

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

***** (CIMA) *****

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

***** (IIA) *****

Institut Spécialisé Autonome

B.P. 1575 / Tél (00237)207152 / Fax (00237)207151

Email : iaa@syfed.cm . refer . org

Yaoundé (République du Cameroun)

**Contribution en vue de la maîtrise du réseau
de distribution d'une Compagnie d'Assurance
pour un développement équilibré du
portefeuille : cas du marché congolais**

*Mémoire de fin de formation en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes
Supérieures Spécialisées en Assurances (DESS-A)*

Présenté par
Mr PIKA Jean-Paul
Ingénieur Statisticien, Etudiant à l'Institut
International des Assurances (IIA).

Sous la direction de
Mr OBOURA Jonas (DESS-A,
11^{ème} promotion) Responsable
Chargé de la production aux
Assurances Générales du Congo
(AGC)

14^{ème} Promotion (1998 – 2000)

380
PIK
0034

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

***** (CIMA) *****

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

***** (IIA) *****

Institut Spécialisé Autonome

B.P. 1575 / Tél (00237)207152 / Fax (00237)207151

Email : ila@syfed.cm.refer.org

Yaoundé (République du Cameroun)

**Contribution en vue de la maîtrise du réseau
de distribution d'une Compagnie d'Assurance
pour un développement équilibré du
portefeuille : cas du marché congolais**

*Mémoire de fin de formation en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes
Supérieures Spécialisées en Assurances (DESS-A)*

Présenté par
Mr PIKA Jean-Paul
Ingénieur Statisticien, Etudiant à l'Institut
International des Assurances (IIA).

Sous la direction de
Mr OBOURA Jonas (DESS-A,
11^{ème} promotion) Responsable
Chargé de la production aux
Assurances Générales du Congo
(AGC)

14^{ème} Promotion (1998 – 2000)

DEDICACE

Je dédie ce travail...

- A mon père : PIKA Jean-Paul,

pour les multiples sacrifices que tu as consentis, pour l'attention égale et soutenue dont tes enfants ont toujours été l'objet,

Puisse ce travail t'honorer ;

- A ma mère : N'DOULOU Elisabeth

pour tes prières, ta disponibilité et ta bienveillance,

Grand merci ;

- A ma fiancée : ABOMO Viviane Huguette

pour ta présence, ta sollicitude et ton amour, ce travail est aussi le tien ;

- A toute la famille ABOMO et en particulier à mademoiselle ABOMO Carin Else

pour le soutien moral, matériel et financier dont elle m'a apporté tout au long de ma formation ;

- A mon fils PIKA Yves-Landry,
pour le fait que tu m'as toujours donné la joie de vivre ;

- A mes frères et sœurs :
PIKA M'POUELE Rubin
M'BOUSSI Albert
KIMBEMBA Daniel
BAKALA Lambert
NTSIMBA Monique
MAKAYA Marie
MANTINOU Sabine

Puissiez-vous trouver en ce travail un motif de fierté.

AVANT PROPOS :

Il est demandé, à chaque étudiant ou stagiaire du cycle supérieur à l'Institut International des Assurances, de rédiger et soutenir publiquement un mémoire de fin d'études.

Ce mémoire permet non seulement d'apprécier l'aptitude des étudiants ou stagiaires à la recherche, mais également il établit les fondements d'une synthèse de connaissances acquises au cours de la scolarité.

C'est dans cette optique que nous avons été amenés à opter pour le thème de mémoire ci-après : contribution en vue de la maîtrise du réseau de distribution d'une compagnie d'assurance pour un développement équilibré de son portefeuille.

En effet, les compagnies d'assurance au Congo sont confrontées à d'énormes problèmes parmi lesquels on peut citer les rapports avec leurs intermédiaires. C'est pour cette raison que nous avons bien voulu apporter notre contribution en vue de la maîtrise de ses intermédiaires.

Pour cela, nous allons essayer de proposer quelques solutions pour maintenir en équilibre le portefeuille d'une compagnie d'assurance.

Comme tout travail de recherche, ce mémoire peut présenter quelques insuffisances ; c'est la raison pour laquelle nous restons ouvert à toutes critiques ou suggestions constructives.

C'est le lieu de remercier le personnel de GRAS SAVOYE CONGO (GSC) ainsi que de l'Assurance et la Réassurance du Congo (ARC), en particulier Mr Philippe JOUVERT, PDG de GSC et Mr ADAMPOT Henry Gilbert, Directeur Régional de l'ARC qui ont bien voulu nous accorder le stage en complément de notre formation.

Nous ne saurions terminer cette mise au point sans manifester notre reconnaissance envers Mr OBOURA Jonas qui malgré ses multiples occupations a accepté de diriger ce mémoire, sans oublier tous les dirigeants, les professeurs et l'ensemble du personnel de l'IIA pour leurs conseils et savoir-faire dont ils ont bien voulu nous faire part tout au long de notre formation.

Que tous ceux-ci trouvent ici l'expression de notre profonde gratitude.

PIKA JEAN-PAUL

TABLE DES MATIERES

DEDICACES.....	I
AVANT PROPOS.....	II
Table des matières.....	1
Introduction Générale.....	4
 1ere partie : Présentation du marché Congolais des assurances et analyse des spécificités du réseau de distribution.....	 9
Chapitre 1 : Présentation du marché Congolais des assurances.....	10
Section 1 : Les acteurs et produits du marché congolais des assurances.....	10
δ1 : Les acteurs du marché congolais des assurances.....	10
δ2 : les produits commercialisés sur le marché.....	12
Section 2 : Analyse du marché congolais des assurances.....	13
δ1 : Analyse des émissions du marché.....	15
δ2 : Apport des intermédiaires dans les émissions de 1999 ...	17
Chapitre 2 : Analyse des spécificités des réseaux de distribution	19
Section 1 : Apport des Courtiers dans les émissions de 1999	19
δ1 : Les missions d'une société de courtage	20
δ2 : L'apport des courtiers dans les émissions de 1999.....	21
Section 2 : Problèmes engendrés par les réseaux de distribution.....	22
δ1 : Les problèmes de collaboration.....	23
δ2 : Les problèmes de gestion.....	24

Section 3 : Les Instruments de mesure de l'équilibre du portefeuille.....	28
δ1 : Le tableau de bord.....	29
δ2 : Les ratios de gestion.....	30
δ3 : Le compte d'exploitation simplifié.....	31

Section 4 : L'impact des problèmes recensés sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurances.....	33
δ1 : L'impact des problèmes de collaboration sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurances.....	33
δ2 : L'impact des problèmes de Gestion sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurances.....	34

2eme PARTIE : Contribution en vue de la maîtrise des réseaux de distribution d'une compagnie d'assurances.....	37
--	----

Chapitre1 : L'assainissement du marché et dispositions à prendre par les compagnies d'assurances.....	39
--	----

Section 1 : Assainissement du marché des assurances.....	39
δ1 : La nécessité du renforcement du contrôle.....	39
δ2 : Les relations entre les compagnies et les courtiers d'assurances.....	41

Section2 : Dispositions à prendre par les compagnies d'assurances.....	42
δ1 : La création des structures adéquates.....	42
δ2 : Les contacts des compagnies avec les courtiers d'assurances.....	43

Chapitre 2 : Action sur le lien contractuel.....	45
Section 1 : Précautions sur la souscription des risques et les émissions des contrats d'assurances.....	45
δ1 : Précautions sur la souscription des risques.....	46
δ2 : Précautions sur les émissions des contrats.....	46
Section 2 : Précautions sur la gestion et le règlement des sinistres....	47
δ1 : Les précautions sur la gestion des sinistres.....	47
δ2 : Les précautions sur le règlement des sinistres.....	48
Section 3 : Précautions sur les procédures administratives et comptables.....	49
Conclusion.....	51

INTRODUCTION GENERALE

L'assurance, dans son concept actuel ou antique, repose sur l'esprit de solidarité, c'est à dire le besoin d'association exprimé par un groupe d'individus qui, sentant être menacés par un péril commun contre lequel chacun pris isolément s'avère impuissant, s'unissent pour faire un front commun.

Selon le professeur HEMARD : *« l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre, moyennant une rémunération (prime ou cotisation), pour lui ou pour un tiers en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistiques¹ ».*

Ainsi, l'ensemble de personnes exposées à un même risque s'appelle mutualité. La création de la mutualité permet d'éliminer le hasard et de créer la sécurité par le jeu de la compensation. En application de la loi des grands nombres seul un portefeuille important de contrats peut constituer une mutualisation de risques à l'intérieur de laquelle les sinistres qui surviennent à quelques assurés, sont compensés par la non survenance de sinistres pour les assurés les plus nombreux. Une bonne mutualisation des risques n'est possible que si la compagnie

¹ Manuel International de l'assurance Page 1. éd. Economica.

respecte certaines conditions telles que : l'homogénéité des risques, la dispersion des risques, la division des risques, le respect des pleins de souscription en réassurance et le bon renouvellement des contrats.

Mais en réalité nous constatons que la mise en commun des risques ne supprime pas totalement le hasard. Cela laisse subsister un certain déséquilibre du portefeuille que la compagnie d'assurance doit s'efforcer à réduire sinon à enrayer.

Outre, les problèmes de déséquilibre du portefeuille, les compagnies d'assurance implantées au Congo s'appuient sur la force de vente pour se positionner sur un marché devenu concurrentiel.

La force de vente d'une société d'assurance se compose de l'ensemble de personnes qui ont pour mission première de vendre ou de faire vendre ses produits d'assurance.

Robert Louis Stevenson dit à ce sujet : *« tout le monde vit de la vente de quelque chose et toute organisation emploie une force de vente composée d'une ou de plusieurs personnes chargées des contacts avec la clientèle actuelle ou potentielle² »*.

Cette vente se fera au moyen des contacts directs avec la clientèle potentielle.

² KOTLER-DUBOIS dans Marketing Management 5^{ème} éd. PUBLI-UNION Page 575

Cependant, et concernant la force de vente propre à l'entreprise, il faut dire qu'elle joue un rôle prépondérant dans sa politique de distribution. De l'efficacité de son rôle peut résulter le succès ou l'échec de la société.

Les réseaux sont des organes de relation offre-demande. Ils permettent la distribution des produits d'assurances et favorisent un ajustement des satisfactions des besoins du demandeur et de l'offreur.

Lorsque le réseau de distribution choisi par une compagnie est constitué d'intermédiaires d'assurances (Agents généraux et courtiers), elle doit gérer en permanence ses relations avec eux.

Les intermédiaires d'assurance sont des personnes physiques ou morales dont le rôle est de présenter les opérations d'assurances au public. L'article 500 du code CIMA définit la présentation desdites opérations comme étant « *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, les conditions de garantie d'un tel contrat* ».

La distribution dans certains pays de la zone CIMA, notamment dans le marché congolais se fait généralement par le réseau d'intermédiaires que sont les courtiers et les agents généraux d'assurance.

L'article 501 du Code des assurances de la CIMA qualifie à ce titre les personnes habilités à présenter les opérations d'assurance à savoir :

- Les personnes physiques et sociétés immatriculées au registre de commerce pour le courtage d'assurance agréées par le Ministère en charge du secteur des assurances et, dans ces sociétés, les associés et les tiers qui ont le pouvoir de gérer ou d'administrer ;
- 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 renouvelables, des fonctions d'Agent général d'assurance ;
- Les personnes physiques salariées commises à cet effet :
 1. soit par une entreprise d'assurance ;
 2. soit par une personne ou société immatriculée au registre de commerce pour le courtage d'assurance agréée par le ministère en charge du secteur des assurances, les associés et les tiers qui ont un pouvoir de gérer ou d'administrer.

La présente étude a pour objet d'examiner dans quelle mesure les relations entretenues par les sociétés d'assurances avec leurs intermédiaires peuvent influencer sur l'équilibre de leur portefeuille.

Il y a lieu d'observer que le déséquilibre d'un portefeuille d'assurance résulte essentiellement des écarts qui peuvent apparaître entre les produits constitués des primes acquises à l'exercice et les charges de sinistres.

Ces écarts peuvent résulter de l'anti-sélection du fait des intermédiaires d'assurances (courtiers et agents généraux), dont le seul souci est d'augmenter le volume des commissions qui constituent leur principale ressource.

Notre étude comprend deux parties :

- la première partie sera axée essentiellement d'une part sur *la présentation du marché congolais des assurances et d'autre part sur l'analyse des spécificités des réseaux de distribution d'une compagnie d'assurance* ;
- La deuxième partie sera réservée à *la contribution en vue de la maîtrise des réseaux de distribution d'une compagnie d'assurance* ;
- Enfin, une conclusion générale fera la synthèse de toutes les actions à mener en vue de la maîtrise du réseau de distribution d'une compagnie d'assurance.

1^{ère} PARTIE :

*PRESENTATION DU MARCHE CONGOLAIS
DES ASSURANCES ET ANALYSE DES
SPECIFICITES DES RESEAUX DE
DISTRIBUTION.*

CHAP I : LA PRESENTATION DU MARCHE CONGOLAIS DES ASSURANCES

« Un marché est constitué par l'ensemble des clients potentiels ou actuels capables et désireux de procéder à un échange leur permettant de satisfaire un besoin ou un désir à travers un produit³ » .

C'est donc le lieu de rencontre entre l'offre et la demande constituées par un ensemble de vendeurs et d'acheteurs.

Le marché congolais des assurances est composé de plusieurs acteurs avec une diversité des produits d'assurances.

Section 1 : *les acteurs et produits du marché congolais des assurances.*

§1 : *Les acteurs du marché.*

Le marché congolais des assurances est composé de deux (2) sociétés d'assurances, de trois (3) sociétés de courtage et d'un seul agent général.

L'Assurance et Réassurance du Congo (ARC), la plus ancienne des compagnies d'assurances au Congo a été créée le 31 décembre 1973 avec un capital de 200 000 000 de FCFA. Avec l'avènement de la CIMA ce capital est passé à 500 000 000 FCFA. Le siège social de l'ARC se trouve à BRAZZAVILLE, avec trois

³ KOTLER-DUBOIS dans Marketing Management 5^{ème} éd. PUBLI-UNION Page 25.

directions régionales implantées à Brazzaville, Pointe Noire et Dolisie. Il y a lieu de dire que ces trois directions régionales représentent l'ARC dans les localités à fortes activités économiques en l'occurrence les régions du Pool abritant la capitale Brazzaville, du Kouilou et celle du Niari.

Les Assurances Générales du Congo (AGC), la plus jeune des sociétés d'assurances a été créée en novembre 1999 avec un capital social de 650 000 000 de FCFA . Les activités de cette société n'ont jusqu'alors que commencé timidement par le fait que lors du démarrage de ses activités en février 2000, la majorité des contrats des PME/PMI avaient déjà été renouvelés à l'ARC. Cette société espère conquérir une part importante du portefeuille de l'ARC d'ici le début de l'an 2001. Son siège social est à Brazzaville et compte deux agences implantées respectivement à Brazzaville et à Pointe-noire.

A côté de ses deux (2) sociétés d'assurances, se trouve un réseau d'intermédiaires d'assurances géré par l'ARC.

Ce sont :

- La société de courtage H de B Congo Assurances, filiale du groupe HUET DE BAROCHEZ basé en France. Cette société a obtenu son agrément le 18 juillet 1995. Son siège social est à Pointe-noire. Elle a aussi une agence à Brazzaville. Son capital social s'élève à 10 000 000 FCFA ;
- Le Cabinet Conseil d'Entreprises (CCDE) dont l'agrément à été obtenu le 24 août 1995 a son siège social à Pointe-noire. Son capital social est de 12 500 000 FCFA. Ce

cabinet de courtage est représenté à Brazzaville et à Pointe-noire ;

- La société GRAS SAVOYE CONGO (GSC), filiale de GRAS SAVOYE .S.A a pour raison sociale, le courtage d'assurances. Elle a obtenu son agrément le 26 juin 1996. Son siège social est à Pointe-noire. Elle a un capital social de 60 000 000 de FCFA. Comme toutes les autres sociétés, elle est aussi présente à Brazzaville ;
- L'Assureur Conseil (AC) est un agent général de l'ARC dont le traité de nomination date du 31 Août 1999 ;
- Les bureaux directs de l'ARC, qui représentent la société dans toutes les zones à forte densité de population telles que les arrondissements dans les grandes villes.

Il sied de souligner à ce stade de notre étude qu'en terme spatial, la proximité qui devrait être établie entre les innombrables consommateurs de produits d'assurances et l'assureur n'est malheureusement pas apparente. En effet les populations de Kinkala, localité située à près de 90 Km de Brazzaville, sont obligées de se déplacer jusqu'à Brazzaville pour s'assurer.

§ 2 : les produits commercialisés sur le marché .

Tous les acteurs du marché congolais des assurances vendent des produits d'assurances suivants : les dommages et pertes d'exploitation, la responsabilité civile, l'automobile, le

transport et prévoyance sociale, la vie et la retraite complémentaire, les risques des particuliers. Les produits à commercialiser par une société sont consignés généralement dans l'arrêté du Ministre de tutelle portant sur l'agrément de ladite société. La mise sur le marché d'un nouveau produit est subordonnée à autorisation (formalité de visa) de la Direction Nationale des Assurances, organe de contrôle et de régulation du marché.

Section 2 : *Analyse du marché congolais des assurances.*

Le marché congolais des assurances a connu une forte décroissance due aux événements socio-politiques de ces dernières années.

Le chiffre d'affaires global du marché, au 31 décembre 1998, s'élève à **6 580 686 643 FCFA** contre **5 976 730 546 FCFA** en 1999 ; soit une baisse de 9,18% (source : Direction Nationale des Assurances).

Le PIB en franc courant était de **1 135,6 milliards** de FCFA en 1998 contre **1 355,7 milliards** de FCFA ; soit une augmentation de 19,4% (Bulletin études et statistiques de la BEAC n° 250, de 1999).

En synthétisant ces informations, nous pouvons élaborer le tableau ci-dessous :

Années	1998	1999
Chiffre d'affaires global en FCFA	6 580 686 643	5 976 730 546
PIB en milliards de FCFA	1 135, 6	1 355,7
CA/ PIB (en %)	0,58	0,44

Ce tableau synthétique nous permet de nous faire une opinion sur la contribution de l'industrie des assurances dans le produit intérieur brut (P.I.B.). Comme l'illustre ce tableau, le chiffre d'affaires global du marché congolais n'atteint même pas 1% du P.I.B. en 1998 et en 1999. Ce ratio est au contraire en baisse et peut simplement s'expliquer par le fait que le P.I.B. a cru plus vite que le chiffre d'affaires du marché de 1998 à 1999.

L'instabilité politique permanente de la région de Brazzaville a poussé tous les acteurs des assurances au Congo à se retrouver tous dans la région de Pointe-noire.

Les chiffres que nous allons donner dans la suite sont ceux de l'ARC, seule compagnie d'assurance qui travaille avec un réseau d'intermédiaires. Ces chiffres reflètent à plus de 80% le marché congolais des assurances de 1998 à 1999.

Ainsi, nous allons au paragraphe 1 faire une analyse des émissions du marché et au paragraphe 2, nous examinerons l'apport des intermédiaires dans les émissions de 1998- 1999.

§1 :Analyse des émissions du marché.

Le marché congolais des assurances de Pointe-noire a émis au 31 décembre 1999, comme il ressort du tableau ci-dessous, 5.290.734.385 FCFA contre 4.586.375.224 de FCFA en 1998, soit une augmentation de 15,36%.

Le réseau constitué par les intermédiaires a émis au 31 décembre 1999, 2.978.362.909 FCFA contre 3.397.110.241 FCFA en 1998, soit une hausse de 14,06%.

L'automobile qui constitue l'essentiel du portefeuille a émis 3.149.001.945 FCFA en 1998 contre 3.224.513.333 FCFA en 1999, soit une augmentation de 2,34%.

En assurance maritime et transports, les émissions s'élèvent à 1.185.945.137 FCFA en 1999 contre 694.345.628 FCFA en 1998, soit une hausse de 41,45%.

Les autres produits commercialisés dans le marché tels l'incendie, l'individuelle accidents, les RC diverses, le vol, les bris de glaces et les assurances scolaires et sportives ont connu une baisse de 1998 à 1999.

Avec la relance économique amorcée, la reprise du trafic ferroviaire, le désensablement du port autonome Pointe-noire et la réinstallation de tous les acteurs du secteur des assurances à Brazzaville, ses chiffres seraient en hausse pour l'année 2000.

Produits	Emissions de 1998			Emission de 1999		
	ARC	Réseau de distribution	Total	ARC	Réseau de distribution	Total
Auto	1.077.711.824	2.071.290.121	3.149.001.945	1.305.871.125	1.918.642.108	3.224.513.233
Ind. Cond	125.712.974	157.695.161	283.408.135	155.628.000	388.254.424	543.882.424
Transport	243.441.992	450.903.636	694.345.628	310.617.998	875.327.139	1.185.945.137
Incendie	38.112.813	70.592.611	108.705.424	35.376.444	65.524.304	100.900.748
Ind. Acc	61.899.848	114.650.995	176.550.843	35.799.526	56.307.938	92.107.464
RC	46.816.465	86.713.529	133.529.994	38.219.365	70.789.968	109.009.333
Diverses						
Vol	8.462.109	15.673.531	24.135.640	7.260.000	13.344.983	20.604.983
Bris de Glaces	0	1.015.432	1.015.432	195.950	675.433	871.383
Dégâts des Eaux	845.129	1.565.349	2.410.478	940.956	1.743.840	2.684.796
Sports	762.161	1.411.676	2.173.837	617.440	827.354	1.444.794
Assurances Scolaires	4.247.000	6.850.868	11.097.868	3.097.340	5.672.750	8.770.090
Bris de machines	0	0	0	0	0	0
Total	1.608.012.315	2.978.362.909	4.586.375.224	1.893.624.144	3.397.110.241	5.290.734.385
						0

Source : Services Statistiques de l'ARC « données de Pointe-noire »

§ 2 : Apport des intermédiaires dans les émissions de 1998-1999.

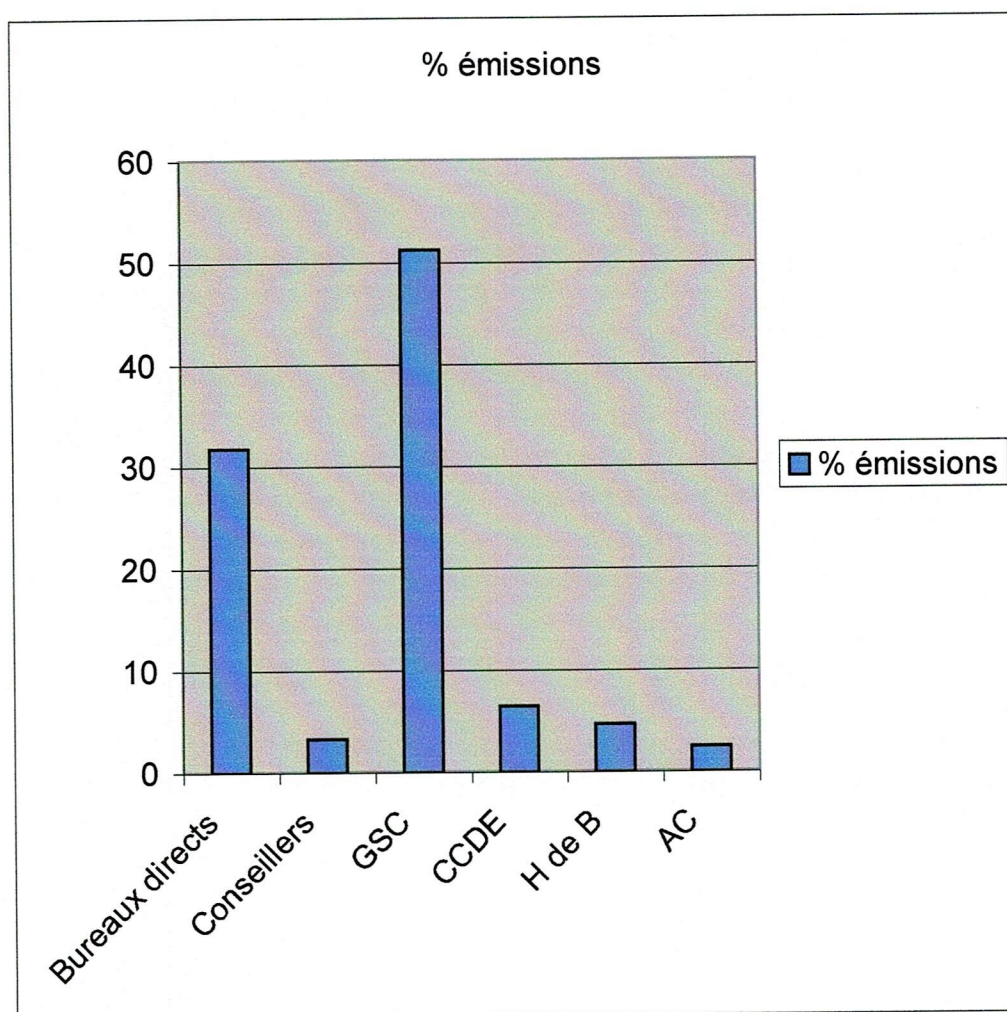
La part des émissions du marché congolais des assurances et en particulier dans la zone de Pointe-noire en ce qui concerne les assurances dommages réalisée par les intermédiaires est de 70% contre 30% réalisée par les bureaux directs y compris les apporteurs d'affaires. Le tableau et le graphique ci-dessous illustrent bien cet apport dans les émissions au 31 décembre 1999.

RESEAU DE DISTRIBUTION		MONTANT DES EMISSIONS	% DANS LES EMISSIONS
<i>Souscriptions directes</i>	<i>Bureau ARC</i>	1.455.835.299	31,74%
<i>Intermédiaires</i>	<i>Conseillers assurances</i>	152.267.016	03,31%
	<i>GRAS SAVOYE CONGO</i>	2.352.684.932	51,30%
	<i>CCDE</i>	296.733.760	06,47%
	<i>H DE B</i>	214.895.225	04,69%
	<i>AC</i>	114.048.992	02,49%
	<i>TOTAL</i>	4.586.375.224	100%

Source : rapport d'activité de l'ARC exercice 1999

Les souscriptions directes représentent 31,74%, le réseau de distribution représente 68,26% dont 62,46% constitue la part des

courtiers. C'est donc pour cette raison que nous allons dans la suite nous limiter sur le réseau des courtiers qui pèse plus dans le portefeuille de l'ARC.



CHAP II : ANALYSE DES SPECIFICITES DES RESEAUX DE DISTRIBUTION

Le chapitre 1^{er} qui précède a montré que l'ARC a un réseau de distribution composé des bureaux directs, d'un agent général, des « conseillers en assurances » et des courtiers. Dans la suite de cette étude, l'analyse sera axée sur les courtiers dont la production a un poids très important dans le chiffre d'affaires de l'ARC.

Dans la section 1, nous examinerons l'apport des courtiers dans les émissions de 1998 et 1999 ; la section 2 quant à elle, abordera les problèmes engendrés par ce réseau de courtiers ; la section 3 mettra l'accent sur les instruments de mesure de l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance notamment l'ARC et enfin la section 4 examinera l'impact des problèmes engendrés par les courtiers sur l'équilibre du portefeuille de l'ARC.

Section 1 : *Apport des courtiers dans les émissions de 1998 et de 1999.*

Les courtiers d'assurances jouent un rôle important dans l'ensemble des réseaux de distribution de l'ARC. En ce qui concerne par exemple les émissions de 1999, les sociétés de courtage contribuent jusqu'à la hauteur de 62,46%. Nous pouvons sans hésiter affirmer que les courtiers gèrent plus de la moitié du portefeuille de l'ARC.

Si l'ARC a des problèmes avec son réseau de distribution, ces problèmes doivent donc en grande partie provenir des courtiers.

En effet, dans les relations qui lient l'ARC à ses courtiers, elle a accordé des facilités de gestion à toutes les sociétés de courtage. Ces facilités sont inscrites dans les conventions de gestion accompagnées des mandats express de règlements des sinistres et d'encaissements des primes.

Le paragraphe 1 de cette section examinera les missions d'une société de courtage et le paragraphe 2 abordera l'apport des courtiers dans ces réseaux de distribution.

§1 : *Les missions d'une société de courtage.*

D'une manière générale, les sociétés de courtage sont des intermédiaires indépendants.

En principe, le courtier est mandataire de l'assuré dont il place le risque ou les risques aux meilleures conditions de garantie et de prix auprès de la compagnie d'assurance. Il est le conseiller de son client d'où son appellation d'assureur-conseil.

Il perçoit à titre de rémunération de ses services les commissions de courtage de primes.

Nous pouvons regrouper cette mission en trois points :

- Le conseil en gestion des risques, fondé sur l'écoute et la bonne appréhension des attentes du client ;
- L'intermédiation, ou le pouvoir de négocier et de rédiger aux meilleures conditions, les protections dont le client a besoin grâce à une connaissance des marchés de l'assurance tant locaux qu'internationaux ;
- La gestion ou le suivi permanent des comptes clients ainsi que le règlement des sinistres.

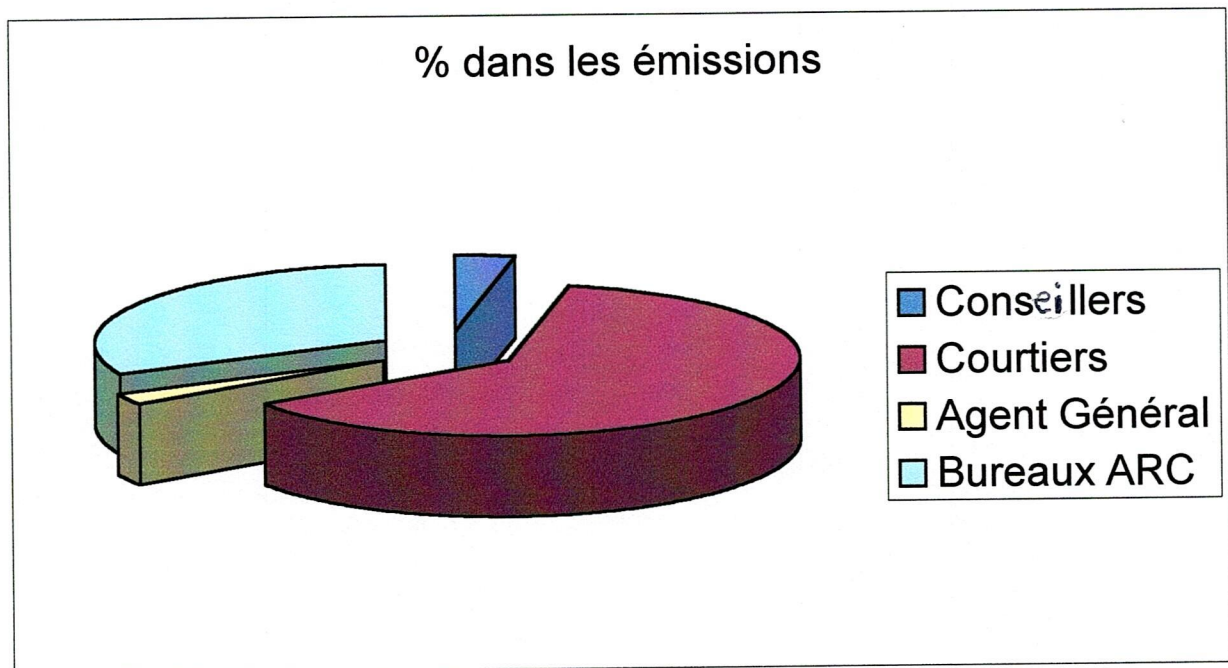
§2 : L'apport des courtiers.

Nous allons illustrer cet apport en modifiant la structure du tableau du chapitre I sur le réseau de distribution.

RESEAU DE DISTRIBUTION		MONTANT DES EMISSIONS	% DANS LES EMISSIONS
<i>Souscriptions directes</i>	<i>Bureau ARC</i>	1.455.835.299	31,74%
<i>Réseaux de distribution</i>	<i>Conseillers assurances</i>	152.267.016	03,31%
	<i>courtiers</i>	2.864.313.917	62,46%
	<i>Agent général</i>	114.048.992	02,49%
	<i>TOTAL</i>	4.586.375.224	100%

Ce tableau complété par le graphique ci-dessous montre que dans le marché congolais des assurances, les compagnies sont

obligées d'être toujours en bonnes relations avec les courtiers qui sont leurs partenaires privilégiés. C'est donc pour cette raison que ces compagnies d'assurances ont l'obligation de maîtriser ce réseau de courtier.



Section 2 : *Problèmes engendrés par les réseaux de distribution :*

Les courtiers d'assurances sont à la fois conseils et vendeurs. Pratiquement, ils font la liaison entre les compagnies et les assurés puisqu'ils emmènent le client vers l'assureur et portent le message de ce dernier vers le premier. Les courtiers ont généralement avec les compagnies des problèmes de collaboration, de gestion et de fraude.

Dans un premier temps nous examinerons les problèmes de collaboration et dans un second temps, nous aborderons les problèmes de gestion et de fraude.

§1 : Les problèmes de collaboration.

Nous avons pu observer que les courtiers et les compagnies d'assurances ne s'entendent généralement pas sur certains points portant notamment sur :

- l'analyse des risques pour lesquels ils ont souvent des approches différentes sur la nature, les garanties et le coût. Ainsi, certains courtiers congolais font des visites de risques, élaborent des conditions générales, particulières et annexes éventuelles en lieu et place des compagnies d'assurances. Ces dernières sont informées par les courtiers juste au moment de la signature du contrat. C'est à cet instant que les contestations surviennent ;
- la mésentente sur les cotations, sur le taux de commissionnement, et sur les délais de reversement des primes. C'est souvent le cas en qui concerne les gros risques pour lesquels les courtiers exigent des taux de commissionnement élevés au mépris de la convention de gestion liant les deux parties d'une part et du texte ministériel fixant les taux planchers et plafonds de rémunération des intermédiaires d'autre part.

Les courtiers devraient en outre, selon la convention de collaboration régler intégralement la prime à la compagnie au plus tard dans un délai de deux mois après délivrance de l'attestation d'assurance automobile. Il s'avère en réalité que ce délai n'est pas respecté. Dans le même ordre d'idées, les courtiers commettent un expert en cas de sinistre, instruisent les dossiers sinistres jusqu'à leur règlement sans pour autant en informer la compagnie dans les délais requis. En un mot, cette pratique montre à suffisance que les entreprises de courtage se comportent comme des compagnies d'assurances. Cette liberté leur donne la possibilité de dicter la « loi » aux compagnies d'assurances qui sont généralement mises devant des faits accomplis.

§2 : Les problèmes de gestion.

Les problèmes de gestion restent le nœud du désaccord entre les courtiers et les compagnies d'assurances. Cette gestion peut être financière, administrative ou technique.

En ce qui concerne la gestion financière, la majorité des courtiers retiennent les primes dues aux compagnies. Or, un courtier ne devrait se contenter que de ses commissions.

En outre, certaines contradictions interviennent entre les compagnies et les courtiers d'assurances notamment sur la participation bénéficiaire et le budget commercial prévus

quelquefois dans la convention de gestion. En effet la part des bénéfices techniques et financiers en assurance vie obtenue par l'assureur est redistribuée aux assurés conformément aux dispositions légales ou aux engagements contractuels pris lors de la souscription. Cette participation aux bénéfices issue le plus souvent des placements produit ses effets à long terme. Mais, force est de constater que certains intermédiaires l'exigent six mois seulement après la signature de la convention de gestion. En assurance de dommages, il s'agit d'intéressements aux résultats techniques que l'assureur doit reverser au courtier conformément à la convention de gestion.

S'agissant du budget commercial, il est consacré au règlement des sinistres non dus ou partiellement non dus par la compagnie. Il est ponctionné sur le chiffre d'affaires de la compagnie. Certains courtiers exigent parfois jusqu'à 2% du chiffre d'affaires que la compagnie devra reverser en début de chaque année. Cette pratique est de nature à détériorer à terme, si elle n'est pas bien suivie, les relations entre les deux parties.

Quand à la gestion administrative, elle se caractérise par le désordre à cause de la mauvaise tenue des documents et de l'indiscipline dans le travail. Plusieurs courtiers ne savent pas tenir leurs registres de productions et des sinistres. Bien plus, certains sont incapables d'envoyer les documents requis aux compagnies, ou alors les transmettent avec beaucoup de retard. C'est ainsi, qu'en examinant certaines conditions particulières envoyées par les courtiers, on relève les observations suivantes :

- tous les contrats comportent des réductions commerciales de l'ordre de 10 à 20% non prévues dans les tarifs de la compagnie. Ces réductions apparaissent également sur les contrats de courtes durées ;
- la plupart d'entre eux ne sont signés ni par les souscripteurs, ni par la compagnie, ce qui signifie en fait qu'il n'y a pas contrat et qu'en cas de sinistre, la compagnie peut refuser de payer ;
- certaines conditions particulières ne portent même pas les noms, prénoms et adresse du souscripteur ;
- certains se permettent d'envoyer des contrats manuscrits avec, très souvent, des falsifications ou surcharges sur les périodes de garantie de plus d'un an ou quelquefois sans période de garantie ;
- des contrats sans caractéristiques de véhicule, avec des taxes et frais généraux ou accessoires fantaisistes ;
- les dates d'effet et d'expiration se trouvant sur les conditions particulières sont parfois différentes de celles portées sur la souche d'attestation y jointe ;
- le numéro de la police est très souvent attribué à deux souscripteurs différents,
- le montant de la garantie n'est pas toujours précisé...

L'indiscipline tant constatée concerne surtout les courtiers .
En effet, on y assiste à un désordre total où chacun traite les

dossiers comme il le pense, violant ainsi les textes en vigueur (convention de gestion). Et c'est ce désordre caractérisé qui favorise d'ailleurs les multiples cas de fraudes (délivrance des fausses attestations, la surfacturation...) en cours sur le marché.

Enfin, la gestion technique est souvent défaillante à cause du manque de professionnalisme de plusieurs courtiers. Or, une telle pratique va à l'encontre de l'article 509 du Code CIMA qui dispose que toute personne qui dans une entreprise d'assurance ou dans une entreprise de courtage ou une agence générale, a sous son autorité des personnes chargées de présenter des opérations d'assurance ou de capitalisation, est tenue de veiller à ce que celles-ci remplissent les conditions prévues aux articles 501 portant sur les personnes habilitées pour la présentation des opérations d'intermédiaires et 508 relatif aux conditions de capacités...

Il s'ensuit que le pouvoir de cotation et de règlement de sinistres dont ils bénéficient est mal géré.

Tous les problèmes qui viennent d'être énumérer influent négativement sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance. A ce stade de l'étude il y a lieu nous semble t-il de répertorier dans un premier temps les principaux instruments de mesure de l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance et dans un second temps, nous essayerons d'examiner l'impact des problèmes engendrés par les coutiers sur l'équilibre du portefeuille.

Section 3: *Instruments de mesure de l'équilibre du portefeuille d'assurance.*

L'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance passe par la maîtrise de l'équilibre technique et financière de la compagnie.

L'équilibre technique suppose une organisation scientifique de l'entreprise, c'est-à-dire l'utilisation des statistiques de manière à gérer économiquement les risques en portefeuille et le morcellement de ceux-ci en vue d'une meilleure répartition du péril. Cet équilibre passe aussi par la division des risques par la technique de la coassurance et de la réassurance. L'organisation statistique de l'assurance tourne autour de deux points essentiels :

- la compensation des risques au sein de la mutualité en veillant à la dispersion et à l'homogénéité des risques, à la fréquence de réalisation des sinistres ;
- la sélection et la détermination du coût des sinistres .

L'équilibre financière du portefeuille de la compagnie suppose que la compagnie dégage une marge bénéficiaire suffisante lui permettant de compenser ou de réduire au maximum le déséquilibre technique. Pour cela la compagnie doit avoir une bonne évaluation des provisions techniques de manière à éviter les écarts importants entre les dépenses futures(sinistres) et les sommes mises en provision. Elle doit aussi avoir une bonne

gestion des placements admis en représentation des provisions techniques.

Pour assurer le développement équilibré de son portefeuille, la compagnie doit recourir à certains instruments de mesure qui lui permettent d'apprécier les charges, les produits et d'une manière générale les résultats par branche ou catégorie d'assurances, par service, par contrat et par réseau de distribution . Ce sont donc parmi tant d'autres instruments de mesure : les ratios de gestion, les tableaux de bord et le compte d'exploitation simplifié .

§1 : Le tableau de bord.

Le tableau de bord est un ensemble d'indicateurs chiffrés sélectionnés et présentant rapidement les faits relatifs à une période donnée. Chaque fois que la comparaison entre l'objectif et le résultat entraîne un écart, la règle c'est qu'il convient de l'analyser tout de suite, en chercher les raisons et engager les mesures correctives. Ces mesures doivent être compatibles avec les budgets de l'entreprise.

Le tableau de bord développe chez l'utilisateur une tournure d'esprit prévisionnelle ; de même, il augmente les chances d'atteindre les objectifs car les mesures correctives sont prises dès que l'écart est constaté.

En outre, il permet de bien maîtriser la gestion de l'entreprise en évitant à celle-ci de se laisser mener par les événements.

§2 : Les ratios de gestion.

Ce sont des indicateurs de gestion.

$$R1 = \frac{S}{P}$$

Ce ratio est très important, il est calculé pour chaque branche et surtout par exercice de survenance. Il ne doit pas être en général supérieur à **65** ou **66%**.

$$R2 = \frac{\text{commissions}}{\text{primes émises}}$$

Ce ratio permet d'évaluer la charge de la commission dans les primes émises . Il doit être établi par branche.

$$R3 = \frac{\text{frais généraux}}{\text{primes émises}}$$

La norme théorique de ce ratio est de **15%** . Il est très important pour l'appréciation de la gestion des entreprises d'assurance.

$$R4 = \frac{\text{commissions} + \text{frais généraux}}{\text{primes émises}}$$

Il est de l'ordre de **35%**, il exprime l'importance de la charge non technique (sinistres) par rapport aux primes émises.

$$R5 = \frac{(C/C \text{ débiteur} - C/C \text{ créditeur}) \times 360}{\text{primes émises}}$$

ou

$$R5 = \frac{(\text{créances nettes sur les agents, courtiers et les assurés}) \times 360}{\text{Primes émises}}$$

Ce ratio doit tendre vers zéro, il indique le taux d'arriérés de primes et traduit l'existence d'un problème de recouvrement de primes.

§3 : Le compte d'exploitation simplifié.

Le but est de décomposer le résultat de la société dans plusieurs comptes d'exploitation simplifiés pour qu'on soit capable de maîtriser le résultat de l'entreprise.

Compte d'exploitation simplifié :

charges	Produits
Sinistres	Cotisations acquises
Frais généraux	Produits financiers
Commissions	
Réassurance	
bénéfice	

Ce compte nous permet aussi de calculer le ratio combiné simplifié R*.

$$R^* = \frac{\text{charge sinistres} + \text{frais généraux} + \text{commissions}}{\text{Cotisation acquises}}$$

Si $R^* > 100\%$, il y a perte.

NB : La charge de sinistres, les frais généraux et les commissions sont exprimés en pourcentage des cotisations acquises.

Par exemple, si **$R^* = 110\%$** , on dira que l'entreprise a réalisé une perte de **10%**.

Section 4: *L'impact des problèmes recensés sur l'équilibre du portefeuille.*

L'objectif de l'équilibre du portefeuille répond à deux soucis principaux :

- assurer la sécurité des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurance à travers la solvabilité et la solidité financière de la compagnie d'assurance ;
- contribuer à l'expansion économique de la nation car l'assureur en tant qu'investisseur institutionnel, doit jouer pleinement son rôle dans la collecte de l'épargne et le financement des investissements productifs.

Nous allons dans un premier temps voir l'impact des problèmes de collaboration sur l'équilibre du portefeuille

d'assurance d'une compagnie et dans un second temps l'impact des problèmes de gestion sur ce même portefeuille.

§1 : L'impact des problèmes de collaboration sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance.

En scrutant le marché congolais des assurances, nous avons pu constater que les assurés préfèrent s'assurer auprès des sociétés de courtage qu'auprès des compagnies mères. En effet, les consommateurs congolais des produits d'assurance ne croient plus en la capacité de l'ARC à régler les sinistres qui peuvent subvenir. Nous avons déjà démontré plus haut que près de 80% du chiffre d'affaires de l'ARC émane des intermédiaires d'assurance et en particulier des courtiers.

Les problèmes de collaboration tels que les mésententes sur les cotations, sur les taux de commissionnement peuvent affecter dangereusement l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance.

En effet, lorsqu'on se réfère à la décomposition de la prime, on a les ratios ci-après:

- un taux S/P égal à 65% représentant la prime pure correspondant au coût des sinistres ;
- un taux de 20% représentant les commissions à verser aux intermédiaires ;
- un taux de 7% au titre des frais de gestion ;

- un taux de 8% au titre des frais d'acquisition de contrat.

Si la prime est faible, les ratios S/P et R^* seront élevés et donc l'équilibre du portefeuille sera entamé.

Dans le même ordre d'idées, lorsque les engagements ne sont pas respectés par chacune des parties, la rupture de collaboration permettra au courtier de placer ses risques ailleurs. Le portefeuille de la compagnie sera affecté parce que la loi des grands nombres ne sera plus respectée d'une part et d'autre part l'équilibre financier de la compagnie prendra un coup.

§2 : L'impact des problèmes de gestion sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance.

Nous avons souligné plus haut que l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance tient compte de la maîtrise de l'équilibre technique et financier de la compagnie, et que les problèmes de gestion (financière, administrative ou technique) constituaient le nœud du désaccord entre les intermédiaires (en particulier les courtiers) et les compagnies d'assurances.

En ce qui concerne la gestion financière, le non respect des engagements tels que le non versement des primes dues à l'assureur de la part des courtiers peut avoir un impact négatif sur l'équilibre du portefeuille d'une compagnie d'assurance. En

effet, même si la compagnie à une maîtrise des coûts de sinistres, les retards dans le reversement des primes ne lui permettront pas de faire face aux sinistres.

De même, le compte d'exploitation simplifié présenté au paragraphe 3 de la section 3 ci-haut sera déséquilibré dans la mesure où il y aura plus de charges que de produits. Les ratios $R1$ et R^* seront aussi très élevés. Le déséquilibre de ces instruments de mesure constitue une preuve de déséquilibre du portefeuille de la compagnie d'assurance.

En outre, la participation aux bénéfices définie plus haut lorsqu'elle est prévue dans la convention de gestion liant la société de courtage à la compagnie émette les primes. Ainsi lorsqu'elle est distribuée selon les principes fantaisistes, il y aura des répercussions sur le compte d'exploitation simplifié et sur les ratios $R1$ et R^* .

Le budget commercial quant à lui est ponctionné sur le chiffre d'affaires de la compagnie. Elle constitue une charge supplémentaire pour la compagnie et affecte donc de ce fait l'équilibre financier du portefeuille.

Quand à la gestion administrative, la mauvaise tenue des documents et le manque de professionnalisme de la part des sociétés de courtage ont un impact sur l'équilibre du portefeuille de la compagnie d'assurance. En effet, elle n'aura non seulement pas la maîtrise sur son portefeuille mais encore cela génère des

multiples cas de fraudes tels que des simulations de sinistres pour ensuite les régler en utilisant le budget commercial. Une telle pratique peut affecter la rentabilité de la compagnie.

Enfin, en ce qui concerne la gestion technique, le manque de professionnalisme de certains courtiers comme nous l'avons déjà souligné pose des problèmes aux compagnies d'assurances. En effet, les courtiers congolais recrutent des non professionnels d'assurance, allant donc à l'encontre des conditions d'honorabilité et de capacité imposées par le Code CIMA.

En plus, les mandats d'encaissement des primes et de règlement de sinistres que la compagnie leur a confiés contribuent au regard de ce qui précède au déséquilibre du portefeuille . Les sociétés de courtage ne pensent qu'à leurs rémunération et le reste ne les concerne pas.

Les cotations au niveau des courtiers sont faites avec des erreurs parfois irréprochables en assurance automobile telles que la confusion sur les catégories des véhicules, l'oubli de faire des conversions en ce qui concerne la puissance fiscale des véhicules (essence – diesel), etc.

2^{ème} PARTIE :

*CONTRIBUTION EN VUE DE LA MAÎTRISE
DES RESEAUX DE DISTRIBUTION D'UNE
COMPAGNIE D'ASSURANCE.*

Au regard de ce qui précède, de nombreuses solutions sont envisageables par une compagnie d'assurance en vue de la maîtrise de ses réseaux de distribution. Sans être exhaustive, nous allons tenter de proposer quelques unes de ces solutions . Mais, elles seront vaines si elles ne sont pas accompagnées du suivi de la tutelle en l'occurrence la Direction Nationale des Assurances.

Cette deuxième partie comprendra deux chapitres :

- le premier chapitre traitera de l'assainissement du marché congolais des assurances et des dispositions à prendre par les compagnies d'assurances ;
- le second chapitre sera consacré aux actions à mener par les compagnies d'assurances sur le lien contractuel reposant sur la convention de gestion qui lie en général la compagnie d'assurance d'un côté et les courtiers de l'autre.

CHAP I : L'ASSAINISSEMENT DU MARCHÉ ET DISPOSITIONS A PRENDRE PAR LES COMPAGNIES D'ASSURANCE.

L'assainissement du marché congolais des assurances doit non seulement être l'œuvre de tous les acteurs de ce marché, mais aussi celle de la Direction Nationale des Assurances (DNA) qui doit en assurer le contrôle en tant qu'organe chargé de veiller à l'application de la législation des assurances.

Le présent chapitre est subdivisé en deux sections. La première section traitera de l'assainissement du marché des assurances et, la seconde section mettra l'accent sur les dispositions à prendre par les compagnies d'assurances.

Section 1 : Assainissement du marché des assurances .

La présente section traitera non seulement de la nécessité du renforcement du contrôle mais aussi analysera les relations entretenues par les compagnies et les courtiers d'assurances.

§1 : la nécessité du renforcement du contrôle

la Direction Nationale des Assurances (DNA) fait souvent preuve d'un manque de rigueur en matière d'application des textes en vigueur sur le marché. Par exemple la qualification

professionnelle imposée par le code CIMA ne semble pas être respectée. En effet, certains courtiers nationaux ont des compétences insuffisantes en assurances pour gérer les cabinets de courtage. Ils ignorent les notions les plus élémentaires des gestion tant sur le plan administratif, financier que technique. Ces pratiques restent à l'avantage des courtiers étrangers qui s'efforcent un tant soit peu à respecter les règles de la profession. Cette situation est bien connue du reste de la Direction Nationale des Assurances qui laisse apparaître son impuissance car ne disposant de ressources humaines suffisantes et appropriées pour y faire face.

De ce constat amère, il y a lieu de faire remarquer que la Direction Nationale des Assurances (DNA) doit s'efforcer à renforcer son contrôle. Pour y parvenir, elle doit mettre l'accent sur la formation notamment des cadres spécialisées en assurances d'un côté et, de l'autre avoir un droit de regard sur les activités des sociétés de courtage et veiller au respect des dispositions prévues par le Code CIMA. La DNA doit régulièrement organiser des séminaires de formation à l'attention des sociétés de courtage, en collaboration avec les compagnies d'assurances afin de réduire le désordre et l'indiscipline, sources de fraudes.

Enfin ce contrôle doit aussi viser une gestion morale des sociétés de courtage dans la perspective d'une meilleure organisation de l'industrie congolaise des assurances.

§2 : Les relations entre les compagnies et les courtiers d'assurances.

La DNA doit particulièrement se pencher sur les relations compagnie - courtiers d'assurances qui parfois s'avèrent préoccupantes au point où elles affectent non seulement l'assuré en dernier ressort mais aussi empoisonnent le marché des assurances comme nous l'avons démontré plus haut.

En effet, nonobstant ses attributions générales telles que la promotion du secteur des assurances, la sauvegarde des intérêts des bénéficiaires des contrats d'assurances et de capitalisation, la surveillance générale du marché des assurances, la DNA a aussi des attributions spécifiques telles l'application rigoureuse de la réglementation et surtout le suivi du déroulement des litiges nés sur le marché des assurances ; donc entre les assureurs et les sociétés de courtage.

Pour ce faire, la DNA doit normalement mettre sur pied un code de déontologie professionnelle établissant les règles de comportement observables par les compagnies d'une part et par les courtiers d'autre part. La DNA doit aussi procéder aux contrôles périodiques des sociétés de courtage soit trimestriellement, soit semestriellement ou annuellement. Ce contrôle permettra, d'un côté de détecter les fraudes et de l'autre côté, de réduire les mésententes qui peuvent apparaître entre les compagnies et les courtiers d'assurances.

En dehors de l'apport de la Direction Nationale des Assurances en vue de la maîtrise des réseaux de distribution d'une compagnie d'assurance, cette dernière devra de son côté prendre les dispositions permettant d'améliorer ses relations avec ses réseaux de distribution.

Section 2 : *Dispositions à prendre par les compagnies d'assurance.*

Les compagnies doivent de leur côté prendre des mesures appropriées pour limiter les problèmes pouvant compromettre leurs relations avec leur réseau de courtiers.

Ainsi, nous examinerons respectivement aux paragraphes 1 et 2 l'opportunité de création des structures adéquates au sein des compagnies d'assurances en vue de la maîtrise de leurs réseaux de distribution et, les contacts à prendre par la compagnie avec ses courtiers dans le but de les maîtriser.

§1 : *La création des structures adéquates.*

Les compagnies d'assurances au Congo doivent créer des structures spécialisées (services, divisions etc.) de manière à suivre de près la production des courtiers d'assurances. Ces structures permettraient d'étudier avec attention tous les problèmes des courtiers et d'y apporter des solutions à temps. Ces structures permettront aussi d'assurer le contrôle nécessaire

en vue de la maîtrise du réseau des courtiers. Ces structures auront pour mission entre autres :

- d'élaborer, de suivre et d'analyser les statistiques des compagnies sur leurs opérations avec les sociétés de courtage ;
- De procéder au suivi de la sinistralité des sociétés de courtage à partir des ratios qu'elles doivent élaborer .

L'ARC a une structure qui s'occupe des courtiers appelée le centre de traitement des opérations de courtage (CTOC). Le problème est que ce centre ne s'occupe que de la régularité des contrats au niveau des courtiers. Il contrôle ces derniers sur la base des bordereaux d'émissions, des encaissements et des sinistres.

Bref, ce centre ne dispose d'aucune base de données susceptible de suivre d'années en années l'évolution globale des activités de l'ARC avec les sociétés de courtage. C'est plutôt les sociétés de courtage qui s'efforcent à communiquer des tableaux récapitulatifs des opérations effectuées dans le mois et les responsables du CTOC n'auront qu'à émarger sans base de vérification.

§2: Les contacts des compagnies avec les courtiers d'assurances.

Les compagnies d'assurances doivent toujours être en contact avec les sociétés de courtage pour ne pas perdre de vue leurs activités et pouvoir intervenir avant qu'il ne soit trop tard. Ce contact devra être maintenu par :

- ❑ des visites régulières ;
- ❑ des instruments de contrôle fiables ;
- ❑ le marketing auprès des courtiers d'assurances ;
- ❑ la formation sur les nouveaux produits ;
- ❑ l'adhésion des courtiers à la politique de la compagnie.

Pour ce faire, la compagnie doit se doter des moyens financiers ; organiser des séminaires de formation, des séances de travail et de discussions avec les courtiers.

CHAP II : ACTION SUR LE LIEN CONTRACTUEL

Le lien contractuel repose la plupart du temps sur la convention de gestion qui repartit les tâches et définit les règles régissant les échanges d'informations entre l'assureur et le courtier dans le cadre des relations privilégiées d'affaires. Cette convention est souvent accompagnée d'un mandat express d'encaissement des primes et de règlement des sinistres.

La convention de gestion doit être claire, compréhensible et établie suivant les règles de la profession. Ne peuvent bénéficier de cette convention que les sociétés de courtage qui satisfont aux obligations légales et réglementaires du code CIMA, notamment celles relatives à la garantie financière et aux conditions d'exercice de la profession.

L'assureur doit dans cette convention prendre des précautions sur :

- ❑ la souscription des risques et l'émission des contrats ;
- ❑ la gestion et le règlement des sinistres ;
- ❑ les procédures administratives et comptables à appliquer.

Section 1 : *Précautions sur la souscription des risques et les émissions des contrats.*

Cette section sera divisée en deux (2) paragraphes. Le premier traitera des précautions à prendre par la compagnie

d'assurance dans la convention de gestion en vue de la souscription des risques et le second sera axée sur les précautions à prendre en ce qui concerne les émissions des contrats d'assurances.

§1 : La souscription des risques.

Dans la convention de gestion l'assureur doit veiller à ce que le courtier puisse lui présenter des propositions d'assurances claires, précises, complètes et comportant des éléments essentiels à l'appréciation des risques tels : la situation et la description du risque, les moyens de premier secours et de prévention, les antécédents détaillés au moins sur les trois dernières années, la nature et montant des garanties sollicitées par les assurés.

L'opportunité de l'analyse du risque sur le site ou de l'examen de tout risque doit dépendre de l'assureur. C'est l'assureur qui informe le courtier et arrête avec lui les modalités pratiques de la vérification du risque.

Les bonus et réductions injustifiés doivent être à la charge du courtier.

§2 : Les émissions des contrats.

En ce qui concerne les émissions des contrats et des primes, l'assureur pourra, dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés et conformément à l'article 543 du code CIMA autoriser

le courtier à émettre et signer les documents découlant de ses pouvoirs (note de débit, police d'assurance, avenants, attestations d'assurance, certificats de transport...) à condition qu'un bordereau d'émissions lui soit adressé tous les mois, accompagné d'une copie de toutes les pièces émises.

Le courtier devra s'engager à faire signer les pièces de production (contrats et avenants) au client dès l'émission et à retourner les originaux signés à l'assureur dans le mois qui suit l'émission).

Section 2 : *Précautions sur la gestion et le règlement des sinistres.*

Le paragraphe 1 de cette section traitera des précautions à prendre sur la gestion des sinistres et le paragraphe 2 sera axé aux précautions sur le règlement des sinistres.

§1 : *Les précautions sur la gestion des sinistres.*

Normalement, la gestion des sinistres doit dépendre de la société mère. Mais lorsque la convention de gestion prévoit une gestion déléguée pour faciliter le travail, le courtier doit dès la connaissance d'un sinistre informer l'assureur, lui transmettre une copie de la déclaration ou des éléments constitutifs (PV, constat) ainsi que l'évaluation chiffrée préliminaire du dommage.

L'assureur devra à partir de ses informations vérifier le bien fondé de la demande et nommer l'expert.

§2 : Le règlement des sinistres.

La convention de gestion doit être claire sur le règlement des sinistres et les modalités de remboursement.

Pour tout règlement, le courtier devra s'engager à :

- s'assurer que la garantie est acquise et la prime payée est reversée à la compagnie ;
- fournir à l'assureur dès l'ouverture du dossier, une première évaluation des dommages ;
- déterminer le quantum du préjudice sur la base du rapport d'expertise et/ou de la facture de réparation conformément aux dispositions contractuelles (principe indemnitaire, règle proportionnelle, franchise,...)
- justifier le paiement par une quittance de règlement pour solde de tout compte, dûment signée par le bénéficiaire et portant le montant, le mode et la date de paiement.

Un bordereau récapitulatif mensuel des sinistres réglés devra être remis par le courtier à l'assureur à la fin de chaque mois et au plus tard avant la fin de la première semaine du mois suivant afin d'obtenir le remboursement. Dans ce bordereau, le courtier doit enregistrer tous les dossiers sinistres par branche

qu'il a réglé au cours du mois pour le compte de l'assureur sans oublier de mentionner les numéros d'identification des différents dossiers, les noms des assurés et leurs numéros de police, la nature de chaque règlement et leur montant.

Pour éviter la fraude, ce bordereau doit être adressé toutes les semaines à l'assureur avec l'ensemble des pièces justificatives. Tous les dossiers qui seront repris sur le bordereau devront avoir préalablement fait l'objet de la transmission des pièces constitutives à l'assureur. Les sommes payées par erreur de gestion commise dans le cadre des pouvoirs délégués par l'assureur doivent rester à la charge du courtier. Cette mesure permettra de réduire la marge d'erreur du côté des sociétés de courtage.

Section 3 : *Précautions sur les procédures administratives et comptables.*

Toutes les opérations financières existant entre l'assureur et le courtier devront être récapitulées dans un <arrêté de compte> qui devra être établi à chaque fin de mois et remis à l'assureur au plus tard à la fin de la première semaine du mois suivant.

Cet arrêté de compte devra être justifié par :

- ❑ le bordereau des encaissements de primes ;
- ❑ le bordereau de règlement de sinistres ;
- ❑ la note de crédit ou de débit ;
- ❑ l'état des arriérés des primes classées par branche et par ancienneté.

Cet arrêté de compte devra aussi dégager le solde du mois.

Le courtier devra s'engager à joindre à son arrêté de compte un chèque à l'ordre de l'assureur dont le montant est égal au solde créditeur de l'arrêté de compte. Dans le cas du solde débiteur, l'assureur de son côté devra préciser dans la convention de gestion le délai de règlement.

En vue du contrôle, l'assureur devra se réserver le droit de contrôler chez le courtier les dossiers correspondants et /ou les documents s'y rapportant. Le courtier devra à son tour s'engager à mettre les moyens nécessaires à la disposition de l'assureur et à lui faciliter la tâche.

CONCLUSION

Il importe qu'au terme de ce modeste travail que nous puissions faire une synthèse des idées avec les objectifs que nous nous sommes fixés au début de notre travail de recherche.

Une compagnie d'assurance vit sous une double contrainte :

- la contrainte réglementaire qui exige de maintenir la marge de solvabilité à un niveau raisonnable ;
- la contrainte des actionnaires qui exigent une rentabilité minimum pour les capitaux investis.

En dehors de cette double contrainte, il est nécessaire pour une compagnie d'assurance d'avoir la maîtrise de ses réseaux de distribution. Cette nécessité découle de l'obligation technique de gestion de risques à savoir : maintenir le portefeuille en équilibre.

En effet, une bonne mutualisation des risques n'est possible que si la compagnie d'assurance respecte certaines conditions telles que : l'homogénéité des risques, la sélection des risques, le respect des pleins de souscription en réassurance et le bon renouvellement des contrats.

Or, notre travail de recherche nous a montré que les intermédiaires et particulièrement les entreprises de courtage ne respectent pas les règles de sélection des risques et ne se préoccupent que de leurs commissions.

Réussir le pari de la maîtrise de l'équilibre du portefeuille exige de la part de la compagnie d'assurance :

- la connaissance des problèmes engendrés par ses réseaux de distribution (problèmes de collaboration, de gestion et de fraudes) ;
- la maîtrise de l'impact de ses problèmes sur l'équilibre du portefeuille.

Il apparaît donc de ce fait que la maîtrise des réseaux de distribution d'une compagnie d'assurances n'est pas seulement une nécessité mais devient indispensable.

La compagnie doit aussi en dehors des actions que doivent mener la Direction Nationale des Assurances sur l'assainissement du marché, prendre certaines dispositions que nous avons jugé utiles :

- la création au sein des compagnies d'assurances des structures adéquates qui seront spécialisées au suivi de la production des courtiers, de trouver des solutions aux problèmes susceptibles d'être engendrés par ces réseaux ;
- les compagnies doivent maintenir le contact avec leurs réseaux de distribution pour ne pas perdre de vue leurs activités et de pouvoir intervenir à temps.

De plus, les compagnies d'assurances devront prendre certaines dispositions ou précautions dans les conventions de gestion qui repartissent et définissent les règles régissant les échanges d'information entre les parties dans le cadre des relations

privilégiées d'affaires. Les compagnies doivent dans les conventions de gestion prendre des précautions sur :

- la souscription des risques et l'émission des contrats d'assurances ;
- la gestion et le règlement des sinistres ;
- les procédures administratives et comptables à appliquer.

Enfin, pour pallier aux faiblesses de la Direction Nationale des Assurances, nous pensons que le contrôle de la Commission Régionale du Contrôle des Assurances(CRCA) doit s'étendre jusqu'aux intermédiaires d'assurances conformément à l'article 310, alinéa 1 du Code CIMA.

BIBLIOGRAPHIE

I/ OUVRAGES :

- 1- Manuel International de l'assurance éd. Economica
- 2- KOTLER DUBOIS, Marketing Management 5eme éd. PUBLI-UNION.

II/ BULLETIN et RAPPORT :

- 3-/Bulletin d'études et statistiques de la BEAC
- 4-/Rapport d'activité de l'ARC exercices 1999

III/ COURS de L'IIA :

Cours de Gestion Financière 1998-1999, Mr YIGBEDECK

