmerie ou d'un constat d'huissier, et du devis estimatif des réparations ou factures d'achats en ce qui concerne les sinistres matériels. Des justificatifs des frais médicaux pour

les préjudices corporels et du certificat de décès, de genre de mort pour les cas où la victime est décédée.

### **C –La réassurance**

Au niveau de cette direction, les tâches pratiques que nous avons eues à exécuter ont uniquement consisté à saisir les déclarations de sinistres du premier semestre en faisant les répartitions des quotes-parts par réassureur du traité ou les déclarations des sinistres pour la réassurance facultative. Il nous a été expliqué brièvement la tenue des comptes des réassureurs mais malheureusement la pratique n'a pas suivi faute de temps.

## **Section II - LES TACHES COMMERCIALES**

La formation commerciale a commencé pour nous dès le premier jour de notre stage, car le slogan de la société ACTIVA ASSURANCES « **passionnement clients** » nous a imposé cette rigueur dès le départ.

### **A- L'Accueil**

Certes, notre stage s'est déroulé à la direction technique, mais nous étions en permanence en contact avec les clients dont les uns suivaient leurs sinistres, les autres leurs propositions ou polices d'assurances.

Ces tâches ont consisté à l'accueil tant physique que téléphonique des clients au niveau du bureau direct pour les renseignements, et autres prestations et services d'assurances. A cet effet, nous avons répertorié des polices arrivant à échéance avant la fin de chaque mois avec les adresses des souscripteurs en vue d'effectuer des relances par courriers, par téléphone et par messagerie.

### **B- La visite de risque**

La visite de risques est une réalité permanente à la société ACTIVA ASSURANCES. Ce qui explique l'intégration en son sein d'un ingénieur préventionniste et de qualité dont le rôle est d'apprécier les risques et de dresser, à l'issue de sa visite, un rapport à l'intention de la direction technique. Au cours de notre formation pratique, nous avons eu l'occasion d'effectuer trois (03) visites de risques qui, hormis l'aspect technique qui constitue un prélude à toute souscription, a un effet commercial non négligeable. Ces visites ont eu lieu successivement à MULTIPRINT SERIGRAPHIE, une imprimerie spécialisée dans

l'impression des supports publicitaires et la sérigraphie ; à PLASTICAM, une usine spécialisée dans la fabrication des emballages en plastiques et carton et la dernière visite a TPM, une PME/PMI qui fait dans la transformation des tôles et tuiles en bac aluminium. Ces différentes visites ont donné lieu à la rédaction des rapports que nous avons transmis à la direction technique.

En incendie ou globale dommage pour les risques faisant appel à des capitaux énormes, ou des usines de transformation au processus complexe, la visite de risque est effectuée par l'ingénieur préventionniste et de qualité qui vérifie si les normes de prévention et de sécurité du risque sont maîtrisées d'une part, et d'autre part de conseiller le client dans la mise en œuvre de ces mesures pour une bonne maîtrise du risques. A partir du rapport de l'expert, et des éléments du tarif applicable, on peut déterminer le taux de prime applicable selon que le risque relève de la TRE ou non.

## **CONCLUSION**

Notre stage à ACTIVA ASSURANCES a été très instructif. Au cours de ces cinq mois, nous avons pu observer le fonctionnement d'une compagnie d'assurance. Au delà de l'activité de chacun des services, nous avons pu apprendre comment s'articulent les fonctions dans les différentes directions et départements. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, nous ont beaucoup appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

**TITRE II**

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

## CHAPITRE I – LES REGLES APPLICABLES AUX INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Le secteur des Assurances à l'instar des autres secteurs de l'économie a connu des changements majeurs dans sa configuration et ses mécanismes. C'est ainsi que depuis l'avènement du code CIMA plusieurs intermédiaires ont fait leur entrée dans la profession. Mais qui sont-ils ? Comment fonctionnent-ils ? Et quels sont leurs apports dans le résultat de l'entreprise ?

Les contrats d'assurance des sociétés peuvent être vendus au public par des professionnels appelés intermédiaires d'assurances. L'on distingue plusieurs types d'intermédiaires à savoir les Agents généraux, les mandataires, les Courtiers, les banques, les agences de voyages.

Mais nous nous intéresserons uniquement aux courtiers et aux agents généraux.

### Section I – REGLES COMMUNES AUX INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions du code **CIMA livre V article 500** « est considérée comme présentation d'une opération pratiquée par les entreprises mentionnées à **l'article 300** le fait pour toute personne physique ou morale, de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat ou d'exposer oralement ou par écrit à un souscripteur ou adhérent éventuel en vue de cette souscription ou adhésion, les conditions de garantie d'un tel contrat. »

#### A- Personnes Habilitées pour la présentation

L'article 501 indique quant à lui les personnes habilitées pour la présentation. Cet article mentionne explicitement que : « les opérations pratiquées par les entreprises mentionnées à **l'article 300** ne peuvent être présentée que par les personnes suivantes :

1° les personnes physiques et sociétés immatriculées au registre du commerce pour courtage d'assurance agréées par le Ministre en charge du secteur des assurances et, dans ces sociétés, les associés et les tiers qui ont le pouvoir de gérer ou d'administrer ;

2° les personnes physiques ou morales titulaires d'un mandat d'agent général d'assurance ou chargée à titre provisoire, pour une période de deux ans au plus non renouvelable, des fonctions d'agent général d'assurance..... »

3° les personnes physiques salariées commises à cet effet :

- a) soit par une entreprise d'assurance ;
- b) soit par une personne ou société mentionnée à l'alinéa 1 ci-dessus.

4° les personnes physiques non salarié, mandatées et rémunérées à la commission.

### **B- Garantie Financière**

L'article 524 du code CIMA stipule que « tout agent général, courtier ou société de courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière. »

Cette garantie ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par un établissement de crédit habilité à cet effet ou une entreprise d'assurance agréée.

Par ailleurs, les intermédiaires doivent justifier d'une assurance professionnelle pour couvrir les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile professionnelle.

### **C- Conditions d'honorabilité**

Ne peuvent exercer la profession d'agent général ou de courtier d'assurances d'après l'article 506 :

- 1° les personnes ayant fait l'objet d'une condamnation pour crime ou délit ;
- 2° les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ;
- 3° les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de destitution de fonction d'officier ministériel en vertu d'une décision de justice...

## **Section II - LES COURTIERES OU SOCIETES DE COURTAGE**

Agrées par le ministre en charge des assurances, les courtiers sont des commerçants indépendants mandataires des assurés. Ils peuvent placer leurs affaires auprès de l'entreprise de leur choix. Ils sont appelés « **Assureurs-conseils** » et sont rémunérés à la commission, l'accès à la profession est rigoureusement réglementé par le code. Les courtiers ne peuvent pratiquer les opérations d'assurances que dans les branches pour lesquels la compagnie les a agréées.

Le courtier a l'obligation de souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle et de justifier d'une garantie financière auprès d'une banque ou d'une société d'assurances.

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, et les limites de ces prérogatives.

### **A- Fonctionnement**

Généralement, pour un client, l'arrivée d'un courtier peut se traduire dans un premier temps par une baisse des primes, puis d'une remontée due à la prise en compte des risques oubliés jusque-là. Pour autant le recours à un courtier ne coûte pas plus cher à l'assuré. Il est rémunéré par une commission prise sur les primes versées : le conseil est donc « offert ». Certains professionnels, et c'est une tendance nouvelle préfèrent facturer le conseil, mais ils réduisent alors les primes, ce qui globalement, revient au même pour le client.

Le courtier intervient aussi sur le marché des particuliers, mais avec un rôle moins déterminant, car pour les individus les besoins sont plus simples (multirisques habitation, responsabilité civile chef de famille, automobile.....)

La plupart des assurances d'entreprise passe par des courtiers, dont la tâche est de trouver la meilleure adéquation entre les besoins de l'assuré et l'offre des assureurs. Le métier du courtier se décline en trois temps. Il intervient d'abord en tant que spécialiste de la gestion des risques et agit comme conseiller. Une fois identifiés les besoins de l'entreprise ou du client il devient intermédiaire, sélectionnant sur le marché la meilleure réponse ou proposition.

Vient ensuite le service après vente, c'est-à-dire le suivi du bon fonctionnement des contrats souscrits et leurs adaptations au fil du temps, rôle essentiel pour les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas en interne l'expertise équivalente.

Quoi qu'il en soit, force est de constater que dans les pays où le courtage est fort, les marchés de l'assurance se développent ; dans les pays où il est faible voire inexistant, l'assurance se réduit à l'obligatoire.

### **B - Actions habituelles du Courtier**

Le véritable courtier professionnel suit un certain nombre de démarches pour la bonne exécution de son conseil au client dont il est le mandataire. Pour ce faire, il procède à :

- ✓ l'analyse approfondie des risques d'assurance auxquels l'entreprise ou le particulier sont confrontés ;

- ✓ l'inventaire du portefeuille existant ;
- ✓ d'éventuelles modifications ou adaptations du portefeuille actuel ;
- ✓ la négociation des offres auprès des meilleures compagnies d'assurance dans le but de garantir un rapport qualité/prix le plus compétitif ;
- ✓ la gestion du portefeuille d'assurance ;
- ✓ au contrôle pointu des polices d'assurances, existantes, nouvelles ou modifiées ;
- ✓ un contrôle des primes ;
- ✓ la défense des intérêts et au conseil de son client en cas de sinistre.

### **Section III - LES AGENTS GENERAUX**

Ils sont mandataires des sociétés d'assurance et sont liés à ces derniers par des traités de nomination ou contrats d'agence qui précisent les conditions de collaborations entre l'agent général et la compagnie. C'est ainsi notamment que les traités de nominations délimitent la circonscription géographique dans laquelle l'agent général est autorisé à opérer.

Il peut régler lui-même certains sinistres ne dépassant pas un certain montant déterminé. Il représente sur le terrain la société d'assurance dont il engage la responsabilité.

Il bénéficie généralement d'une exclusivité territoriale dans cette circonscription. En revanche l'agent général consacre l'exclusivité de sa production à la compagnie.

Dans certains cas l'agent général peut vendre les contrats pour le compte d'autres sociétés d'assurance que celles qu'il représente. Il agit alors en dehors de son mandat d'agent général et sous sa propre responsabilité. Il s'agit en règle générale des risques non acceptés par le mandant.

Le traité de nomination qui lie la compagnie à l'agent comporte des droits et des obligations dont il convient de rappeler ici quelques lignes.

#### **A- Les Obligations de L'agent général**

##### **A.1 La Production**

En conformité avec les dispositions légales en vigueur, l'agent général s'interdit toute activité incompatible avec la présentation d'opérations d'assurance, et réserve l'entière exclusivité de sa production à la société. Il doit rechercher et réaliser des affaires nouvelles et, dans ce but, faire remplir et signer les propositions en se conformant aux instructions, tarifs et limites de souscription fixées par la société, les transmettre à la société qui se chargera exclusivement de la rédaction des polices avenants et quittances durant la période. Il doit également renouveler

les polices venant à échéance, et signaler immédiatement à la société toutes résiliations de polices.

### **A.2 Le Sinistre**

En ce qui concerne les sinistres, l'agent général doit les régler après accord écrit du siège dans les conditions et limites fixées par la compagnie.

### **A.3 L'Administration**

Au niveau de la gestion administrative l'agent général doit transmettre pour encaissement, les quittances aux assurés et tenir tous registres de polices et avenants, tous registres de sinistres conformément aux instructions de la compagnie.

## **B - Les Droits de l'agent général**

L'agent bénéficie des taux de commissions prévus par la législation en vigueur et les taux fixés par la compagnie.

Il bénéficie en outre d'une participation au résultat bénéficiaire du compte d'exploitation établi à la fin de chaque exercice dans les conditions définies par la compagnie.

Au cours de notre stage nous nous sommes particulièrement intéressés à l'apport des intermédiaires dans le chiffre d'affaire de la société **ACTIVA ASSURANCES** durant ces trois dernières années. Notre étude se focalisera dans un premier temps sur l'évolution du chiffre d'affaires de la société **ACTIVA ASSURANCES** pendant les trois exercices précédents, et ensuite le poids des intermédiaires dans cette production. Nous examinerons l'état de production par branches arrêté au 31 Décembre 2007 pour les trois derniers exercices. Quelques suggestions et propositions seront faites pour améliorer l'éthique dans la profession. En outre il a été constaté sur l'ensemble du marché des assurances une nette évolution globale du chiffre d'affaires.

## **CHAPITRE II - QUELQUES DONNEES DU MARCHÉ CAMEROUNAIS DE L'ASSURANCE**

Au cours de l'exercice 2007, vingt cinq (25) sociétés d'assurance ont été recensé sur le marché Camerounais dont dix huit sociétés dommages et Sept sociétés Vie selon les statistiques de l'ASAC (Association des Sociétés d'Assurances du Cameroun). Chacune ayant une cible bien précise de la clientèle, et se distinguant par son propre style de gestion et de management.

C'est dans ce contexte fortement concurrentiel que l'industrie des assurances poursuit son développement avec un taux de croissance d'environ 5%. Le marché Camerounais de l'assurance est le second marché de la CIMA après la Cote d'Ivoire, et demeure le plus structuré de la région CEMAC d'après les statistiques de l'ASAC.

Sur les cent six milliards quatre cent quatre vingt quatre millions cent quatre vingt quatorze mille huit cent dix (106 484 194 810) de FCFA que se partagent les sociétés d'assurances au Cameroun pour l'exercice 2007, L'IARDT se réserve la part belle de : FCFA quatre vingt trois milliards neuf cent cinquante trois millions trois cent douze mille huit cent quarante deux (83 953 312 842) ; contre, soixante dix sept milliards trois cent soixante un millions deux cent soixante dix neuf mille cinq cent quarante francs CFA (77 361 279 540) en 2006 soit un taux de progression de 8,52%. La branche vie se réserve la portion congrue de : FCFA vingt deux milliards cinq cent trente millions huit cent quatre vingt un mille neuf cent soixante huit (22 530 881 968) contre FCFA dix huit milliards cinq cent cinquante deux millions six cent soixante dix mille sept cent soixante dix huit (18 552 670 778) en 2006 soit un taux de progression de 21,44%. Sur l'ensemble de ces compagnies, quatre sociétés se taillent la part du lion. Chanas Assurance tient la tête du peloton avec dix sept milliards quatre cent trente quatre millions cinq cent trente deux mille huit cent soixante seize (17 434 532 876) FCFA de chiffre d'affaires, mais en régression de - 9.42% par rapport à l'exercice 2006. Elle est suivie dans ce classement par AXA ASSURANCES avec FCFA onze milliards quatre vingt quatorze millions deux cent soixante dix huit

mille sept cent quatre vingt dix sept (11 094 278 797) de chiffre d'affaires contre dix milliards neuf cent quatre vingt dix neuf millions cent quatre vingt treize mille cent quatre vingt (10 999 193 180) pour l'exercice 2006 soit un taux d'évolution de 0,86% par rapport à l'exercice 2006.

La SAAR arrive en troisième position avec, FCFA dix milliards trois millions cinq cent quinze mille sept cent vingt huit (10 003 515 728) contre FCFA neuf milliards six cent seize millions cinq cent quarante six mille huit cent quatre vingt neuf (9 616 546 889) en 2006 soit un taux de progression de 4,02%. la société ACTIVA ASSURANCES malgré sa récente apparition sur le marché occupe la quatrième place avec, FCFA neuf milliards six cent soixante quatorze millions quatre cent cinquante huit mille six cent quarante neuf (9 674 458 649) de chiffre d'affaire contre 9 257 814 000 pour 2006 en nette progression de 4,5%.

En Dommages, les commissions versées aux différents intermédiaires au cours de l'exercice 2006 s'établissent à neuf milliards quatre vingt six millions huit cent soixante quinze mille cinq (9 086 875 005) ; contre FCFA neuf milliards sept cent un millions huit cent un mille deux cent quinze (9 701 840 215) en 2005, soit une baisse de 6,34%.

Les frais d'acquisition s'élèvent à : FCFA vingt huit milliards quatre vingt dix millions huit cent dix neuf mille six cent soixante dix neuf (28 090 819 679), ce qui équivaut à 36,22% du chiffre d'affaires en baisse par rapport au taux de 2006 (37,83%).

Notons par ailleurs que sur l'ensemble des dix huit sociétés que compte-la branche NON VIE, deux nouveaux venus sur le marché n'ont pu publier leurs comptes annuels. Il s'agit de **NSIA** et de **AREA** toutes deux des sociétés anonymes dommages.

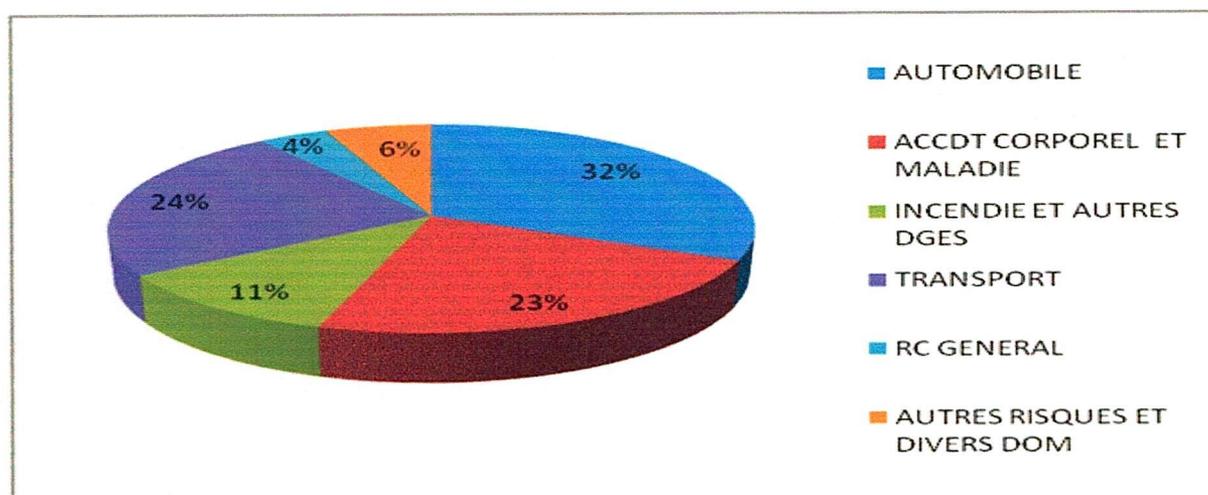
Les données du marché telles que nous les avons reçues de l'**ASAC** ne nous permettent pas d'apprécier l'apport des intermédiaires dans le chiffre d'affaires globales du marché. Cependant, les états de productions que nous avons observée sur les trois derniers exercices dans le portefeuille de la société ACTIVA ASSURANCES nous donnent une idée de l'apport des intermédiaires au sein d'une compagnie d'assurance.

## Section I - CHIFFRES D'AFFAIRES DU MARCHE CAMEROUNAIS ANNEE 2005/2006 PAR BRANCHES

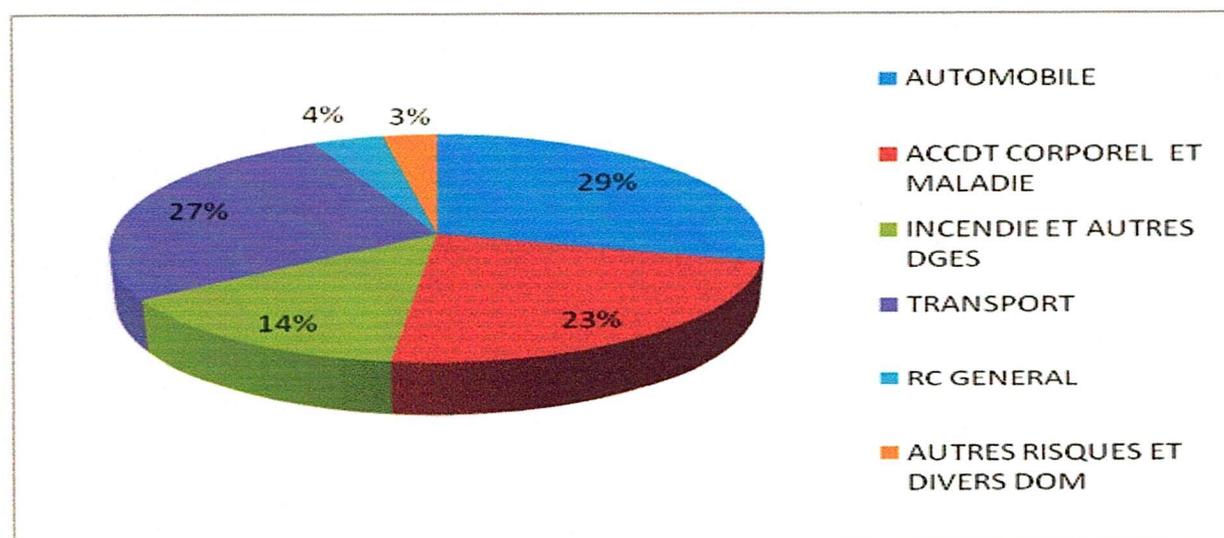
Tableau N° 1

BRANCHES	Années 2005	%	Année 2006	%
Automobile	25 108 261 093	32	22 319 007 967	29
Accidents corporels	17 800 900 919	23	17 910 858 002	23
Incendie	8 591 137 060	11	10 742 861 258	14
Transport	18 786 733 562	24	20 350 651 404	27
RC général	2 756 316 575	4	2 710 809 997	4
Risques divers	4 285 593 137	6	2 284 092 755	3
<b>Totaux</b>	<b>78 196 940 716</b>	<b>100</b>	<b>77 561 276 540</b>	<b>100</b>

Graphique N° 1 ANNEE 2005 (Source ASAC Rapport 2007)



Graphique N° 2 ANNEE 2006 (Source ASAC Rapport 2007)



## **Section II - INTERPRETATION DES DONNEES**

Les données que nous avons dans ce tableau donnent un état global du marché Camerounais en assurances dommages pour les exercices 2005 et 2006. Les chiffres de l'exercice 2007 n'étant pas encore disponibles selon l'ASAC. En effet en 2006, on constate une baisse de 0,81% du chiffre d'affaires par rapport à l'année écoulée, qui affichait : FCFA soixante dix huit milliards cent quatre vingt seize millions neuf cent quarante mille sept cent seize (78 196 940 716) contre, FCFA soixante dix sept milliards cinq cent soixante un million deux cent soixante seize mille cinq cent quarante (77 561 276 540) en 2006.

L'examen de la production branche par branche révèle ce qui suit :

### **A- Les Accidents Corporels et Maladie**

Cette branche qui représente 23% du marché a généré : FCFA dix sept milliards neuf cent dix millions huit cent cinquante huit mille deux (17 910 858 002) en 2006, en hausse de 0,62% par rapport à l'année antérieure qui était de : FCFA dix sept milliards huit cent millions neuf cent mille neuf cent dix neuf (17 800 900 919).

### **B- L'Automobile**

L'activité de cette branche a enregistré un chiffre d'affaire en 2006 de : FCFA vingt deux milliards trois cent dix neuf millions sept mille neuf cent soixante sept (22 319 007 967), contre FCFA vingt cinq milliards cent huit millions deux cent soixante un mille quatre vingt treize (25 108 261 093) au cours de l'année 2005, soit une baisse de 11,11%. Cette branche continue néanmoins à toujours occuper une place prépondérante dans le secteur de l'assurance puisqu'elle assure 28,78% de la production totale.

### **C- L'Incendie et les Autres Dommages aux Biens**

La production de la branche incendie se chiffre à : FCFA dix milliards sept cent quarante deux millions huit cent soixante un mille deux cent cinquante huit (10 742 861 258) en 2006, en augmentation de 25,05% par rapport à l'année précédente où elle était de : FCFA huit millions cinq cent quatre vingt onze mille cent trente sept mille soixante (8 591 137 060). Ce qui représente pour l'année 2006, 14% du chiffre d'affaires global de la profession contre 11% pour l'année 2005.

## **D- La Responsabilité Générale**

Le chiffre d'affaires ici en 2005 était de : FCFA deux milliards sept cent cinquante six millions trois cent seize mille cinq cent soixante quinze (2 756 316 575) pour passer l'année suivante à : deux milliards sept cent dix millions huit cent neuf mille neuf cent quatre vingt dix sept (2 710 809 997), soit une baisse de 1,65%. Elle représente environ 4% du marché.

## **E- Les Transports**

En progression de 8,32% pour l'année 2005 à 2006, cette branche qui contribue au chiffre d'affaires global du marché à hauteur de 27% a vu sa production passer de : FCFA dix huit milliards sept cent quatre vingt six millions sept cent trente trois mille cinq cent soixante deux (18 786 733 562), à : FCFA vingt milliards trois cent cinquante millions six cent cinquante un mille quatre cent quatre (20 350 651 404). Elle est composée de trois sous branches (le transport aérien, maritime, et autres transports).

## **Section III- LA CORPORATION DES COURTIERES**

Le marché Camerounais de courtage est organisé en corporation, c'est ainsi que depuis 1999 **L'APCAR** (Association Professionnel des Courtiers d'Assurances et de Réassurances) est née. Elle compte à ce jour vingt deux membres et a pour principaux objectifs de :

- ✓ défendre les intérêts de la profession de courtage ;
- ✓ réfléchir sur les voies et moyens permettant l'instauration d'un climat favorable à l'exercice de la profession dans les meilleures conditions professionnelles et morales possibles ;
- ✓ se conformer scrupuleusement aux dispositions du **livre V** concernant l'exercice de l'activité de courtage.

## **A- Les Difficultés Liées à la Gestion des Intermédiaires**

L'avènement du code CIMA a eu pour effet, de concrétiser la réforme du secteur des assurances par la suppression des monopoles, Cette réforme a favorisé la mise en place d'une nouvelle donne économique tenant aux règles de fonctionnement du marché, à travers notamment la concurrence induite par la diversification des intermédiaires et la liberté de pratiquer toutes opérations d'assurances.

Cette nouvelle organisation issue des nouveaux textes a suscité une certaine effervescence du secteur qui s'est traduite par la multiplication de certains réflexes contestables et non

professionnels, des pratiques commerciales déloyales qui ont vite fait de donner une mauvaise image du secteur, voire même d'éprouver par moment sa crédibilité et sa réputation.

Les contrôles effectués par le Ministère de tutelle ont permis de confirmer l'existence certaine de nombreux agissements contraires à toute éthique professionnelle de la part de certains intervenants, tant dans leurs relations avec les assurés que vis-à-vis de leurs confrères entre autres :

- **la sous tarification ;**
- **la rétention des primes ;**
- **la dissimulation des souscriptions.**

## **B - La Déontologie ou L'Éthique de la Profession**

Du point de vue étymologique, la déontologie est la science de la morale. Elle traite des devoirs à remplir en général.

Il s'agit de réfléchir sur les meilleures voies et moyens permettant l'instauration d'un climat favorable à l'exercice de l'activité d'assurance dans les meilleures conditions professionnelles et morales possibles.

Dans le cadre de leur organisation, les courtiers ont élaboré un cadre de bonne conduite baptisé : « **charte du courtier** », et devant servir de référence au sein de la profession de courtage.

### **✓ Pourquoi cette charte ?**

La situation de concurrence déloyale, la multiplication et la persistance de comportements fautifs constatés, interpellent la profession et lui commandent la nécessité de renforcer les dispositifs législatifs et réglementaires généraux et spécifiques en vigueur en se dotant d'un code de bonne conduite.

### **✓ Quels sont les Objectifs visés ?**

Les objectifs visés par la charte du courtier sont multiples. On citera notamment :

L'assainissement du marché en mettant fin aux désordres et à l'indiscipline qui y règne, notamment en matière de tarification ;

- ✓ le développement de rapports plus harmonieux et plus professionnels entre les différents intervenants du secteur ;
- ✓ l'amélioration de la prestation de service aux assurés et bénéficiaires de contrats, notamment par l'institution d'une écoute à leur égard ;

- ✓ le rétablissement de la confiance des assurables envers le secteur des assurances à travers une prise en charge spontanée des intérêts des assurés au delà des dispositions minimales édictées par les textes législatifs et réglementaires ;
- ✓ la prise en charge par les différents corps de métiers de la discipline professionnelle à même d'améliorer l'image du secteur auprès du public.

## CHAPITRE III- RELATIONS ENTRE COMPAGNIE ET INTERMEDIAIRES

Cette collaboration est réglementée dans le cadre d'une convention de collaboration entre la compagnie et les courtiers ; et par le traité de nomination en ce qui concerne les relations entre la compagnie et les agents généraux comme il a été dit plus haut.

### Section Préliminaire : PRESENTATION CHIFFREE PAR BRANCHES ET PAR POINTS DE VENTE D'ACTIVA ASSURANCES

#### A- Evolution du Chiffre D'Affaires de ACTIVA Sur les cinq Derniers Exercices

Tableau N° 2

ANNEES	CHIFFRES D'AFFAIRES	TAUX DE CROISSANCE EN POURCENTAGE %
2003	7000 000 000	
2004	8000 000 000	14,28
2005	8 756 328 000	9,45
2006	9 257 814 000	5,73
2007	9 674 458 649	4, 5

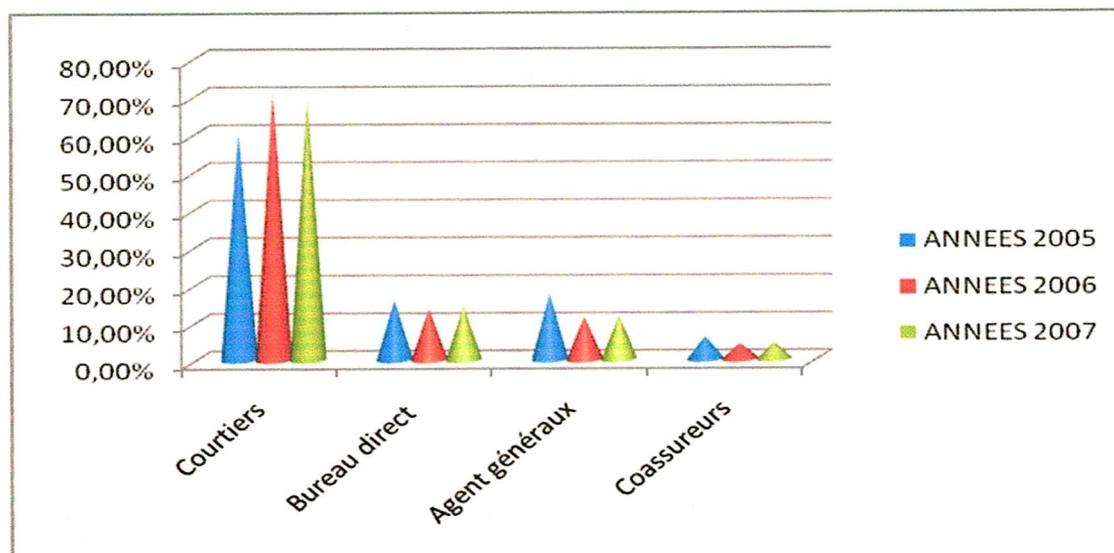
Au regard du tableau N° 2 ci dessus, nous constatons que les exercices 2006 et 2007 ont connus une nette progression du Chiffre d'affaires. Cette évolution est due en partie au renforcement du réseau courtage aussi bien national qu'international et à la qualité de son service de proximité qui a continué de progresser dans l'estime de la clientèle.

## B - Etat de production par points de Vente Au 31 Décembre 2007 en milliers de FCFA

Tableau N° 3

Intermédiaires	Emissions du 01.01 .05 au 31.12 05	% Port	Emissions du 01.01 .06 au 31.12 06	% Port	% Variat° 06 & 05	Emissions du 01.01 .07 au 31.12 07	% Port	% Variat° 06 & 05
<b>Courtiers</b>	<b>5 487 913</b>	<b>60,7</b>	<b>6 571 130</b>	<b>71,0</b>	<b>19,7</b>	<b>6 733 063</b>	<b>69,6</b>	<b>2,5</b>
ASCOMA DLA	2 435 237	27,8	2 526 142	27,3	3,7	2 149 285	22,2	- 14,9
ASCOMA YDE	447 516	5,1	259 826	2,8	- 41,9	185 674	1,9	- 28,5
GRAS SAVOYE	1 604 976	18,3	2 556 660	27,6	59,3	3 518 448	36,4	37,6
SOCAC	287 359	3,3	239 057	2,6	-16,8	175 474	1,8	-26,6
CESAR	273	0,0	- 463	0,0	-269,6	0	0,0	-100,0
MIA	42 547	0,5	53 858	0,6	26,6	49 476	0,5	-8,1
SGCAC	68 978	8,8	1 191	0,0	- 98,3	-23 807	- 0,2	- 2 098,9
SOGECAR	79 956	0,9	120 460	1,3	50,7	120 787	1,2	0,3
AJOIE INSCE	46 624	0,5	46 605	0,5	0,0	26 005	0,3	-44,2
PARTNERS	14 514	0,2	123 963	1,3	754,1	55 002	0,6	-55,6
OCA	2 603	0,0	5 514	0,1	111,8	10 024	0,1	81,8
Mt fako Insce	134 534	0,0	169 955	-	26,3	177 951	1,8	4,7
Courtiers divers	322 796	3,7	462 295	5	43,2	288 744	3	-37,5
<b>Réseau direct</b>	<b>3 268 415</b>	<b>37,3</b>	<b>2 686 684</b>	<b>29,0</b>	<b>-17,8</b>	<b>2 941 396</b>	<b>30,4</b>	<b>9,5</b>
<b>Bureau direct</b>	<b>1 386 515</b>	<b>15,8</b>	<b>1 245 921</b>	<b>13,5</b>	<b>-10,1</b>	<b>1 385 797</b>	<b>14,3</b>	<b>11,2</b>
BD DLA	1 212 485	13,8	1 059 728	11,4	-12,6	1 082 130	11,2	2,1
BD YDE	174 030	-	177 704	0	2,1	264 375	2,7	48,8
COFINEST DLA	0	0,0	8 489	0,1	-	39 292	0,4	362,9
<b>Agences Gles</b>	<b>1 528 966</b>	<b>17,5</b>	<b>1 051 782</b>	<b>11,4</b>	<b>-31,2</b>	<b>1 135 440</b>	<b>11,7</b>	<b>8,0</b>
NOVASSUR	764 901	8,7	224 168	2,4	-70,7	199 954	2,1	-10,8
PRIMA	223 340	2,6	217 178	2,3	-2,8	225 095	2,3	3,6
NBA	- 184	0,0	-119	0,0	-35,3	-3 065	0,0	2475,6
OSIRIS	65 416	0,7	97 072	1,0	48,4	148 371	1,5	52,8
APC	87 753	1,0	16 448	0,2	-81,3	2 950	0,0	-82,1
PRIMA DLA	192 685	2,2	251 465	2,7	30,5	340 226	3,5	35,3
ACA	114 006	1,3	167 218	1,8	46,7	118 940	1,2	-28,9
SODREA	34 946	0,4	40 021	0,4	14,5	61 088	0,6	52,6
RAINB INSU	46 103	0,5	38 331	0,4	- 16,9	41 881	0,4	9,3
COASSRS	352 934	4,0	388 981	4,2	10,2	420 159	4,3	8,0
<b>TOTAL P.E</b>	<b>8 756 328</b>	<b>100</b>	<b>9 257 814</b>	<b>100</b>	<b>5,7</b>	<b>9 674 459</b>	<b>100</b>	<b>4,5</b>
<b>ACCEPTATION (REAS)</b>						<b>273 148</b>		
<b>TOTAL GL</b>	<b>8 756 328</b>		<b>9 257 814</b>		<b>5,7</b>	<b>9 947 607</b>		<b>7,5</b>

Graphique N° 4



## Section I - LA PRODUCTION

### A - Au Niveau des courtiers

Les principaux courtiers qui collaborent avec **ACTIVA ASSURANCES** peuvent se diviser en deux catégories :

- ✓ les courtiers nationaux dont les principaux sont : SOCAC, SOGECAR, MOUNT FAKO INSURANCES, AJOIE INSURANCE, PARTNERS, OCA pour ne citer que ceux la ;
- ✓ les courtiers internationaux qui sont GRAS SAVOYE et ASCOMA et qui réalisent à eux seuls plus de la moitié du chiffre d'affaires de la compagnie.

#### A.1- Les Emissions

Au regard de cet état de production tableau N° 3 ventilé par point de vente en émissions sur les trois derniers exercices, nous constatons que les courtiers détiennent la part belle avec un chiffre d'affaires globale de FCFA (6 733 063 000) pour l'exercice 2007 contre FCFA (6 571 130 000) en 2006 et FCFA (5 487 913 000) pour l'année 2005, soit une moyenne de 6 264 milliards avec un taux de variation de 2,5% pour les exercices 2007 et 2006 et un pourcentage moyen de 67,6% dans la production globale de la compagnie.

#### • GRAS SAVOYE

Courtier leader sur le marché et employant un bataillon de cadres et techniciens d'assurances, il est rodé à la tarification des risques de toute sortes.

Pour l'exercice 2007, au vue de l'état de production par point de vente arrêté au 31 Décembre, **GRAS SAVOYE** a réalisé un chiffre d'affaires de : FCFA trois milliards cinq cent dix huit

millions quatre cent quarante huit mille (3 518 448 000) soit un pourcentage de 36,4% dans la production globale de la compagnie contre, FCFA deux milliards cinq cent cinquante six millions six cent soixante six mille (2 556 660 000) presque 28% de la production 2006 et F CFA un milliard six cent quatre millions, neuf cent soixante seize mille (1 604 976 000) en 2005. Ce qui représente une variation en valeur absolue de F CFA (961 786 866) en progression de 37,6% contre 59,3% en 2006.

- **ASCOMA**

Avec une représentation à Douala et Yaoundé, ce courtier d'assurance et de réassurance l'un des principaux pourvoyeurs d'ACTIVA ASSURANCES a réalisé un chiffre d'affaire global de : FCFA deux milliards trois cent trente quatre millions neuf cent cinquante neuf mille (2 334 959 000) pour l'exercice 2007 contre deux milliards sept cent quatre vingt cinq millions, neuf cent soixante huit mille (2 785 968 000) en 2006 soit une chute de -14,9% pour ASCOMA Douala et -28,5% pour ASCOMA Yaoundé. Pendant que l'exercice 2005 affichait un chiffre de : FCFA deux milliards huit cent quatre vingt deux millions sept cent cinquante trois mille (2 882 753 000) avec un pourcentage de 32,9% dans l'ensemble du portefeuille.

## **B - Au Niveau des Agents Généraux**

On note une présence des agents généraux dans toutes les grandes villes du Cameroun. **NOVASSUR** et **PREVENTIS** à Yaoundé, **PRIMA** à Garoua et Douala, **SODREA** à Bafoussam, **RAINBOW** à Bamenda, et enfin **ACA** à Douala.

### **B.1- Les Emissions**

Durant l'exercice 2007 les agents généraux ont réalisé un chiffre d'affaires global de : FCFA un milliard cent trente cinq millions quatre cent quarante mille (1 135 440 000) soit une hausse de : FCFA quatre vingt trois millions six cent cinquante huit mille (83 658 000) en valeur absolue, ce qui donne un taux d'évolution de 8% ; contre : FCFA un milliard cinquante et un million sept cent quatre vingt deux mille (1 051 782 000) pour l'exercice 2006. Par contre, pendant l'année 2005 ils ont réalisé un total de FCFA : un milliards cinq cent vingt huit mille neuf cent soixante six millions (1 528 966 000) en émission ce qui représente un pourcentage non négligeable de 17,5% dans le portefeuille de la compagnie.

**C - Etat de la production par branches Au 31/12/2007 pour les Trois derniers exercices En milliers de FCFA**

Tableau N° 4

BRANCHES	EMISSIONS DU 01. 01.05 AU 31.12.05	% PORT	EMISSION DU 01.01. 06 AU 31.12. 06	% PORT	EMISSION DU 01.01. 07 AU 31.12. 07	% PORT	VARIAT En % 05 & 06	VARIAT En % 06 & 07
Automobile	2 950 457	33,7	2 789 995	30,1	3 056 776	31,6	- 5,4	9,6
Dges corpls	2 348 395	26,8	2 038 134	22,0	2 093 517	21,6	- 13,2	2,7
- Accidts corpls	77 707	0,9	74 513	0,8	95 622	1,0	-4,1	28,3
- Maladie	2 036 120	23,3	1 742 996	18,8	1 762 232	18,2	- 14 ,4	1,1
- Frais funéraire	52 430	0,0	38 313	0,4	46 155	0,5	0,0	20,5
- Assistce voyage	38 023	0,0	44 954	0,5	53 478	0,6	0,0	19,0
-Assistance	144 115	1,6	137 358	1,5	136 030	1,4	- 4,7	- 1,0
<b>Incendie et ADB</b>	<b>1 900 518</b>	<b>21,7</b>	<b>2 611 206</b>	<b>28,2</b>	<b>2 419 932</b>	<b>25,0</b>	<b>37,4</b>	<b>- 7,3</b>
- Incendie	1 620 926	18,5	2 206 702	23,8	2 003 174	20,7	36,1	- 9,2
- Risques Const	258 040	2,9	379 368	4,1	384 380	4,0	47,0	1,3
- Autres dges	21 552	0,2	25 136	0,3	32 378	0,3	16,6	28,8
<b>RC Générale</b>	<b>342 320</b>	<b>3,9</b>	<b>373 375</b>	<b>4,0</b>	<b>696 122</b>	<b>7,2</b>	<b>9,1</b>	<b>86,4</b>
<b>Aviation</b>	<b>- 4 247</b>	<b>0,0</b>	<b>2 446</b>	<b>0,0</b>	<b>2 446</b>	<b>0,0</b>	<b>- 157, 6</b>	<b>N S</b>
<b>Transports</b>	<b>1 218 885</b>	<b>13,9</b>	<b>1 442 657</b>	<b>15,6</b>	<b>1 405 666</b>	<b>14,5</b>	<b>18,4</b>	<b>-2,6</b>
- Corps de navire	233 982	2,7	126 223	1,4	70 791	0,7	- 46,1	- 43,9
- Facultés	802 355	9,2	954 433	10,3	834 976	8,6	19,0	- 12,5
- RC Constructeurs	182 548	0,0	362 001	0,0	499 899	0,0	98,3	8,1
<b>TOTAL P.EMISES</b>	<b>8 756 328</b>	<b>100,0</b>	<b>9 257 814</b>	<b>100,0</b>	<b>9 674 459</b>	<b>100,0</b>	<b>5,7</b>	<b>4,5</b>
Acceptation reas					273 148			
<b>TOTAL C.A</b>	<b>8 756 328</b>		<b>9 257 814</b>		<b>9 947 607</b>		<b>5,7</b>	<b>7,5</b>

## **Section II - ANALYSE DU PORTEFEUILLE PAR BRANCHES**

### **A – Automobile**

L'étude du tableau N°4 ci dessus de production par branches sur les trois derniers exercices nous montre clairement que la branche automobile occupe plus de 30% du chiffre d'affaire de ACTIVA ASSURANCES. Cette branche a enregistré un taux d'évolution de 9,6% en 2007 contre une régression de -5,4% en 2006. L'exercice 2005 se portant pourtant bien que les autres avec un taux de plus de 33% dans l'ensemble du portefeuille.

En 2006, la branche automobile, tout en demeurant la branche la plus importante, a vu sa part diminuer du fait de la poursuite des mesures rigoureuses de sélection à la souscription.

### **B - Dommages Corporels**

La branche dommages corporels qui arrive en deuxième position de ce classement avec un taux moyen de 23% enregistre une timide évolution de 2,7%. La Maladie reste le produit far mais connaît également une diminution à cause des multiples résiliations de polices pour mauvais résultats.

### **C - Incendie et Autres Dommages aux Biens**

Cette branche a enregistré une baisse de - 7,3% en 2007 soit une chute de : F CFA cent quatre vingt onze millions deux cent soixante quatorze mille (191 274 000) en valeur absolue contre 37,4% en 2006 avec un pourcentage de plus de 20% dans la production globale de la compagnie. L'incendie et les risques constructions demeurent les produits les plus souscrits par les assurables.

### **D - Les Transports**

Cette branche enregistre également une légère baisse de -2,6% en 2007 pour un montant total de : FCFA un milliard quatre cent cinq millions six cent soixante six mille (1 405 666 000) contre une hausse affichée de 18,4% en 2006 pour un montant en valeur absolue de : FCFA un milliard quatre cent quarante deux millions six cent cinquante sept mille (1 442 657 000). Cette chute est due à la baisse d'aliments enregistrés ces dernières années en transport et la concurrence qui devient de plus en plus agressive.

Plus de 75% de la production dans cette branche est générée par les deux plus grands courtiers du marché à savoir ASCOMA et GRAS SAVOYE.

Dans cette branche, l'assurance des facultés ainsi que la responsabilité civile des constructeurs et propriétaires des navires représentent à eux deux près de 95% de la production globale.

### **E- La R.C Générale**

La R.C générale, malgré son faible taux de 7,2% dans le portefeuille, enregistre une forte hausse de 86,4% en 2007. Ce qui représente le double de la production en 2006 qui était de 4% et celle de 2005 qui tournait dans la même proportion.

## CHAPITRE IV - LE CONTROLE DES INTERMEDIARES

Le contrôle du respect par les intermédiaires des règles édictées par le traité CIMA est confié à la DNA de l'Etat où opère l'intermédiaire.

### Section I – BUTS ET OBJECTIFS DU CONTROLE

L'objectif principal du contrôle des intermédiaires est de s'assurer que ceux-ci respectent les règles édictées par le code des assurances notamment par les Livres I et V.

Ces règles ont pour but de veiller à la protection des assurés et bénéficiaires de polices face aux éventuels agissements frauduleux des intermédiaires dont les conséquences sont préjudiciables aux assurés, aux sociétés d'assurance et même au marché des assurances de la CIMA.

Ces agissements frauduleux sont :

- ✓ **la délocalisation des risques ;**
- ✓ **la sous tarification dans toutes les branches et principalement en automobile ;**
- ✓ **la rétention des primes ;**
- ✓ **l'annulation des affaires courues ;**
- ✓ **le détournement des primes encaissées ;**
- ✓ **le paiement frauduleux des sinistres ;**
- ✓ **les fausses déclarations.**

Ce contrôle consiste à vérifier l'observance par les intermédiaires de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables : à savoir : la garantie financière évoquée plus haut, les conditions d'honorabilité, et les dossiers administratifs. La pratique du contrôle s'oriente dans l'intérêt de la clientèle.

En effet, l'ouverture du marché de l'assurance apporte une multiplicité de nouveaux produits. Le produit « assurance », déjà très abstrait en lui-même et souvent difficile à comprendre par des non initiés, devient encore moins transparent avec l'accroissement de la quantité. Le besoin d'information des clients croit, de même que les exigences à l'égard des intermédiaires qui sont souvent soumis à une forte pression en matière de production. Ainsi le risque d'abus a aussi tendance à augmenter. Il apparaît dès lors logique d'exiger une qualification professionnelle de l'intermédiaire et d'exiger aussi une protection d'assurance de la

responsabilité pour les dommages provoqués par l'intermédiation, ainsi qu'une information détaillée en temps utile.

## **A- Le Contrôle Administratif des Activités des Intermédiaires**

### **A.1- La qualité des intermédiaires (Agent général & Courtier)**

La question essentielle à se poser ici est : l'intermédiaire a-t-il un mandat de représentation d'une société d'assurance ?

Il faut s'assurer qu'il s'agit bien d'un mandat de représentation. Il faut noter que le mandat de représentation oblige l'intermédiaire à réserver l'exclusivité de sa production à l'assureur. Dans tous les cas il ne faut pas confondre le mandat de représentation à une convention de collaboration ou de travail ou à un protocole de gestion pour une ou plusieurs catégories d'assurances dans laquelle, l'intermédiaire n'est pas tenu de réserver sa production à l'assureur.

S'il n'a pas de mandat de représentation alors il s'agit d'un courtier ou d'une société de courtage d'assurance. Par conséquent, il doit figurer sur la liste des courtiers et société de courtage d'assurances.

### **A.2 L'honorabilité des intermédiaires (Courtier & Agent général)**

Il s'agit de s'assurer que l'intermédiaire remplit toujours les conditions fixées à l'article 506 du code des assurances.

Cette vérification se fait à l'aide du certificat de casier judiciaire le plus récent (moins de 3 mois) de l'intermédiaire s'il s'agit d'une personne physique ou de celui de son gérant s'il s'agit d'une personne morale.

### **A. 3- La capacité du personnel de l'intermédiaire**

Le personnel concerné est celui affecté à la présentation des polices d'assurances au public. Il s'agit essentiellement du personnel affecté au commercial.

Chaque employé doit avoir été déclaré au Ministre en charge des assurances et posséder une carte professionnelle.

- ✓ Si l'employé a été déclaré, déclaration matérialisée par l'existence d'une copie de la fiche de déclaration validée par les services du ministre, ou possède une carte professionnelle alors il faut seulement s'assurer à l'aide de son certificat de casier judiciaire le plus récent (moins de trois mois), contenu éventuellement dans le

dossier du personnel, qu'il remplit toujours les conditions d'honorabilité fixées par les articles 507 et 509 du code des assurances.

- ✓ Si l'employé n'a pas été déclaré, il faut dans ce cas vérifier à l'aide de son dossier et des pièces qu'il doit fournir qu'il remplit les conditions de capacités fixées à l'article 508 du code des assurances :
  - Majorité (extrait de naissance) ;
  - Nationalité (certificat de nationalité) ;
  - Capacité professionnelle (attestation, diplômes, livret de stage) ;
  - Condition d'honorabilité (certificat de casier judiciaire) ;

En outre, il faut demander la régularisation de sa situation s'il remplit les conditions. Dans le cas contraire, il doit s'abstenir de présenter les produits au public.

#### **A.4- La garantie financière**

La garantie financière exigée est un engagement de caution délivrée par une entreprise d'assurances agréées à cet effet ou un établissement de crédit.

Son montant est au minimum de **dix millions de F CFA**. Toutefois ce minimum pourra être porté à un montant plus important selon le niveau des fonds perçus par l'intermediaires et provenant des encaissements de primes ou des fonds reçus de l'assureur pour payer les sinistres. Ce montant minimum correspond au montant moyen mensuel des primes encaissées, des fonds reçus des sociétés pour payer des sinistres, des recours encaissés et des ristournes de primes reçues des sociétés pour le compte des clients au cours des 12 derniers mois.

#### **B-Le Contrôle Financier et Comptable des Activités des Intermédiaires**

Ce contrôle ne peut véritablement se réaliser que si l'intermédiaire tient une comptabilité minimale et respecte les principes de la tenue des comptes d'un intermédiaire.

##### **B.1 - La comptabilité de l'intermédiaire d'assurances**

###### **B.1.1 - Les obligations légales**

Les intermédiaires d'assurances, mandataires ou non, sont du point de vue de l'OHADA des entités produisant des services marchands.

D'un point de vue fiscal, les intermédiaires sont, dans la plus part des Etats de la CIMA, soumis à des règles de tenue d'une comptabilité minimale organisée autour de la tenue des livres suivants :

- ✓ un livre des frais généraux ;
- ✓ un livre des commissions ;
- ✓ un livre de caisse retraçant toutes les recettes et dépenses et tous les apports et prélèvement de l'exploitant ;
- ✓ un livre d'inventaire des immobilisations, des créances et des dettes.

Quel que soit le degré d'élaboration de la comptabilité de l'intermédiaire, cette comptabilité doit notamment pour les mouvements de documents ou de fonds entre la société et lui, respecter certains principes.

### **B.1.2 - Les principes comptables de l'intermédiaire**

La comptabilité de l'intermédiaire repose sur trois grands principes :

#### **B.1.3 -La comptabilité à l'émission**

La production doit être enregistrée dès sa réalisation ou dès la réception de la quittance de la société d'assurances et non au moment de l'encaissement de la prime.

#### **B.1.4 - la comptabilisation par bordereau**

Le mouvement de la production et des quittances de primes entre l'intermédiaire et la société d'assurances s'effectue à l'aide de bordereaux.

#### **B.1.5 - la connaissance de l'encaissement**

L'intermédiaire doit porter à la connaissance de la société, l'état des encaissements en établissant un bordereau des quittances impayées. Il est alors possible d'établir le solde financier du compte courant de la société d'assurances.

### **B.2 - Les documents de gestion comptable et leur utilisation**

Afin de traduire au plan comptable les principes sus évoqués, l'intermédiaire établit ou fait établir les documents de gestion comptable suivants :

#### **B.2.1- La quittance de prime**

C'est un document établissant le paiement de la prime par l'assuré à partir des renseignements fournis par l'intermédiaire. C'est en quelque sorte la facture de la police d'assurance.

### **B.2.2 - le bordereau de prime**

C'est un document récapitulatif de toutes les quittances émises au cours d'une période donnée. Cette périodicité doit être mentionnée expressément dans le traité de nomination ou la convention de collaboration.

### **B.2.3 - le livre de caisse**

C'est le document fondamental dans une comptabilité minimale. En effet, il permet de retracer au jour le jour et de façon chronologique tous les mouvements de fonds touchant à l'activité de l'intermédiaire.

Le livre journal quant à lui retrace toutes les opérations de l'activité de l'intermédiaire au jour le jour de façon chronologique.

Dans le livre de caisse ou dans le livre journal on peut y retracer les différentes opérations suivantes :

- ✓ Encaissement de primes ou de quittances ;
- ✓ Envoi de la production ou des quittances encaissées ;
- ✓ prise en charge des quittances envoyées par la société d'assurance pour encaissement ;
- ✓ Règlement des frais généraux ;
- ✓ Transfert de fonds à la société d'assurances ;
- ✓ Réception de fonds de la société d'assurances.

## **Section II- LE CONTROLE PAR LA COMPAGNIE**

Au niveau de la compagnie plusieurs contrôles ont lieu, mais ce contrôle s'applique nécessairement aux agents généraux qui sont des mandataires de la compagnie, il s'agit :

- ✓ d'un contrôle à priori ;
- ✓ et d'un autre à posteriori ;

C'est sur ce dernier type de contrôle que nous nous appesantirons, car la compagnie organise des contrôles réguliers chez les intermédiaires (agents généraux) avec qui elle collabore pour éviter des dérives.

### **A- Contrôle de Procédure de Souscription**

Ce contrôle consiste à vérifier le respect des normes et procédures contenues dans le manuel de souscription mis à la disposition des intermédiaires, et dans la limite des pouvoirs d'engagements que la compagnie leur a donné.

Le contrôle du registre des attestations automobile qui doit impérativement matérialiser toutes les séries d'attestations reçues du siège en termes d'émission bien connue par la compagnie.

Le contrôle du chrono de production dans lequel sont rangés les doubles des bordereaux de production transmis au siège pour vérifier les ristournes accordées aux clients ainsi que les demandes d'annulations etc....

Le contrôle du chrono des échéanciers afin de s'assurer que les clients reçoivent dans les délais les avis d'échéance en vue des renouvellements.

### **B - Contrôle de la Gestion Administrative de la Production**

Il a pour but de vérifier le registre de production pour s'assurer que toutes les émissions sont consignées de façon chronologique.

### **C- Contrôle de la Gestion des Encaissements**

Il s'agit de vérifier que tous les encaissements du point de vente sont matérialisés par des reçus conformes et reversés à la compagnie dans les délais convenus.

### **D- Contrôle de la Gestion des Impayées**

Il s'agit ici d'évaluer le niveau des encaissements et de réorienter le cas échéant la politique d'encaissement des intermédiaires avec un appui sur le terrain par des relances et visites aux clients. En cas de non paiement les dossiers sont transmis au service recouvrement, et très souvent en contentieux dans un délai de six (6) mois à compter de l'émission.

### **E- Contrôle de la gestion des Sinistres**

Le règlement des sinistres étant le service après vente par excellence, il convient de s'assurer que les intermédiaires accordent l'attention nécessaire afin de préserver notre leitmotiv de satisfaction totale de la clientèle.

Pour ce faire la coordination des intermédiaires et l'inspecteur contrôlent :

- ✓ la bonne tenue du registre des déclarations de sinistres ;

- ✓ le bon traitement des dossiers sinistres lesquels sont envoyés au siège pour accord de règlement si le montant n'est pas trop important ou pour paiement au siège lorsque le montant dépasse un certain seuil ;
- ✓ le contrôle régulier de la période de couverture par rapport à la date de déclaration ;
- ✓ les comptes rendus réguliers aux clients ou victimes sur l'évolution de leurs dossiers.

### **Section III – PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS**

Après plusieurs mois passés au sein de la société ACTIVA, mois pendant les quels nous avons observé de près le fonctionnement de cette compagnie toujours soucieuse d'améliorer le service à la clientèle comme le démontre son slogan « **Passionnement Clients** », nos suggestions, qui s'inscrivent dans ce souci d'amélioration constante sont les suivantes :

- Il est indispensable que soit constitué et régulièrement mis à jour un dossier administratif pour chacun des partenaires intermédiaires en application des dispositions du livre V ;
- Elle doit améliorer l'assistance technique aux intermédiaires dans la gestion, le suivi et l'écoute de leurs clients ;
- Elle gagnerait à instaurer un contrôle technique de la production, et des sinistres, afin de s'assurer que les intermédiaires respectent les plafonds de souscriptions et de règlements qui leurs sont accordés ;
- Elle doit veiller à trouver un espace suffisant pour le classement de dossiers production. Ce qui lui évitera des pertes de temps et facilitera le travail ;

L'Etat qui est le régulateur du marché ne doit pas rester en marge de ce souci de protection et de satisfaction des assurés et bénéficiaires de contrat. C'est pourquoi la tutelle doit en permanence veiller au niveau des entreprises d'assurances et du public pour que ceux-ci ne traitent qu'avec des intermédiaires en règle vis-à-vis de la réglementation en publiant régulièrement (au minimum une fois dans l'année) la liste des courtiers et des sociétés de courtage agréés et en sanctionnant à la fois les courtiers qui exercent en violation des textes, et les sociétés d'assurances qui traitent avec de tels intermédiaires.

## **CONCLUSION GENERALE**

Les intermédiaires d'assurances jouent un rôle non négligeable dans la souscription des contrats d'assurances. Ils constituent un support commercial et technique non négligeable pour les compagnies d'assurances. Sur certains marchés de la CIMA et particulièrement au Cameroun qui représente le deuxième plus important marché après la Côte d'Ivoire, ils sont devenus des acteurs incontournables. Ils influencent par conséquent les pratiques commerciales, financières et même tarifaires des entreprises d'assurances.

Le partenariat avec le réseau courtage aussi bien international que national doit constituer un point d'attention particulier. Il est important que la société déploie les efforts nécessaires pour donner entière satisfaction à ce partenaire important qui conditionne la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Il importe aussi que les activités des intermédiaires soient mieux contrôlées pour un développement harmonieux et sain des marchés de la CIMA.

Le contrôle se heurte cependant à des pratiques et comportements qui trouvent leurs origines en partie dans la grande souplesse des législations anciennes, lorsqu'elles existaient, en matière d'intermédiation des assurances et de contrôle de leurs activités.

Nous avons constaté que la plupart des intermédiaires nationaux ne tiennent généralement pas une comptabilité malgré les dispositions fiscales ou réglementaires existantes, ou alors la comptabilité qui est tenue ne donne pas une image régulière, sincère et fidèle de leurs opérations.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **DOCUMENTS CONSULTÉS :**

- Les statistiques 2006 et 2007 de l'ASAC
- Les Rapports d'activité annuelle de la Société ACTIVA ASSURANCES 2006 ET 2007
- Support de Séminaire sur le Contrôle des intermédiaires en République de Côte d'Ivoire
- Rapport de stage intitulé : L'apport des intermédiaires au sein d'une compagnie de la CIMA promotion 2004-2006 rédigé et soutenu par : Pauline Alice NGO MAKENG

### **CODES ET LOIS :**

- Code des assurances des Etats membres de la CIMA, Edition 2007
- Interprétation des dispositions du Code CIMA sur le contrat d'assurance (Zacharie YIGBEDEK)

### **COURS :**

- Introduction à l'assurance (AYEGA Lynda Ouro)
- Gestion Commerciale (Mme Mebada)
- Législations et Réglementations des entreprises d'Assurances (GALI Mah)

### **SITES INTERNET :**

- [www.Cima.Org](http://www.Cima.Org)
- [www.mémoire.online](http://www.mémoire.online)
- [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)

# TABLE DES MATIERES

TITRES	PAGES
INTRODUCTION GENERALE : .....	1
TITRE I : PRESENTATION GENERALE DE ACTIVA ASURANCES .....	3
CHAPITRE I : ENVIRONNEMENTS HISTORIQUE, GEOGRAPHIQUE, ET JURIDIQUE.....	6
Section I : ENVIRONNEMENT HISTORIQUE.....	6
Section II : ENVIRONNEMENT GEOGRAPHIQUE.....	7
Section III: I ENVIRONNEMENT JURIDIQUE.....	7
A : L'Assemblée Générale.....	7
A-1 : Composition.....	7
A-2 : Attributions.....	8
B : Le Conseil D'Administration.....	8
B-1 : Composition.....	8
B-2 : Attributions.....	8
C : Les Commissaires aux Comptes.....	8
CHAPITRE II : ORGANISATION INTERNE DE LA SOCIETE.....	9
Section I : LA DIRECTION GENERALE ET LES DIRECTIONS RATTACHEES.....	9
A : Le Contrôle général.....	10
B : L'Ingénieur Préventionniste et de la Qualité.....	10
C : Le Département Affaires Générales .....	10
D : La Sous Direction des Ressources Humaines et Affaires Juridiques.....	11
Section II :LES DIRECTIONS CHARGEES DE LA TECHNIQUE ET DE L'OPERATIONNEL...11	
A : La Direction Technique et Développement.....	11
A.1 : Département Courtage.....	12

A. 2 : Département Santé.....	12
A.3 : Département Transport .....	12
A.4 : Le réseau Direct.....	13
A.5 : Le Bureau Direct .....	13
A.6 : La Coordination des Agents généraux.....	13
B : La Direction de la Réassurance et des Etudes Techniques.....	14
C : La Direction Sinistre Et Contentieux.....	14
C.1 : Le Département Sinistre Et Contentieux .....	15
C.2 : Les Sinistres Automobiles.....	15
C.3 Les Sinistres Risques Divers.....	15
Section III : LES DIRECTIONS DE GESTION ET D'ADMINISTRATION.....	16
A : La Direction Marketing Et Communication.....	16
B : La Direction Comptabilité Financière et Fiscalité.....	17
B.1 : La Sous Section Comptabilité Financière et Fiscalité.....	17
B.2 : La Sous Section Comptabilité Générale.....	17
B.3 : La Sous Section Comptabilité Divisionnaire.....	17
C : La Direction Informatique.....	18
C.1 : Le Département Informatique .....	18
C.2 : Le Logiciel Mercure.....	18
C.3 : Le Logiciel Agresso.....	19
C.4 : Le Logiciel Egie Paie .....	19
CHAPITRE III : LES PRODUITS ET LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS.....	20
Section I : LES PRODUITS.....	20
A- Les Risques D'entreprise.....	20

A.1 -La Globale Dommages ou Multirisques Industrielle.....	20
A.2 - Assurance Transport.....	21
A.3 : Assurance Automobile.....	21
A.4 : Assurance Santé.....	21
A.5 : Individuelle Accidents Groupe .....	22
A.6 : Les Risques Techniques.....	22
B : Les Risques Des Particuliers.....	22
B.1 : Multirisques Habitations.....	22
B.2 : Assurance Assistance Voyage.....	22
B.3 : Responsabilité Civile Chef De Famille.....	23
B.4 : L'Individuelle Accidents.....	23
Section II : LES RESEAUX DE DISTRIBUTIONS.....	23
A : L es courtiers internationaux.....	24
B : Le Réseau Globus.....	24
C : Le Réseau Local.....	24
CHAPITRE IV : LES TACHES EFFECTUEES PENDANT LE STAGE.....	25
Section I : LES TACHES TECHNIQUES .....	25
A : La Production.....	25
A.1 : Analyse de Risques.....	25
A.2 : Souscription Automobile.....	26
A.3 : Souscription Risques Divers.....	27
A.4 : Souscription Transport.....	28
A.5 : Maladie.....	28
B : Les Sinistres.....	28

C : La Réassurance .....	29
Section II : LES TACHES COMMERCIALES.....	29
A : L'Accueil.....	29
B : La Visite de Risques.....	29
TITRE II : L'APPORT DES INTERMEDIAIRES AU SEIN D'UNE COMPAGNIE DE LA ZONE CIMA « CAS DE ACTIVA ASSURANCES » .....	31
CHAPITRE I : LES REGLES APPLICABLES AUX INTERMEDIAIRES.....	32
Section I : REGLES COMMUNES AUX INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES.....	32
A : Les Personnes Habilitées.....	32
B : La Garantie Financière .....	33
C : Les Conditions d'Honorabilité .....	33
Section II : LES COURTIERS OU SOCIETES DE COURTAGE.....	33
A : Fonctionnement.....	34
B : Actions Habituelles du Courtier.....	34
Section III : LES AGENTS GENERAUX .....	35
A : Les Obligations de L'Agent Général.....	35
A.1 : La Production.....	35
A.2 : Le Sinistre.....	36
A.3 : L'Administration .....	36
B : Les Droits de l'agent général.....	36
CHAPITRE II : QUELQUES DONNEES DU MARCHE CAMEROUNAIS.....	37
Section I : CHIFFRES D'AFFAIRES DU MARCHE PAR BRANCHES ANNEES 2005/2006.....	39
Section II : INTERPRETATION DES DONNEES.....	40
A : Les Accidents Corporels.....	40

B : L'automobile.....	40
C : Incendie Et Autres Dommages Aux Biens.....	40
D : La Responsabilité Civile.....	41
E : Le Transport.....	41
Section III : LA CORPORATION DES COURTIERS.....	41
A : Les Difficultés liées à la gestion des Intermédiaires .....	41
B : La Déontologie ou L'éthique de La Profession.....	42
CHAPITRE III : LES RELATIONS ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES...	44
Section Préliminaire : PRESENTATIONS CHIFFREES PAR BRANCHES.....	44
A : Evolution du Chiffre d'Affaires de ACTIVA sur les Cinq derniers exercices.....	44
B : Etat de Production par points de vente à fin décembre 2007.....	46
Section I : LA PRODUCTION.....	47
A : Au Niveau des courtiers.....	47
A.1 : Les Emissions .....	47
B : Au Niveau Des Agents Généraux.....	48
B.1 : Les Emissions.....	48
C : Etat De Production Par Branches.....	49
Section II : ANALYSE DU PORTEFEUILLE PAR BRANCHE.....	50
A : L'automobile.....	50
B : Dommages Corporels.....	50
C : Incendie Et Autres Dommages Aux Biens.....	50
D : Transport.....	50
E : La Responsabilité Civile Générale.....	51
CHAPITRE IV : LE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES.....	52

Section I : BUTS ET OBJECTIFS DU CONTROLE.....	52
A : Le Contrôle Administratif des Activités des Intermédiaires.....	53
A.1 : La qualité des intermédiaires (Agent général & Courtier).....	53
A.2 : L'honorabilité des intermédiaires (Courtier & Agent général).....	53
A.3 : La capacité du personnel de l'intermédiaire.....	53
A.4 - La garantie financière.....	54
B-Le Contrôle Financier et Comptable des Activités des Intermédiaires.....	54
B.1 -La comptabilité de l'intermédiaire d'assurances.....	54
B.1.1 -Les obligations légales.....	54
B.1.2- Les principes comptables de l'intermédiaire.....	55
B.1.3 -La comptabilité à l'émission.....	55
B.1.4 -la comptabilisation par bordereau.....	55
B.1.5- la connaissance de l'encaissement.....	55
B.2- Les documents de gestion comptable et leur utilisation.....	55
B.2.1- La quittance de prime.....	55
B.2.2- le bordereau de prime.....	56
B.2.3-le livre de caisse.....	56
Section II : LE CONTROLE PAR LA COMPAGNIE.....	56
A- Contrôle de Procédure de Souscription .....	57
B- Contrôle de la Gestion Administrative de la Production.....	57
C- Contrôle de la Gestion des Encaissements.....	57
D- Contrôle de la Gestion des Impayées .....	57
E - Contrôle de la gestion des Sinistres.....	57
Section III : PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....	58
CONCLUSION GENERALE.....	59

**ANNEXES**



**POUR UNE MEILLEURE ASSURANCE N'HESITEZ PAS, C'EST ICI**

**A Situation Géographique**

Axe lourd du port



**Procure  
(Paroisse  
Catholique)**

Ancienne local ACTIVA

**AXA  
Assurances**

Venant de FOKOU alimentation

Pharmacie  
Local ISMA

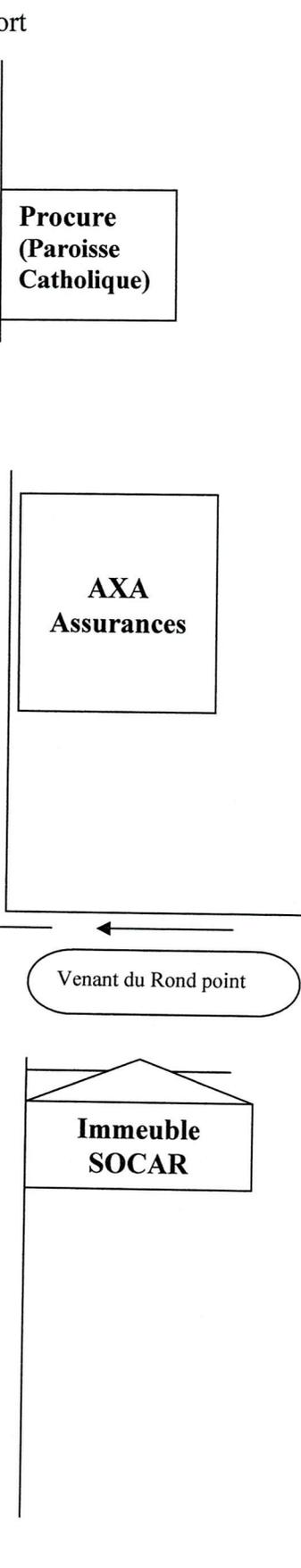
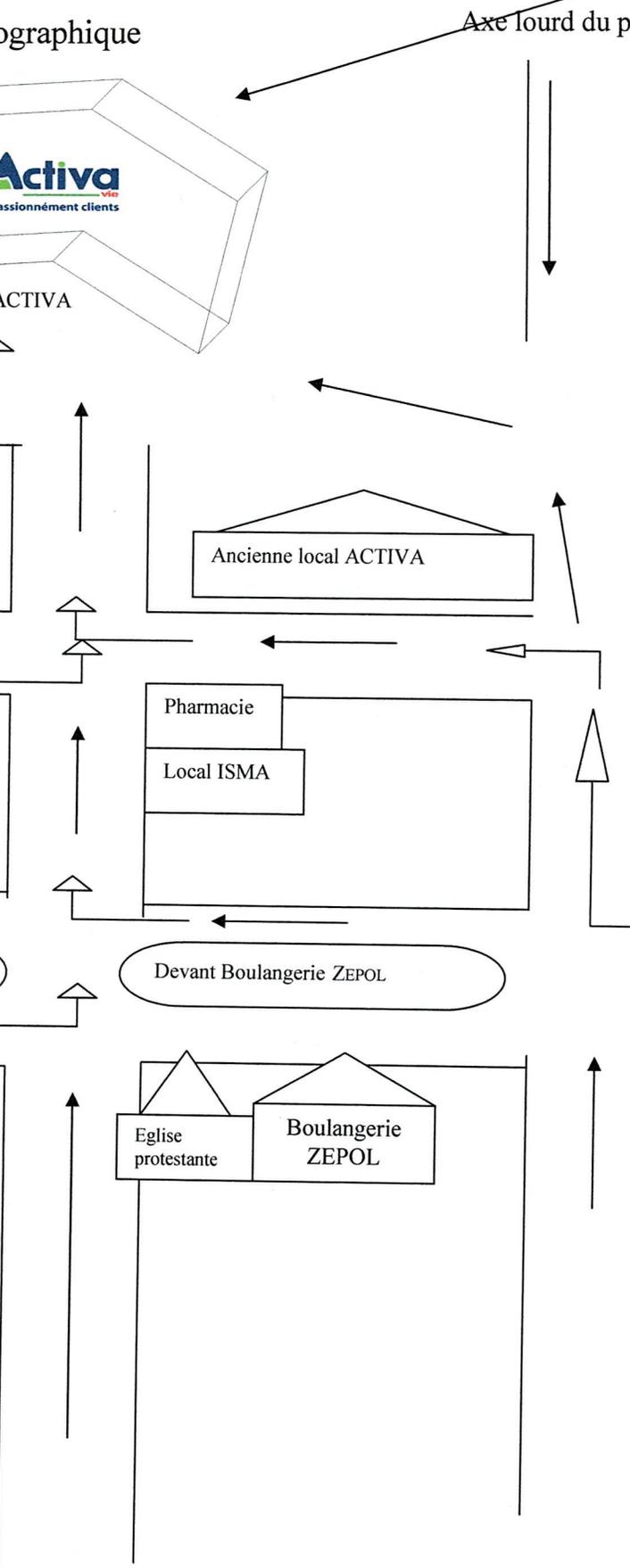
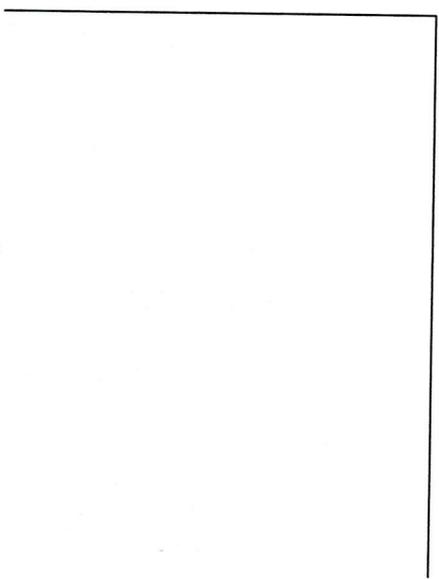
Venant de la Soudanaise

Devant Boulangerie ZEPOL

Venant du Rond point

Eglise protestante  
Boulangerie ZEPOL

**Immeuble  
SOCAR**



# APCAR

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES COURTIER D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES DU CAMEROUN

---

## CHARTRE DU COURTIER

Le courtier, en raison même de l'importance des intérêts qui lui sont confiés, est tenu de se conformer scrupuleusement aux devoirs que lui imposent les usages et les traditions professionnelles, sauvegarde et condition de son indépendance.

L'indépendance dont jouit le courtier ne lui confère aucun privilège particulier mais au contraire, l'astreint à des obligations morales très strictes.

Sa liberté d'action et son indépendance constituant la raison d'être de la profession ne doit pas y renoncer directement ou indirectement, en tout ou en partie, au profit d'entreprises d'assurances ou de clients.

L'action professionnelle du courtier doit être dominée par trois impératifs :

- Service de la clientèle
- Loyauté envers les entreprises d'assurance
- Confraternité

### SERVICE A LA CLIENTELE

1. L'activité du courtier doit s'exercer pour le service du client.
2. L'importance de la rémunération réglementée que le courtier doit retirer normalement de son travail ne doit en aucun cas influencer la qualité du service.
3. Le courtier doit présenter le meilleur contrat qu'il peut obtenir pour satisfaire les besoins du client.
4. Le courtier a le devoir de recommander à l'assuré la garantie des risques par des entreprises d'assurance auxquelles il accorde sa confiance mais aussi qui répondent au minimum aux couvertures des engagements réglementés au 31 décembre de chaque année, ainsi qu'aux marges de solvabilité, le tout tel que défini et exigé par le code CIMA. Dans le cas où un client veut lui imposer un choix qu'il ne saurait approuver, il doit en demander une confirmation écrite.
5. Le courtier a le devoir de ne jamais conseiller ni transmettre sciemment une fausse déclaration, de ne jamais faire état d'un élément susceptible de donner une opinion erronée à l'entreprise d'assurance sur la qualité du risque.
6. Le courtier a le devoir de respecter le secret professionnel.
7. Le courtier doit s'attacher à suggérer éventuellement à son client toute mesure de prévention propre à modérer les primes en réduisant les risques.
8. Le courtier a le devoir d'instruire le client des règles et usages de l'assurance et l'éclairer sur l'étendue de ses droits et obligations.

9. Le courtier, afin d'assurer les meilleurs services à sa clientèle, doit respecter les conventions collectives et tout en donnant à ses employés la juste rémunération de la compétence et du dévouement qu'il est en droit d'en attendre, il s'efforcera de leur procurer les possibilités de se perfectionner et de s'élever dans leur hiérarchie professionnelle.

### LOYAUTE ENVERS LES ENTREPRISES D'ASSURANCES

10. La recherche des conditions les plus avantageuses pour son client à garantie égale, est le devoir du courtier, mais cette recherche ne doit jamais aboutir à un avilissement systématique de la prime, tel qu'il pourrait porter atteinte à la solvabilité de l'entreprise d'assurance, condition première de la sécurité qu'il offre au public.
11. Le courtier ne doit pas bloquer le marché par un dépôt excessif de proposition succinctes ou de circulaires.
12. Le courtier ne doit pas tenter d'obtenir par des moyens déloyaux une tarification résultant du travail techniquement plus élaboré d'un confrère.
13. Le courtier a le devoir d'éviter l'établissement de projets et de contrats par des entreprises d'assurance qui n'ont à sa connaissance aucune chance de les réaliser.
14. Le courtier a le devoir, au moment de la souscription et en cours de contrat, de répondre sincèrement à toutes demandes de renseignements pour éclairer l'entreprise d'assurance sur le risque et ses antécédents et lui fournir toutes les indications qui peuvent lui être utiles.
15. Le courtier a le devoir de ne soutenir les intérêts de son client que lorsque ses réclamations sont justifiées. Toute manœuvre dolosive, notamment pour faire régler indûment une indemnité, tombera sous le coup des sanctions prévues ci-dessous.
16. Le courtier a le devoir d'agir en tout temps comme conciliateur entre l'entreprise d'assurance et l'assuré.
17. Le courtier a le devoir d'effectuer dans le plus bref délai, ou dans ceux impartis par les mandats, le versement à leur destinataire des fonds qui lui ont été remis soit par les clients, soit par les entreprises d'assurance ; il doit à toute réquisition de celles-ci, leur présenter les quittances non encaissées.

### CONFRATERNITE

18. Le courtier ne doit pas se livrer à une prospection fondée sur une offre de réduction de tarif avant toute étude préalable, ni sur une offre systématique de réduction de sa rémunération ou de sa commission.
19. Le courtier ne doit pas désigner un confrère. Ses critiques doivent toujours être courtoises et fondées.
20. Le courtier ayant embauché un salarié ou un mandataire non salarié ayant servi chez un confrère depuis moins de deux ans doit veiller particulièrement à ce qu'il n'en résulte pas d'activités exercées à l'encontre de ce confrère dans des conditions déloyales ou contraires aux obligations résultant du droit du travail, de la convention collective ou du contrat de travail.
21. Le courtier s'engage pour ce qui le concerne à respecter les termes du livre V du Code CIMA notamment en ce qui concerne la caution et l'assurance de la responsabilité civile professionnelle.
22. Respectueux de l'interdiction de vente de perte le courtier ne peut accepter un avilissement de sa rémunération.

23. Le courtier doit, dans le cas de résiliation ou de gestion en commun d'une affaire, respecter scrupuleusement et ponctuellement les engagements qu'il a pris envers un confrère.
24. Le courtier doit éviter tous rapports avec les entreprises et organismes d'assurance qui refusent dans leurs relations avec le courtage de se conformer à usage du courtage.
25. Le courtier, dans l'intérêt de la profession, avisera l'APCAR de tout manquement des entreprises d'assurances aux Usages du Courtage dont il pourra apporter la preuve.
26. Le courtier, dans l'intérêt de la profession, doit en cas de litige avec un confrère lui proposer l'arbitrage amiable de l'APCAR avant de se livrer à tout acte de procédure.

### DISPOSITIONS GENERALES

27. Le courtier est tenu à un Code Ethique par lequel il s'interdit toute forme de prise ou cessions d'intérêts assimilables à un acte de corruption.
28. Tout membre de l'APCAR prend l'engagement de respecter le présent Code Moral par le fait même de cette adhésion.
29. Le courtier qui ne respectera pas ce Code Moral sera sanctionné pour tous autres manquements aux statuts et règlements de l'APCAR.

Les Courtiers membres de l'APCAR, reconnus par l'ASAC et le Ministère de Tutelle

1. GRAS SAVOYE
2. ASCOMA
3. BIMASSUR
4. ASSURIX
5. SOGECAR
6. SOCAC
7. O.C.A
8. A.A.C
9. LES MUTUELLES REUNIES
10. DIRECT INSURANCE
11. SOGERIC
12. PREVOYANCE
13. LA PRUDENCE
14. PARTNERS
15. LAVIDA
16. SACA
17. E.C.A
18. SIRCAR
19. MOUNT FAKO
20. PRUDENCIA
21. MOUATCHO'S
22. ALTER RISKS

Le Ministre de l'Economie et  
des Finances



*Abah Akoh Polycarpe*

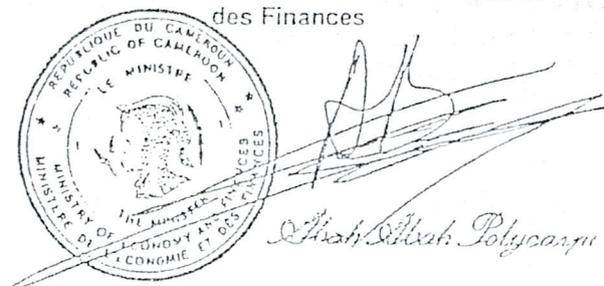
## LISTE DES COURTIERS AGRES

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

**LISTE ET ADRESSES DES INTERMEDIAIRES  
PARTENAIRES DE ACTIVA ASSURANCES**

<b>COURTIERS</b>		
GRAS SAVOYE	DLA B.P : 3014	Tel :(237) 33 43 21 22
ASCOMA	DLA B.P :544	Tel : (237) 33 42 80 80
SOCAC	DLA B.P : 1957	Tel : (237) 33 42 85 43
PARTNERS	DLA B.P : 5740	Tel : (237) 33 42 04 85
AJOIE	DLA B.P :	Tel :
SOGECAR	B.P : 18139	Tel : (237) : 33 43 85 32
MOUNT FAKO		
<b>AGENTS GENERAUX</b>		
PRIMA ASSURANCES SARL	Bld de la liberté B.P 6130 Tel : (237) 33 42 28 98	
ACA (assureur conseil associés)	434 rue AKWA B.P : 3219 Tel : (237)33 43 84 77	
SODREA	DLA AKWA BAFOUSSAM	Tel : (237) 33 00 27 76 Tel : (237) 33 44 51 37
PREVENTIS	YDE B.P : 7201	Tel : (237) 99 91 18 13
RAINBOW AGENCY LTD	COMMERCIAL AVENUE PO BOX : 37 BAMENDA	
NOVASSUR Sarl	YDE BP : 4454	Tel : (237) ,22 23 79 65



## LISTE DES COURTIERS 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