

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCE



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES



B P: 1575 TEL : (237) 220 71 52 FAX : (237) 220 71 51
E-mail : iiia@serveur.cm.refer.org
YAOUNDE (CAMEROUN)

DIPLÔME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

THEME :

*LE CONTRÔLE DES INTERMEDIAIRES
D'ASSURANCES DANS LA ZONE CIMA : CAS
DU MARCHÉ TOGOLAIS*

Rédigé et soutenu par :

M. KOUKPONOU Kodjo

Sous l'encadrement de :

M. KOUAME Léandre Directeur
Technique et Commercial au
GTAC2A-IARDT



CYCLE III, 20^{EME} PROMOTION

NOVEMBRE 2012

DEDICACE

Je dédie ce mémoire à :

- ❖ *Ma mère Anne Nassi ASSAGBA qui n'a pas vu le fruit de son soutien, que son âme repose en paix ;*
- ❖ *Mon père Christophe Afanou KOUKPONOU, que DIEU a rappelé pendant que j'étais à l'IIA pour ma formation, que le Seigneur t'accepte dans son royaume ;*
- ❖ *Mon épouse, Adjo Viviane AGUEDJI, pour ton amour et tes nombreux sacrifices consentis ;*
- ❖ *Mes enfants, Maxime Edem KOUKPONOU et Akofala Daniella Reine KOUKPONOU, pour la période de séparation combien de fois difficile. Voilà, le fruit de votre patience ;*
- ❖ *Mon cousin, Henry-Joël Tété HINNINKOU, que ce mémoire soit pour toi une pierre édifiante.*
- ❖ *Tous mes frères, sœurs, cousins, cousines et amis (es) pour vos soutiens.*

REMERCIEMENT

Je voudrais en ce moment précieux, où j'achève la rédaction de mon mémoire, adresser mes vifs remerciements à tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réussite de ma formation et m'ont guidé pendant l'élaboration de ce mémoire.

Mes sincères gratitudes vont à M. Léandre KOUAME qui a, malgré ses multiples occupations, dirigé ces recherches.

Mes remerciements vont ensuite à M. Eyou Sylvestre AGBA, Chef service juridique, pour sa contribution et l'intérêt affectueux porté à mon égard.

Mes profondes gratitudes vont également à M. Daniel DIALLO et M. Djovi T. KENOU respectivement Directeur Général du GTAC2A-iardt et Directeur des Assurances.

Mes vives reconnaissances à M. Gilbert M.O. Komlavi DIABO pour son soutien et sa contribution non négligeable.

Mes déférentes gratitudes à M. Roger Jean-Raoul DOSSOU-YOVO Directeur Général de l'I.I.A et son équipe dirigeante ainsi qu'à tout le corps enseignant et administratif de l'Institut pour les conseils et la qualité de la formation.

Je n'oublie pas M. Lynda-Ouro AYEVA qui n'a ménagé aucun effort pour prendre soin de moi pendant toute ma formation à Yaoundé.

Enfin, je ne manquerai pas de remercier mes camarades de la 10^{ème} promotion MST-A et ceux de la 20^{ème} promotion DESS-A de l'IIA pour la sympathie et l'entraide qui ont caractérisé notre séjour à YAOUNDE

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ACAB :	Association des Courtiers d'Assurances du Bénin
APACM :	Association Professionnelle des Assureurs Conseils du Mali
BTP :	Bâtiments et Travaux Publics
CE :	Comité des Experts
CFOA :	Compagnie Financière de l'Ouest Africain
CIMA :	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CP :	Commissions Perçues
CT :	Charges Totales
DA :	Direction des Assurances
DNA :	Direction Nationale des Assurances
FCA :	Fédération Française des sociétés de Courtage en Assurances
GTAC2A :	Groupement Togolais d'Assurances; Compagnie Africaine d'Assurances
IARDT :	Incendie, Accident, Risques Divers et Transport
MEF :	Ministère de l'Economie et des Finances
OHADA :	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
PCE :	Président du Comité des Experts
PCMA :	Président du Conseil des Ministres des Assurances
SACA :	Syndicat Africain des Courtiers d'Assurances
SG :	Secrétariat Général
SMIG :	Salaire Minimum Garanti
S/P :	Sinistralité
TIC :	Technologie de l'Informatique et de la Communication

RESUME

Les intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers) en jouant le rôle d'interface entre les assureurs et les assurés, constituent des entités qui contribuent considérablement au développement du secteur des assurances dans la zone CIMA.

Notre étude intitulée « le contrôle des intermédiaires d'assurances dans la zone CIMA : cas du marché togolais » nous a permis dans un premier temps d'analyser les moyens de contrôle des compagnies d'assurances et de l'autorité de tutelle qui sont clairement définis par le législateur CIMA. Nous avons ensuite appréhendé l'état des lieux des contrôles sur pièces et sur place des intermédiaires d'assurances sur le marché togolais. L'analyse de cet état des lieux nous a permis de relever certaines incohérences et insuffisances qui sont entre autres : l'absence de carte professionnelle des intermédiaires sur le marché togolais ; les traités de nomination des agents généraux ne sont pas visés par la Direction des Assurances ; la mauvaise confection et tenue des bordereaux et des états modèles, la rétention des primes ; l'insuffisances de la garantie financière et la non souscription du contrat de la RC professionnelle par les courtiers.

La seconde partie est consacrée à la mise en exergue les différentes mesures mises en place par le législateur communautaire pour un contrôle efficace des intermédiaires d'assurances. A ce propos, nous avons fait l'étude du nouveau règlement sur la mise en place des instruments de contrôle des intermédiaires d'assurances. Cette partie nous a permis de passer en revue l'établissement des différents bordereaux et la confection des états modèles. Compte tenu du rôle important que jouent les intermédiaires dans le développement des assurances dans la zone CIMA, la Direction des Assurances et les compagnies doivent rechercher d'autres solutions complémentaires pour rendre le contrôle plus efficace.

C'est dans la perspective de compléter les mesures existantes que nous avons suggéré une approche de solutions pouvant rendre le contrôle plus efficient.

ABSTRACT

Insurance intermediaries (general agents and brokers) by playing the role of interface between the insurers and the insured are entities that contribute significantly to the development of the insurance sector in the CIMA area. Our study entitled "**the control of insurance intermediaries in the zone CIMA: case of the Togolese market**" has enabled us in a prime time to analyze the means of control of insurance companies and of the supervisory authority which are clearly defined by the CIMA's legislator.

We then apprehended inventory controls and on-site insurance intermediaries on the Togolese market. The analysis of this inventory has allowed us to identify some inconsistencies and shortcomings include: the existence of a treaty of appointment, general agents, referred by the Department of Insurance, the lack of professional intermediaries on map the Togolese market, the unkempt slips resulting in a bad state making models, the retention of premiums by intermediaries; insufficient amount of the financial guarantee contract and the lack of professional indemnity brokers.

The second part is devoted to highlighting the various measures implemented by the Community legislature for effective control of insurance intermediaries. In this connection and one hand, we study the new Regulation on the implementation of the control instruments of insurance intermediaries. This part has allowed us to review the establishment of various bills and making state models. However, despite the implementation of control instruments, insurance companies have failed in their duty as control. Indeed, the control of intermediaries should be primarily the responsibility of the insurance companies.

Has held the important role played by general agents and insurance brokers in the development of insurance in the CIMA zone, the Department of Insurance and other companies should seek appropriate solutions to make the control more effective. It is in the context of complement existing measures we suggested an approach to solutions which make the control more efficient.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1^{ère} Partie : LES MOYENS DE CONTRÔLE DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DE L'AUTORITE DE TUTELLE

CH1 : Le cadre légal et réglementaire d'exercice des intermédiaires d'assurances

- I- Les conditions d'exercice des intermédiaires d'assurances
- II- Le statut des intermédiaires d'assurances

CH2 : l'état des lieux du contrôle des intermédiaires d'assurances sur le marché togolais

- I- Le contrôle effectué par le ministère en charge des assurances
- II- Le contrôle effectué par les compagnies d'assurances

2^{ème} Partie : MESURE POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

CH1 : Etude du nouveau règlement sur la mise en place des instruments de contrôle des intermédiaires d'assurances

- I- Les bordereaux prévus par le nouveau règlement
- II- Les différents états modèles

CH2 : Approche de solutions pour le contrôle efficace des intermédiaires d'assurances

- I- Les compagnies d'assurances
- II- La Direction des assurances

CONCLUSION

BIBLIOGRAPMIE

ANNEXE

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

La distribution des produits d'assurances requiert, de plus en plus, l'intervention des intermédiaires d'assurances. Pour atteindre le client final, toute entreprise d'assurances doit organiser son réseau de distribution. Ainsi, l'assurance se distingue par la variété de son réseau car, contrairement aux autres secteurs d'activités, elle dispose de plusieurs réseaux : les agents généraux, les courtiers et les sociétés de courtage. Mais autour de ces réseaux, gravitent d'autres canaux de distribution que sont : les banques (la vente des produits d'assurances par les banques est connue sous le vocable de « bancassurance »), la vente des produits d'assurances par les concessionnaires automobiles et la vente dans les grands magasins, la vente par les agences de voyages et les agences immobilières...

De tous ces intermédiaires d'assurances, les plus couramment rencontrés sur nos marchés sont :

- l'agent général d'assurances ;
- le courtier d'assurances ou la société de courtage d'assurances.

L'Agent général d'assurance est une personne physique qui, justifiant de connaissances professionnelles suffisantes, représente exclusivement une société d'assurances en vertu d'un traité de nomination. Dans l'exercice de ses fonctions, l'agent général, d'une part, met à la disposition du public sa compétence technique en vue de la recherche et de la souscription de contrats d'assurances pour le compte de la société d'assurances qu'il représente et d'autre part, met à la disposition de cette société, ses services personnels pour la gestion des contrats qui, dans la limite de la circonscription déterminée par son traité de nomination, peut lui être confiée.

Le Courtier d'assurances est un commerçant techniquement qualifié dont le rôle est de rapprocher l'assuré et l'assureur en vue de la souscription d'un contrat d'assurances. C'est un assureur-conseil des assurés pour la mise au point des contrats dont il négocie librement, les meilleures conditions de garantie et de prix avec les entreprises d'assurances de son choix. Le courtier assiste les assurés dont il est, en principe, le mandataire pour l'exécution des contrats et le règlement des sinistres.

Par rapport à la situation globale du marché d'assurances, les intermédiaires d'assurances constituent des acteurs qui contribuent considérablement au développement commercial des entreprises d'assurances.

Cependant, les intermédiaires ont une grande responsabilité dans l'accumulation des arriérés de primes or, ces arriérés de primes constituent, à n'en point douter, l'une des principales causes du déséquilibre financier des sociétés d'assurances dans la zone CIMA. Elles ont pour conséquences :

- D'une part, une insuffisance de trésorerie avec pour effet le ralentissement du règlement des sinistres,
- D'autre part, la difficulté pour l'assureur à couvrir les engagements réglementés.

Conscient de cette situation périlleuse, le législateur CIMA a mis en branle un certain nombre de garde-fous à savoir :

- L'interdiction aux courtiers et sociétés de courtage d'encaisser les primes, sauf mandat exprès de l'entreprise d'assurance (article 541) ;
- Le reversement des primes encaissées dans un délai maximum de trente jours suivant leur encaissement (article 542) ;

Le contrôle des intermédiaires d'assurance rendu obligatoire lors du Conseil des Ministres tenu le 02 avril 2008 à Paris dont la date d'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} janvier 2010¹.

En effet, lors dudit Conseil, il a été recommandé, aux intermédiaires, l'élaboration et la tenue des états statistiques et bordereaux mensuels d'émission, d'encaissement, d'annulation, de reversement des primes, de sinistres payés.

Malgré ces mesures préventives, les arriérés de primes ne cessent de s'accumuler. Par exemple en 2008, le chiffre d'affaires global de la zone était de 420 milliards FCFA et les arriérés ressortaient à 230 milliards FCFA soit une proportion de 55%. Pour mettre un terme à la vente à crédit des produits d'assurances, le Conseil des Ministres des Assurances des pays membres de la zone a adopté, lors de sa réunion tenue à N'Djamena le 11 avril 2011, le Règlement n° 0001/CIMA/PCMA/PCE/2011 modifiant et complétant le code des assurances.

¹ Confer « guide de contrôle des intermédiaires d'assurances : Règlement N° 0003/CIMA/PCMA/PCE/SG/08 ; article 14 ; Page 63 »

Cette réforme apporte deux innovations majeures : la première, énoncée à l'article 13 modifié, réaffirme la subordination de la prise d'effet du contrat au paiement de la prime. Cependant, il est prévu une dérogation à ce principe, à condition que la prime excède quatre vingt (80) fois le SMIG annuel du pays de localisation, à l'exception des contrats des branches automobile, maladie et marchandises transportées ; dans ce cas, le souscripteur devra s'engager par écrit à payer la prime dans un délais de soixante (60) jours à compter de la date de prise d'effet ou de renouvellement du contrat.

La seconde innovation, énoncée au « nouvel article 541 », est l'interdiction faite aux intermédiaires, sous peine des sanctions prévues aux articles 534-2 et 545 du code des assurances, d'encaisser des primes, des fractions de primes, de faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Toutefois, cette interdiction ne s'applique pas aux paiements effectués en espèces n'excédant pas la somme d'un (01) million de FCFA par police, ni aux paiements par chèques libellés à l'ordre de l'assureur.

Le marché togolais des assurances compte aujourd'hui sept (07) compagnies « IARDT », quatre (04) spécialisées dans la branche « Vie et Capitalisation » et une (01) société mutuelle, dix neuf (19) sociétés de courtages et de courtiers et 34 agents généraux d'assurances etc... Au titre de l'exercice 2010, la part des intermédiaires (agents généraux et courtiers) dans le chiffre d'affaires réalisé par le GTAC2A (2 158 Millions FCFA) est de 35% par rapport au chiffre d'affaires global du marché togolais de 2009 qui s'élève à FCFA 24.499 Millions, la part des intermédiaires représente 33%. De ce point de vue, il apparaît donc évident que la contribution des intermédiaires d'assurances dans le porte feuille des compagnies est significative. Toutefois, en dépit de toutes les dispositions réglementaires, certains intermédiaires continuent de faire de la rétention des primes, fragilisant ainsi la trésorerie des sociétés d'assurances. Notre entreprise d'accueil (GTAC2A-IARDT) est également victime de cette pratique préjudiciable des intermédiaires. En effet, au terme de l'année 2008, sur un chiffre d'affaires de 1732 Millions, le montant des impayés² s'établissait à 208,105 Millions. Au 31 décembre 2009, les impayés s'élevaient à 100,585 millions pour un chiffre d'affaires de 1472 millions.

GTAC2A-IARDT est une société de Droit National constituée depuis le 1^{er} janvier 2002 et résultant de la fusion de deux grandes sociétés privées que sont : le Groupement Togolais d'Assurances (GTA) créée en 1973 sous la forme d'une société d'économie mixte et

² Il s'agit du montant des impayés de 2008, arrêté au 31 décembre 2009

privatisée en 2000 au profit de la Compagnie Financière de l'Ouest Africain (CFOA) qui était à l'époque, l'actionnaire majoritaire ; et la Compagnie Africaine d'Assurances (C2A) créée en 1989 sous la forme de société à capitaux privés. Depuis juin 2009, le Groupe ATLANTIQUE en est l'actionnaire majoritaire avec une part de 60% du capital³. Sa prise de participation dans le capital social a permis de restructurer et de redynamiser la société, mais le volume des impayés reste préoccupant (4 059 Millions en 2010 et 4 120 Millions en 2011). Dans ce stock d'arriérés, ceux mis à la charge des intermédiaires sont importants (2 232 Millions en 2010 et 2 282 Millions pour l'année 2011) et anciens. Il convient de préciser également que la sinistralité à leur charge est supérieure à celle des affaires directes.

Du fait que les intermédiaires jouent un rôle de premier plan dans le développement de l'industrie des assurances et les problèmes inhérents à leur intervention dans le secteur justifient le thème soumis à notre étude à savoir : **Le contrôle des intermédiaires d'assurances dans la zone CIMA : Cas du marché togolais.**

Ce thème étant vaste nous nous limiterons seulement aux branches IARDT, dans lesquelles les intermédiaires sont plus actifs au Togo. Ainsi, nous étudierons dans une première partie les moyens de contrôle de l'autorité de tutelle et des compagnies d'assurances et dans une seconde partie les mesures pour un contrôle efficace des intermédiaires d'assurances.

³ *Le capital social de la société étant actuellement de 3500 millions*

PREMIERE PARTIE

LES MOYENS DE CONTRÔLE DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DE L'AUTORITE DE TUTELLE

Le contrôle des intermédiaires a pour objectif de veiller à ce que les conditions législatives et réglementaires de l'exercice de leur métier soient respectées au moment de la demande d'agrément mais aussi pendant toute la durée de l'activité de ces intermédiaires.

Dans un premier chapitre, nous allons étudier le cadre légal et réglementaire d'exercice des intermédiaires dans la zone CIMA et dans un second chapitre, nous présenterons l'état des lieux du contrôle de ces intermédiaires sur le marché togolais d'assurances.

CHAPITRE I

LE CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

L'intermédiation en assurance consiste à présenter au public les opérations d'assurances par l'entremise d'un apporteur (courtier, société de courtage ou un agent général). Ainsi l'intermédiaire est considéré comme l'interface entre la société d'assurances qui garantit un contrat et le client qui souscrit ou adhère à une police. Les conditions d'exercice de cette profession sont clairement définies par le code CIMA.

I- LES CONDITIONS D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Il est important de préciser qu'il existe des différences fondamentales entre le courtier et l'agent général d'assurance. En effet, alors que l'agent général tient sa légitimité du traité de nomination qu'il conclut avec son mandant, le courtier doit être agréé préalablement à l'exercice de son activité. L'article 501 du code CIMA consacre bien cette distinction.

I-1 LES CONDITIONS DE FOND

Ces conditions sont subdivisées en l'aptitude juridique et l'aptitude professionnelle à exercer le métier d'intermédiaires d'assurances.

I-1-1 : L'APTITUDE JURIDIQUE

Nous examinerons successivement les conditions d'honorabilité, de capacité et les « cas » d'incompatibilité.

I-1-1-1 Les conditions d'honorabilité

L'activité d'intermédiaire d'assurances se trouve interdite à toute personne frappée d'une incapacité en raison de condamnation de droit commun.

Cette condition est requise tant pour les intermédiaires du premier groupe que ceux du deuxième groupe.

En effet, toute condamnation, pour l'une des infractions visées à l'article 506 du code CIMA, entraîne l'interdiction de présenter les opérations d'assurances ou de capitalisation. Ce texte interdit l'exercice de cette profession aux personnes condamnées pénalement comme auteur, complice ou à titre de tentative, pour crime de droit commun ou pour certains délits (vol, abus de confiance, escroquerie, atteinte au crédit de l'Etat, recel, etc.)

S'ajoutent également aux incapacités précitées, une série d'infractions de nature financière, notamment celles relatives à la violation des lois en matière de droit des sociétés commerciales.

L'exercice de la profession d'intermédiaire est également interdit lorsqu'a été prononcée une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement ou à la liquidation judiciaire des entreprises, ou une mesure de destitution de fonction d'officier ministériel en vertu d'une décision judiciaire.

En vue de permettre de vérifier si les conditions d'honorabilité sont respectées, une déclaration doit être faite au Procureur de la République, avant que le requérant ne présente les opérations d'assurances.

I-1-1-2 les conditions de capacité juridique

Les personnes physiques qui doivent présenter les produits d'assurances doivent remplir les conditions juridiques énumérées à l'article 508 al. 1^{er} et 2 du code CIMA relatives aux conditions de capacité. A cet effet, l'autorité de tutelle devra vérifier si le candidat à l'intermédiation en assurance a la majorité légale et s'il est issu d'un pays membre de la CIMA ou d'un Etat qui accorde la réciprocité.

Toute modification aux conditions de capacité doit être notifiée au ministre compétent (article 511, al. 2)

I-1-1-3 Les cas d'incompatibilité

Dans le but de préserver les intérêts des assurés souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurances, de moraliser la profession d'intermédiaire et d'amener les intermédiaires à se consacrer entièrement aux tâches qui sont les leurs, le législateur a jugé certaines professions

incompatibles avec la profession de courtier, notamment les fonctions d'administrateurs, de dirigeants, les employés des sociétés d'assurances, de constructeurs automobiles, d'architectes, d'entrepreneurs de BTP, d'experts comptables, des conseillers juridiques, d'agents immobiliers . . .

En dehors de ces incompatibilités particulières, l'article 532, en ses alinéas 2 et 3, édicte une incompatibilité générale réciproque entre la profession d'agent général d'assurance et de courtier d'assurance. Ainsi, il est interdit aux agents généraux de gérer et d'administrer, directement ou par personne interposée, un cabinet de courtage et, plus généralement, d'avoir un intérêt quelconque dans un tel cabinet. La même interdiction s'appliquant, par réciprocité, aux courtiers et sociétés de courtage d'assurances.

I-1-2 Aptitude professionnelle

L'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurances requiert certaines aptitudes se rapportant notamment aux conditions de capacité professionnelle prévues et fixées par la commission de contrôle. Trois voies d'accès sont prévues : à partir d'un diplôme, à partir d'une expérience professionnelle ou par le biais d'un stage.

I-1-2-1 Accès à partir d'un diplôme

L'intermédiation d'assurances peut se faire par des personnes titulaires d'un diplôme mentionné sur une liste fixée par la commission de contrôle. Quel que soit le diplôme, le postulant devra compléter sa formation d'un stage professionnel. Ce stage comprend une période d'enseignement théorique et une période de formation pratique et peut être effectué auprès d'une entreprise d'assurances, d'un courtier ou d'une société de courtage ou d'un agent général. Le stage doit avoir une durée raisonnable et suffisante sans pouvoir être inférieur à cinq cents (500) heures.

I-1-2-2 Accès par l'expérience professionnelle

Sont également admises à présenter les opérations d'assurances, les personnes qui ont travaillé à temps complet, en tant que cadre, pendant deux ans au moins, dans les services intérieurs ou extérieurs d'une entreprise d'assurances ou d'un cabinet de courtage, ou d'une agence générale. De même, les personnes qui, pour la même durée, ont été cadres ou chefs d'une entreprise industrielle ou commerciale.

I-1-2-3 Accès par voie de stage uniquement

En France, en vertu de la réforme de 1992, la durée minimum de stage doit être raisonnable et suffisante mais non inférieure à 150 heures. Seuls sont dispensés, les cadres ou dirigeants ayant exercé pendant au moins un (01) an dans une entreprise d'assurance, un cabinet de courtage ou une agence générale.

Dans la zone franc, les stages professionnels visés aux articles 514 et 515 du code CIMA doivent être effectués de façon continue et comprendre une période d'enseignement théorique et une autre de formation pratique dans un institut africain ou de la zone franc dispensant un enseignement spécifique en matière d'assurance (Exemple IIA Yaoundé pour les pays membres de la CIMA).

Les stages professionnels peuvent être effectués auprès d'une entreprise d'assurance, d'un courtier ou société de courtage d'assurances, d'un agent général d'assurances ou d'un centre de formation choisi par les organisations représentatives de la profession (article 516).

Il convient de préciser que le législateur ne veut pas laisser l'exercice du métier d'assurance aux personnes qui n'ont pas de connaissance théorique et professionnelle nécessaire. Malgré ces garde fous, force est de constater que bon nombre d'intermédiaires sur nos marchés sont sans qualification spécifique en assurance.

Ces différentes conditions professionnelles permettent aussi bien au courtier qu'à l'agent général d'être qualifié pour conseiller, orienter, motiver le choix de la clientèle et engager la responsabilité de la compagnie.

I-2 LES CONDITIONS DE FORME

L'exercice de la profession de courtier est soumis à l'agrément du Ministre en charge du secteur des assurances de l'Etat dans lequel l'autorisation d'exercer est demandée. Ainsi il est interdit aux sociétés d'assurances de souscrire des contrats d'assurances par l'intermédiaire de courtiers non autorisés, sous peine d'encourir les sanctions prévues par l'article 312 du code des assurances.

A part cette déclaration au Ministre et l'autorisation de celui-ci, le code a prévu certaines mentions obligatoires destinées à renseigner les tiers souscripteurs de contrats d'assurances. C'est ainsi que le nom de l'intermédiaire doit figurer sur l'exemplaire du contrat et sur toute correspondance ou publicité émanant de celui-ci.

Enfin, tout document à usage professionnel émanant d'un intermédiaire doit comporter la mention « garantie financière » et en plus de ça, pour un courtier, la mention « assurance de responsabilité civile professionnelle », conformément aux articles 524 et 538 du code CIMA.

I-2-1 Les conditions de garantie financière

Au terme de l'article 524 du code CIMA, « 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 délivré par un établissement de crédit ou par une entreprise d'assurances agréée ».

L'article 525 du code des assurances précise que le « montant de la garantie prévue à l'article 524 doit être au moins égal à la somme de dix millions (10.000.000) FCFA et ne peut être inférieur au double du montant moyen mensuel des fonds perçus par l'agent général, le courtier ou la société de courtage, calculé sur la base des fonds perçus au cours des douze derniers mois précédent le mois de la date de souscription ou de reconduction de l'engagement de caution ». Ce montant de la garantie financière tient compte du total des fonds confiés à l'agent général, au courtier ou à la société de courtage d'assurances par les assurés, en vue d'être versés à des compagnies d'assurances ou par toute personne physique ou morale, en vue d'être versés aux assurés, qu'il s'agisse de primes, de sinistres ou de recours.

Illustration

Si l'intermédiaire a perçu de 0 à 60 millions de FCFA dans les 12 derniers mois, il doit constituer la garantie financière minimale de 10 millions de FCFA ;

S'il a perçu 100 millions de FCFA dans les 12 derniers mois, la garantie financière est de $(100/12) \times 2$, soit 16,67 millions de FCFA ;

S'il a perçu 300 millions de FCFA, il doit constituer une garantie financière de 50 millions de FCFA.

I-2-2 Le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle

La constitution de la garantie financière permet uniquement de sécuriser les transactions assuranciennes dans lesquelles intervient l'intermédiaire, et de protéger efficacement les créanciers de celui-ci. Elle ne couvre pas la réparation des préjudices subis par les entreprises d'assurances, les assurés ou les tiers en cas de faute professionnelle du courtier.

C'est pour faire face à ces éventuels préjudices que le législateur a rendu obligatoire la souscription d'un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle à la charge des courtiers en introduisant dans le code CIMA les articles 537 et 538 qui disposent respectivement que « tout courtier ou société de courtage d'assurances doit être en mesure de justifier à tout moment de l'existence d'un contrat d'assurances le couvrant contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle » ; et «le contrat prévoit une garantie de 10.000.000.FCFA par sinistre et par année pour un même courtier ou société de courtage d'assurances assuré ». Cette assurance de responsabilité garantit les victimes des fautes professionnelles non intentionnelles commises par le courtier.

Quant aux agents généraux, ils ne sont pas astreints à la souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle, étant donné que les sociétés d'assurances sont civilement responsables des fautes commises par l'agent dans l'exécution du mandat qu'il détient. Toutefois, l'agent général est, par contre, responsable personnellement des fautes, imprudences ou négligences commises par ses employés ou mandataires.

II LE STATUT DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Nous allons, dans un premier temps, définir les qualifications juridiques des intermédiaires d'assurances et ensuite, évoquer les obligations auxquelles ils doivent faire face dans l'exercice de leur métier.

II-1 LA QUALIFICATION JURIDIQUE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

II-1-1 Les Agents Généraux d'Assurances

Les agents généraux d'assurance sont des personnes physiques liées aux entreprises d'assurance par un traité de nomination qui tend à établir dans l'intérêt même des assurés, un équilibre entre les intérêts respectifs de l'agent et de l'entreprise d'assurance.

Aucune société d'assurance, à l'échelle nationale ou internationale, ne peut être en contact direct et permanent avec toute la clientèle susceptible d'être intéressée par les opérations d'assurances. Aussi, a-t-elle besoin d'un réseau d'agents généraux, constitué par des personnes physiques ou morales chargées, en vertu d'un mandat, de proposer ses opérations d'assurances et de souscrire les contrats d'assurances en son nom.

Les agents généraux sont des mandataires de l'entreprise d'assurance.

Ils réservent donc l'exclusivité de leur production à la compagnie qui les a mandatés. Ce traité de nomination précise les domaines de souscription, l'exclusivité de production, les taux de commissions, les opérations de gestion autorisées, l'étendue des pouvoirs qui leur sont délégués par la compagnie mandante.

⁴Si l'agent doit réserver l'exclusivité de sa production à la compagnie mandante sur un territoire donné et ne placer les affaires ailleurs qu'au cas où son entreprise n'exercerait pas dans la branche concernée, en contre partie, l'assureur s'interdit de mandater d'autres agents sur le même territoire, ou d'y ouvrir un bureau direct. Malheureusement, la réglementation CIMA a gardé sous silence le principe de la territorialité reconnu par exemple en France ; ceci a pour conséquence au TOGO, l'installation anarchique d'agents généraux et des bureaux directs.

L'employeur ou le mandant est civilement responsable de la faute, de l'imprudence ou de la négligence de ces employés ou mandataires agissant en cette qualité, lesquels sont considérés comme préposés, nonobstant toute convention contraire. Cependant, l'agent général ne peut être considéré comme un salarié du fait que l'on ne trouve pas dans le traité de nomination l'existence d'un lien de subordination ; il est alors principalement rémunéré à la commission

⁴ Source : *Enseignement à distance ; Fonction Commerciale fascicule N° 3 ENass-AEA Page 20*
Institut International des Assurances
20^{ème} Promotion 2010-2012
DESS-A

proportionnellement à la prime. Par ailleurs, le portefeuille de l'agent général appartient à la compagnie, il bénéficie d'une indemnité compensatrice, en cas de liquidation.

II-1-2- Le Courtier ou la société de courtage d'assurances

Les courtiers d'assurance ne sont pas soumis comme les agents généraux d'assurance à une réglementation spécifique. C'est le droit commun, complété par les usages professionnels, qui régit la condition juridique des courtiers.

En fait, le courtier d'assurance peut être une personne physique ou morale possédant la qualité de commerçant : son rôle consiste, en effet, à effectuer, à titre principal, des actes d'entremise à caractère commercial.

L'article 531 du code CIMA dispose, en effet, que le courtier ou la société de courtage est expressément qualifié de commerçant sans qu'il y ait lieu de rechercher si les actes qu'il accomplit sont civils ou commerciaux ; en tant que tel, il est soumis à toutes les obligations des commerçants.

Il convient de noter qu'à la différence de l'agent général, le courtier est propriétaire de sa clientèle ; le portefeuille de contrats souscrits lui appartient et il peut le céder en toute indépendance.

Dans la pratique, le courtier est souvent saisi par l'assuré d'une opération d'assurances, ce qui fait de lui le mandataire de cet assuré. Il s'emploie à trouver de meilleures conditions de garanties aux meilleurs prix pour son client, et participe à la rédaction du contrat aux côtés de celui-ci dont il protège les intérêts.

En France, les courtiers à la FCA⁵ ont prouvé la nécessité, pour l'exercice de leur profession, d'élaborer un ensemble de règles regroupées dans le « code moral ». Ce code fait apparaître trois impératifs indispensables à respecter :

- le service de la clientèle ;
- la loyauté envers les compagnies d'assurance ;
- la confraternité vis-à-vis des collègues.

⁵ *Fédération Française des sociétés de Courtage en Assurances
Institut International des Assurances
20^{ème} Promotion 2010-2012
DESS-A*

En effet, selon ce code, le courtier doit être honnête, loyal vis-à-vis de son client que des sociétés d'assurances et de ses collègues ; il doit également être un conseiller objectif pour le client et médiateur entre le client et la société d'assurance ; enfin, guidé par la volonté de bien servir le client, il devra abandonner l'idée de gain. Il est à préciser que le code moral n'est pas sanctionné par les tribunaux contrairement aux usages du courtage.

Mais le courtier peut entretenir des relations juridiques avec une ou plusieurs compagnies d'assurances avec lesquelles il peut signer soit des mandats d'encaissement, ou mandats express de gestion.

A ce dernier titre, il procède en lieu et place de l'assureur, à l'émission des contrats, l'encaissement des primes, l'étude et le règlement des sinistres selon les termes de la convention de collaboration contrat qui le lie avec la ou les compagnie (s) d'assurances. Il est mandataire de la société d'assurances. Mais des garde fous sont en général prévus afin d'éviter tout dérapage.

Après avoir défini le statut des intermédiaires, nous allons à présent examiner les obligations auxquelles ils devront faire face.

II-2 : LES OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

II-2-1 La règle de l'exclusivité de la production et de l'exclusivité territoriale pour l'agent général

L'agent général d'assurances a une obligation essentielle, c'est celle de réserver l'exclusivité de sa production à l'entreprise d'assurance à laquelle il est lié ; de ce fait, il apparaît bien comme le mandataire de l'entreprise d'assurances.

En fait, la règle de l'exclusivité de production comporte des exceptions. C'est ainsi qu'un agent peut représenter deux ou plusieurs sociétés pratiquant des opérations d'assurance différentes. De même, un agent peut faire souscrire, auprès d'une autre entreprise, les risques refusés par l'entreprise à laquelle il est lié. Il faut noter que dans l'exercice de ses fonctions, l'agent ne peut normalement engager la société qu'il représente que dans la limite des pouvoirs qui lui ont été conférés par le traité de nomination.

En contre partie de l'obligation de l'exclusivité de production, la société mandante doit laisser à l'agent, l'exclusivité de sa représentation dans le territoire de la circonscription déterminée par le traité de nomination. Cette règle tend à assurer à l'agent la représentation exclusive de l'entreprise d'assurance dans sa circonscription. Il en résulte que la société ne peut, sans l'accord de l'agent, ni accepter une affaire du ressort de cette circonscription qui pourrait lui être proposée par un autre canal, ni créer une autre agence dans la même circonscription.

Le courtier étant mandataire de l'assuré n'a pas, quant à lui, à réserver l'exclusivité de sa production à une compagnie d'assurance. Il met plutôt les compagnies en concurrence en obtenant d'elles la meilleure couverture pour un juste prix.

Par ailleurs, tout document diffusé au public par le courtier ou société de courtage d'assurances, doit porter la mention «courtier d'assurances» ainsi que le nom de l'entreprise d'assurances. Quant à l'agent général d'assurances, son nom, sa qualité ainsi que le nom de la société mandante doivent figurer sur toute correspondance ou publicité tendant à proposer la souscription d'un contrat d'assurances ou l'adhésion à un tel contrat.

II-2-2 L'encaissement et le reversement de primes

Il est interdit aux intermédiaires d'encaisser des primes, des fractions de primes, de faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Néanmoins, cette interdiction ne s'applique pas aux paiements effectués en espèces n'excédant pas la somme d'un (01) Million de FCFA par police et aux paiements par chèques libellés à l'ordre de l'assureur. Il est également interdit aux intermédiaires de retenir le montant de leurs commissions sur la prime encaissée (article 541 du code CIMA).

Les primes encaissées par les intermédiaires doivent être reversées à l'assureur, accompagnées d'un bordereau justificatif, dans un délai de trente jours suivant leur encaissement ; de même les commissions dues aux intermédiaires doivent être payées dans les trente jours qui suivent la remise des primes à la compagnie d'assurances. En effet, les primes non reversées par les intermédiaires peuvent être à l'origine, soit du déséquilibre financier, soit du non paiement des sinistres (trésorerie insuffisante), ce qui peut entraîner l'insolvabilité de l'entreprise d'assurances, la dégradation de son image de marque et même un retrait d'agrément.

Divers contrôles ont révélé d'importants arriérés de primes à la charge des intermédiaires d'assurance, ce qui appelle à une surveillance plus rigoureuse. Cette situation constitue une pierre d'achoppement dans la gestion de la relation compagnies d'assurances - intermédiaires d'assurances.

Nous allons à présent appréhender l'état des lieux du contrôle des intermédiaires d'assurances sur le marché togolais des assurances.

CHAPITRE II

L'ETAT DES LIEUX DU CONTRÔLE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE SUR LE MARCHÉ TOGOLAIS

L'état des lieux du contrôle des intermédiaires d'assurances sur le marché togolais des assurances sera appréhendé tant du point de vue du contrôle initié par le ministère en charge des assurances que du contrôle effectué par les compagnies d'assurances.

I LE CONTRÔLE EFFECTUE PAR LE MINISTERE EN CHARGE DES ASSURANCES

Le contrôle des intermédiaires se fait au Togo par une brigade de contrôle au sein de la Direction des Assurances du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF). Cette brigade est constituée de contrôleurs d'assurances non assermentés.

De façon classique, ce contrôle se fait sur pièces et sur place, aussi bien lors de la constitution, en cours d'exercice, que lors de la liquidation. Faute de cas avéré, le contrôle lors de la liquidation ne sera pas abordé au cours de cette étude.

I-1 LE CONTRÔLE A LA CONSTITUTION DU DOSSIER D'AGREMENT

Ce contrôle se fait de la manière suivante et porte sur :

I-1-1 Le contrôle de conformité du dossier

Au cours du contrôle, les contrôleurs doivent vérifier que toutes les pièces constitutives du dossier ont été fournies. Au cas où une ou plusieurs pièces sont absentes, notification doit être faite à la personne qui en a fait la demande ou la déclaration.

Pour les agents généraux, les éléments constitutifs du dossier sont, entre autres :

- ✓ une demande timbrée ;

- ✓ deux photos 4x4 de l'agent ou du principal responsable s'il s'agit d'une personne morale ;
- ✓ une copie d'acte de naissance ou jugement supplétif de l'agent ou du principal responsable s'il s'agit d'une personne morale ;
- ✓ un extrait de casier judiciaire datant de moins de 3 mois ;
- ✓ un certificat de nationalité de l'agent ou du principal responsable s'il s'agit d'une personne morale ;
- ✓ un traité de nomination d'agent général conjointement signé par les parties ;
- ✓ une fiche CIMA de déclaration sur l'honorabilité signée par un magistrat ;
- ✓ une attestation de stage professionnel ou livret de stage professionnel de l'agent ou du principal responsable, s'il s'agit d'une personne morale ;
- ✓ une copie du diplôme de l'agent ou du principal responsable, s'il s'agit d'une personne morale ;
- ✓ un certificat de non faillite ;
- ✓ l'immatriculation au registre de commerce ;
- ✓ une garantie financière (minimum 10 000 000 de FCFA) ;
- ✓ les statuts de la société ;
- ✓ le plan de la localisation de la société signé par le service des impôts
- ✓ les comptes prévisionnels de gestion pour les trois (03) premières années (business plan, les bilans, les charges du personnel, les états prévisionnels des primes et des commissions...).

Quant aux courtiers (personnes physiques) ou sociétés de courtage (personnes morales), les pièces suivantes doivent figurer dans le dossier de demande d'agrément. Néanmoins, il convient de préciser que, pour les personnes morales, une vérification préalable des conditions juridiques de constitution de la société est indispensable.

Personnes physiques	Personnes morales
✓ Copie de l'acte de naissance ou jugement supplétif datant de moins de six (06) mois ✓ Extrait de casier judiciaire datant de moins de trois (03) mois ✓ Les justificatifs de la capacité professionnelle (diplôme, livret de stage, attestation de fonction) ✓ Le récépissé d'inscription au registre de commerce ✓ La fiche de déclaration visée par le Procureur de la République près le Tribunal de 1^{ère} Instance des personnes qui seront habilitées à présenter des contrats d'assurances au public ✓ Le certificat de nationalité ✓ Une carte de résident pour les étrangers ✓ Le justificatif que la réciprocité est accordée en la matière aux ressortissants des Etats membres de la CIMA par le pays du demandeur, s'il est étranger ✓ Le justificatif de l'existence d'un établissement permanent sur le territoire d'exercice de l'activité ✓ Le contrat d'assurances de responsabilité civile professionnelle ✓ L'attestation de garantie financière ✓ Tout autre document jugé nécessaire	✓ Les statuts de la société ✓ Le certificat notarié ou du commissaire au compte indiquant le montant du capital social libéré ✓ Le récépissé d'inscription au registre du commerce ✓ La fiche de déclaration visée par le Procureur de la République près le tribunal de 1^{ère} Instance des personnes habilitées à présenter des contrats d'assurance au public ✓ La liste des actionnaires ou porteurs de parts avec indication de leur nationalité et montant de leur participation ✓ La liste, selon la forme de la société, des Administrateurs, Directeurs Généraux et gérants avec indication de leur nationalité ✓ Copie de l'acte de naissance ou de jugement supplétif datant de moins de six (06) mois du Président, du Directeur Général ou du Représentant légal de la société ✓ Les justificatifs de la capacité professionnelle (diplôme, livret de stage, attestation de fonction) du Président, du Directeur Général, ou du Représentant légal de la société ✓ Le certificat de nationalité du Président,

	du Directeur Général, ou du Représentant légal de la société ✓ Le justificatif de l'existence d'un établissement permanent sur le territoire d'exercice de l'activité ✓ Le contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle ✓ L'attestation de garantie financière ✓ Tout autre document jugé nécessaire
--	--

I-1-2 Le contrôle des conditions de capacité professionnelle

Le contrôleur doit s'assurer à partir des pièces (l'acte de naissance, le certificat de nationalité, le diplôme requis ou livret de stage ou de l'attestation de fonction, etc.) que l'intermédiaire remplit les conditions de capacité professionnelle et qu'il s'est inscrit au registre de commerce pour l'activité d'intermédiation. Il est impératif que le contrôleur exige les dossiers du personnel et procède aux vérifications nécessaires.

I-1-3 La vérification des incompatibilités

A ce niveau, le contrôleur doit s'assurer, en ce qui concerne le courtier ou le représentant légal de la société de courtage, qu'entre la délivrance de l'agrément et le contrôle, il n'a pas commencé à exercer une activité incompatible avec son activité (article 532 du code CIMA). Il en est de même pour l'agent général d'assurance.

I-1-4 Le contrôle de la caducité de l'autorisation

Le contrôleur doit vérifier si l'autorisation du courtier n'est pas frappée de caducité. Il est important de rappeler que la caducité de l'agrément est prévue en cas de décès ou de démission des administrateurs ou préposés ayant la qualité de gérant, du Président Directeur Général, du Directeur Général. Mais pour éviter d'être frappée d'une telle mesure, la société de courtage doit, dans un délai de trois mois, soumettre à l'autorité la candidature d'un nouveau représentant légal (article 535 et 536 du code CIMA).

I-1-5 Le contrôle des conditions d'honorabilité

Ce contrôle est facilité par la vérification de l'extrait du casier judiciaire et de la fiche de déclaration visée par le Procureur de la république (article 533 2° et 5° du code CIMA). Le contrôleur peut également procéder par des enquêtes de moralité de l'intermédiaire ou des principaux dirigeants et des personnes présentant des opérations d'assurances.

I-1-6 Le contrôle des garanties financières et de l'attestation du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle du courtier

Le contrôleur doit vérifier que l'agent général ou le courtier justifie d'une garantie financière dont le montant est prévu à l'article 525 du code CIMA. Cette garantie doit être prise pour une durée allant du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année. Il faut que cette caution soit établie par un établissement de crédit habilité à cet effet ou d'une société d'assurances agréée pour la branche caution.

En plus de la garantie financière, le courtier doit présenter au contrôleur une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle en état de validité. Il est à préciser que tout document à usage professionnel émanant d'un courtier doit comporter la mention « garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle ».

I-1-7 La production d'une fiche de déclaration

Le contrôleur doit s'assurer qu'une déclaration est faite au Ministre en charge des assurances avant que les personnes intéressées n'entrent en fonction. Si cette déclaration a été faite, il faudra s'assurer que les indications qui y sont incluses ne soient pas modifiées entre temps.

Selon les dispositions de l'article 518 du code CIMA, cette déclaration incombe :

- ✓ en ce qui concerne les courtiers, les associés ou tiers ayant pouvoir de gérer ou administrer une société de courtage d'assurances, aux intéressés eux - mêmes ;
- ✓ en ce qui concerne les agents généraux d'assurances, aux entreprises qui se proposent de les mandater ;
- ✓

I-1-8 Le contrôle technique

Ce contrôle consiste à vérifier l'établissement des états prévisionnels de production et les états financiers qui doivent faire ressortir l'estimation des commissions espérées et les charges subséquentes sur les trois premiers exercices.

I-2 LE CONTRÔLE EN COURS D'EXERCICE

Ce contrôle est à la fois administratif et technique et s'effectue après la délivrance de l'agrément. Il permet au contrôleur de s'assurer que les déclarations faites par le demandeur et ayant motivé la délivrance de l'agrément continuent d'être valables et que l'intermédiaire respecte les conditions réglementaires de présentation des opérations d'assurances.

I-2-1 Le contrôle administratif

Il s'agit du contrôle de l'agrément pour le courtier et du traité de nomination pour l'agent général.

En effet, devant les contrôleurs de la Direction des Assurances, le courtier doit présenter son attestation d'agrément ou éventuellement prouver qu'il est agréé par son appartenance à la liste des courtiers agréés ; alors que l'agent général doit présenter son traité de nomination en vertu duquel il présente les opérations d'assurances pour le compte d'une société d'assurances.

A travers ce contrôle, le contrôleur doit s'assurer que les déclarations faites lors de la demande d'agrément à savoir : les conditions de capacité professionnelle, la garantie financière, le contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle et autres demeurent toujours valables et, par ailleurs, que l'intermédiaire respecte toujours les conditions réglementaires de présentation des contrats d'assurances.

Ce contrôle permet également au contrôleur de calculer le montant réel de la garantie financière constituée par l'intermédiaire et voir si cette garantie est en état de validité.

I-2-2 Le contrôle technique

C'est le contrôle de la qualité de la production des différents partenaires.

A cet effet, le contrôleur doit vérifier les outils suivants :

- ✓ les attestations d'assurances ;
- ✓ les propositions d'assurances ;
- ✓ les conditions générales ;
- ✓ les quittances de paiement de prime ;
- ✓ les différents tarifs de la société ;

- ✓ les registres de production pour l'enregistrement des contrats.

En effet, le contrôleur doit s'assurer de l'existence de ces documents et surtout de leur bonne tenue (les registres doivent être bien paraphés et cotés, les tracés qui permettent une meilleure connaissance du risque) et faire des observations et puis des recommandations nécessaires.

Un point d'honneur est fait sur le rapprochement de la date de la prise d'effet du contrat et celle du paiement de la prime ; ceci va renseigner le contrôleur sur la souscription à crédit de l'intermédiaire. Les compagnies d'assurances respectent-elles les taux de commission fixés par arrêté ministériel ? Autant de questions auxquelles des réponses appropriées devraient être apportées.

En outre, les contrôleurs doivent examiner les conventions de collaboration et les traités de nomination qui lient l'intermédiaire à la compagnie d'assurances.

Il est à préciser que la vérification de la tarification est indispensable pour s'assurer du respect du tarif minimum automobile fixé par arrêté ministériel, aussi bien par les courtiers ayant un mandat de gestion que les agents généraux. Pour ce faire, les contrôleurs doivent, à partir d'un échantillon, recalculer les primes.

I-2-3- Le contrôle comptable

C'est un contrôle qui permet à la brigade de vérifier l'état des arriérés de prime, des encaissements et des versements de primes. Il lui permet également de comparer les commissions perçues par l'intermédiaire en vue de ses charges. En effet, ces commissions perçues doivent permettre à l'intermédiaire de faire face à toutes ses charges. La différence entre les commissions et toutes les charges ne doit pas être négative ; si tel est le cas, alors l'intermédiaire doit obligatoirement réduire ses charges ou bien augmenter sa production.

L'agent général procède t-il à l'encaissement des primes, des fractions de primes dont le montant excède un million (1 000 000) de francs CFA ou fait-il libeller ou reçoit-il des chèques libellés en son nom ? Procède t-il au versement des primes encaissées dans les délais impartis ? Quel est le montant des arriérés de primes mis à sa charge ? Comment apprécie t-on son effort de recouvrement des primes sur exercices antérieurs ? Telles sont, entre autres, certaines questions auxquelles le contrôleur doit chercher des réponses.

Par ailleurs, la gestion des sinistres n'est pas à occulter, bien que les intermédiaires sur le marché togolais ne gèrent pas les sinistres pour le compte des sociétés. Ils n'interviennent qu'en faveur de leurs clients victimes et des ayants-droit de ces derniers.

Il s'avère indispensable de préciser que le contrôle doit se faire, aussi bien au début des activités de l'intermédiaire qu'en cours d'exercice. En fait quels sont les constats faits par la brigade de contrôle de la Direction des Assurances ?

I-3 : LES PRINCIPAUX RESULTATS DES CONTRÔLES

⁶A l'occasion des différents contrôles effectués, principalement sur les courtiers, par la brigade de contrôle de la Direction des Assurances en avril 2010 et en mars 2012, les constats suivants ont été souvent faits :

- Inexistence de traité de nomination. En effet, les agents généraux d'assurances ne sont pas déclarés à l'autorité de tutelle de telle manière qu'elle ne peut pas tenir une liste actualisée des agents opérant sur le marché ; ce qui fait que la Direction des Assurances n'a jamais organisé le contrôle des agents généraux d'assurances opérant sur le marché togolais. Donc il n'y a aucune base juridique de collaboration ; ce qui va en la violation des dispositions du code CIMA. Faute de contrôle, aucun constat n'est disponible au niveau de l'autorité de tutelle des assurances.
- Les intermédiaires d'assurances ne disposent pas de carte professionnelle, parce que le ministère de tutelle ne l'a pas mise à leur disposition. Il convient de préciser que c'est tout récemment et plus précisément le 07 novembre 2011 qu'a été signé l'arrêté N° 253/MEF/SG/DA, du ministère de tutelle, fixant les conditions de délivrance des cartes professionnelles aux intermédiaires d'assurances.
- Pas de lien juridique entre le courtier et son personnel (absence de contrat de travail) ce qui entraîne souvent une mobilité du personnel, source de nombreuses irrégularités.
- Certains courtiers sont en relation d'affaires avec des sociétés d'assurances mais n'ont formalisé ses relations de travail avec aucune parmi elles.

⁶ Source Rapports de contrôle de la brigade de contrôle de la Direction des Assurances
Institut International des Assurances
20^{ème} Promotion 2010-2012
DESS-A

- Les registres d'enregistrement des polices sont soit mal tracés, soit non paraphés par le tribunal ou non remplis quotidiennement. Ceci n'est pas de nature à garantir la sincérité des enregistrements.
- Pour une bonne tenue de la caisse, il faut un livre journal dans lequel on enregistre, ligne par ligne, toutes les émissions de la journée au regard des primes encaissées. Mais force est de constater que certains courtiers ne font qu'un enregistrement global. Ce fait limite la possibilité de contrôle de chaque émission.
- Le montant minimum de la garantie financière n'est pas respecté ; certains courtiers fonctionnent même sans aucune garantie financière et sans contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle.
- Les bordereaux d'émission, d'encaissement et de reversement de primes ne mentionnent pas la durée du contrat et l'heure de la prise d'effet de la garantie. Ces bordereaux sont également mal renseignés.
- Il existe des contrats qui ont une date de souscription postérieure à la date d'effet des garanties. Cette situation préfigure des conflits en cas de sinistre survenu avant la souscription et la remise du contrat à l'assuré, alors que la garantie est réputée déjà en vigueur.
- La brigade a noté, pour plusieurs contrats, que le paiement de la prime est effectué après l'entrée en vigueur de la garantie, en violation de la nouvelle rédaction de l'article 13. Elle a également noté des cas de paiement de primes par les souscripteurs à l'ordre des courtiers, en violation du 1^{er} alinéa de l'article 541 du code des assurances.
- Les primes encaissées sont reversées hors du délai règlementaire d'un mois. En effet, ces primes sont souvent reversées dans un compte ouvert au nom des promoteurs qui décident de la date de reversement.
- Le contrôle a pu révéler l'existence de certains courtiers opérant sur le marché togolais dont le chiffre d'affaires annuel n'atteint même pas cinq (05) millions de francs CFA.
- Le personnel qualifié fait défaut dans ces différentes structures d'intermédiaire, ce qui est à la base de beaucoup d'irrégularités.
- La brigade a relevé également chez certains courtiers que le montant des charges totales est largement supérieur à celui des commissions perçues au cours du même exercice. Autrement dit, le ratio, charges totales sur commissions évalué, est souvent

largement supérieur au seuil critique de 90%. Ce qui prouve à n'en douter que les courtiers procèdent à la rétention d'une bonne partie des primes encaissées.

Examinons ensuite comment les compagnies d'assurances exercent le contrôle sur les courtiers et les agents généraux d'assurances.

II : LE CONTRÔLE EFFECTUE PAR LES COMPAGNIES D'ASSURANCES

II-1 : LE CONTRÔLE SUR LES COURTIERS D'ASSURANCES

Si le contrôle des intermédiaires d'assurances revêt une importance capitale, eu égard au rôle de tout premier plan qu'ils jouent en assurance, force est de constater que l'intervention l'autorité de tutelle dans ce contrôle est le signe évident de la défaillance des sociétés d'assurances sur le marché togolais.

En effet, c'est à ces dernières qu'il revient la charge de veiller à ce que les courtiers respectent la déontologie professionnelle du métier. Malheureusement, en lieu et place des mesures courageuses mais salutaires, les sociétés ont brillé, jusqu'à présent, par leur manque d'initiatives dans ce domaine.

Sous l'effet conjugué de l'exigüité du marché et de la concurrence déloyale, les compagnies d'assurances du marché togolais n'arrivent pas à exercer un contrôle fiable sur la production des courtiers. Elles acceptent d'ailleurs la plupart des risques qui leurs sont proposés par ces derniers. Pour ne pas mécontenter les courtiers, les sociétés d'assurances ont assez réduit leur marge de manœuvre quant aux contrôles qu'elles pourraient exercer sur les affaires proposées par ces sociétés de courtage d'assurances.

Il convient de préciser que le contrôle des courtiers par les compagnies d'assurances est presque inexistant ou même s'il existe ne se fait pas de façon rigoureuse sur la production. Quant aux courtiers titulaires de mandats de gestion de sinistres, le contrôle des compagnies d'assurances se limite à la vérification des bordereaux des sinistres réglés. Ce contrôle permet aux assureurs de s'assurer que les victimes ou bénéficiaires ont pu entrer en possession des fonds qui leurs sont destinés. Il faut également préciser, par exemple que, à part la maladie dont la gestion est parfois externalisée par certaines sociétés, aucun courtier ou société de

courtage n'a été mandaté par les compagnies d'assurances pour étudier (évaluer, régler, et payer) un dossier sinistre automobile.

Néanmoins, il est compréhensible que les courtiers ne peuvent pas être soumis au même type de contrôle que les agents généraux, compte tenu du fait qu'ils sont mandataires des assurés et vu leur statut de commerçant.

II-2 : LE CONTRÔLE EFFECTUE SUR LES AGENTS GENERAUX D'ASSURANCES

Il s'agit d'un contrôle de conformité aux dispositions, règles et procédure que renferme le traité de nomination de l'agent général. En effet, c'est le traité de nomination qui fixe les bases de collaboration entre l'agent général et les compagnies d'assurances. Il faut rappeler qu'au Togo, ces traités de nomination ne sont jamais visés par l'autorité de tutelle. Néanmoins il faut noter que le GTAC2A-IARDT dispose de six (06) agents généraux avec qui il travaille et qui sont installés sur toute l'étendue du territoire togolais (pour les autres compagnies voir annexe).

Après avoir défini les objectifs du contrôle des agents généraux par leurs compagnies mandantes, il sera examiné la typologie du contrôle sur pièces et sur place.

II-2-1 Les objectifs du contrôle des compagnies sur les agents généraux

C'est un contrôle qui vise essentiellement six grands objectifs⁷ :

- Assurer l'application des instructions de la Direction Générale. Le contrôleur s'assure que l'agent général a reçu les instructions qui lui ont été adressées et peut bien les interpréter ; que les textes de modification et de révision sont également répertoriés. La justification de ces préoccupations prend son fondement dans la distance qui sépare la Direction Générale de ses centres de profit (agences générales), source d'une éventuelle dispersion de l'information. Il paraît nécessaire d'envisager la comparaison des instructions données et les actions d'exécution sur la base d'un échantillonnage afin de donner des garanties sur l'application effective des instructions.

⁷ Source : Cours de l'Audit interne de M. NOUKELA Emmanuelle année 2012
Institut International des Assurances
20^{ème} Promotion 2010-2012
DESS-A

- Respecter les injonctions de la tutelle. Le contrôleur s'assure que les agents généraux sont agréés par la tutelle et que les garanties financières de ceux-ci obéissent aux dispositions de l'article 525 du code CIMA.
- Favoriser l'amélioration des performances. L'amélioration des performances constitue le corollaire de l'aspect pédagogique du contrôle. En effet, le contrôleur doit insister sur la conformité des agences aux règles et procédures mises en place par les sociétés mandantes. Cela participe ainsi à l'amélioration de la performance dans le travail.
- Sauvegarder les actifs de la compagnie d'assurances. Il ne s'agit pas de la protection des actifs. L'action de la sauvegarde implique la préservation à plus long terme. L'agent général doit, en tant que mandataire des compagnies, agir en bon père de famille ; autrement dit, il doit protéger l'entreprise des risques d'erreur, de perte, de gaspillage, de fraude et d'inefficacité.
- Une meilleure connaissance de l'agence, prolongement externe de la compagnie, dont tout chef d'entreprise doit maîtriser l'environnement, le travail qui s'y effectue et les résultats qu'elle affiche.
- Assurer la qualité de l'information, c'est-à-dire son objectivité et sa disponibilité. En effet, l'information dans une entreprise doit être objective et disponible dans les meilleurs délais, ce qui suppose :
 - ✓ l'enregistrement des opérations à la source dans les délais ;
 - ✓ le contrôle des informations sur ces opérations à la source.

II-2-2 Le Contrôle sur pièces des agents généraux

Le contrôle sur pièces porte sur l'ensemble des documents (dossier annuel) exigés par la réglementation. Les agents généraux ont donc l'obligation, à travers un traité de nomination, de faire parvenir à la Direction Générale ou au siège, selon une périodicité qui varie selon les compagnies d'assurances, un certain nombre de documents (état de synthèse, états des émissions, états des recouvrements, etc.). C'est la première étape du contrôle de toute agence générale.

La cellule de contrôle des compagnies d'assurances est composée notamment des cadres des services techniques et audit et du service informatique.

Sur le marché togolais, les agents généraux n'ont pas reçu mandat de gérer les sinistres, donc le contrôle est essentiellement basé sur la qualité de leur production. Les contrôleurs s'assurent du respect de la convention de partenariat par l'agent : respect des règles de

souscription, conformité des souscriptions et des encaissements et reversements des primes aux exigences du code CIMA, respect de la tarification, de la catégorisation des risques et de l'adéquation des garanties accordées aux besoins formulés par les prospects. Les attestations annulées doivent être prouvées et jointes aux bordereaux.

Le contrôleur doit s'assurer que les contrats et les avenants sont enregistrés de façon régulière et chronologique dans les livres de production.

Par ailleurs, les avenants de renouvellement sont minutieusement observés pour vérifier si :

- ✓ au niveau des polices maladie, les revalorisations de primes sont effectives ;
- ✓ les résultats techniques sont équilibrés par la souscription des avenants d'augmentation de primes.

Le refus de souscription desdits avenants a été sanctionné par l'une des dispositions suivantes :

- ✓ le relèvement des franchises ;
- ✓ la limitation de garantie ;
- ✓ le non renouvellement du contrat.

Le contrôle du respect de la capacité de souscription reconnue à l'intermédiaire est très nécessaire, car un éventuel manquement pourrait mettre à découvert la compagnie auprès de ses réassureurs et l'exposer à la faillite en cas de survenance d'un sinistre sur une police mal réassurée.

II-2-3- Le contrôle sur place

Le contrôle sur place se passe sur le terrain (dans les locaux des agences). Le contrôleur doit se munir des documents dont il aura besoin pour faire son travail. On peut citer comme exemple, les bordereaux de production, les différents états de recouvrement sur exercice courant ou exercices antérieurs, le listing des primes impayées, le tableau de bord, etc.

Le tableau de bord traduit la structure du portefeuille du début de l'exercice jusqu'au jour de la mission du contrôle.

Le contrôle sur pièces doit avoir révélé :

- ✓ le point des arriérées de primes ;
- ✓ le point des primes non recouvrées ;

- ✓ le point des recouvrements sur exercices antérieurs ;
- ✓ les commissions dues ;
- ✓ le nombre d'attestations automobiles servies ;
- ✓ le point des émissions ;
- ✓ l'état des observations faites à partir des différents bordereaux envoyés par l'agent général.

Les observations faites par le contrôleur à partir des contrôles (sur pièces et sur place) antérieurs doivent être pris en compte ainsi que des investigations faites à partir des bordereaux et documents. Une confrontation des chiffres dont il dispose à ceux observés sur place est obligatoire. Il doit également s'assurer de la bonne tenue des différents registres et leur enregistrement technique, la tenue de la caisse et les délais de reversement.

Par ailleurs, le contrôleur doit s'assurer du respect, par l'agent, des procédures et des différentes recommandations de la compagnie d'assurances dont il est mandataire. En outre, le contrôleur doit se poser certaines questions à savoir entre autres :

- ✓ l'agent général est-il informé des nouvelles méthodes de souscription ?
- ✓ l'agent général a-t-il besoin de formation sur un progiciel nouvellement mis en place par la compagnie ?
- ✓ comment l'agent traite-t-il la clientèle ? A cet effet, le contrôleur va l'interroger sur les techniques marketings utilisées.

Il est à préciser enfin que, pour savoir si l'agent général procède aux rétentions des primes, le contrôleur doit calculer le ratio charges totales sur commissions perçues (CT / CP) puisque le seul revenu de l'agent général étant ses commissions. Alors, tout ratio supérieur à 100% peut être à l'origine d'éventuelles fraudes.

II-2-4 Les principaux résultats des contrôles effectués par les compagnies d'assurances sur les agents généraux.

⁸Au terme des divers contrôles sur pièces et sur place effectués par les sociétés d'assurances sur les agents généraux opérant sur le marché togolais des assurances, diverses irrégularités ont été souvent relevées à savoir :

- l'émission des contrats à effet immédiat sans qu'aucune mesure ne soit prise pour s'assurer que le sinistre ne s'est pas produit avant la souscription ;
- Le montant des charges totales de certains agents généraux est largement supérieur à celui des commissions perçues au cours du même exercice ;
- le contrôleur a relevé également que le montant des charges totales de certains agents généraux est largement supérieur à celui des commissions perçues au cours du même exercice ;
- les primes encaissées sont reversées hors du délai réglementaire d'un mois. En effet, ces primes sont souvent reversées dans un compte ouvert au nom de l'agent qui décide de la date du reversement ; ce qui explique d'importantes primes encaissées mais non reversées aux sociétés d'assurances ; il a été noté, pour plusieurs contrats, que le paiement de la prime est effectué après l'entrée en vigueur de la garantie en violation de l'article 13 nouveau.

Il a été également noté que certains chèques de paiements de primes sont émis à l'ordre des agents généraux, en violation du 1^{er} alinéa de l'article 541 du code des assurances ;

- les bordereaux d'émission, d'encaissement et de reversement de primes ne mentionnent pas la durée du contrat et l'heure de la prise d'effet de la garantie. Ces bordereaux sont également mal renseignés ;
- les arriérés de primes à la charge des agents généraux sont importants et anciens. Cela pourrait perturber l'équilibre financier des sociétés d'assurances et ralentir la cadence de règlement des sinistres ;
- les numéros de police et des avenants ne se suivent pas ; ce qui ne facilite pas le contrôle ;
- le montant minimum de la garantie financière n'est pas respecté ; certains agents généraux fonctionnent même sans aucune garantie financière ;
- le vol des attestations d'assurances est remarqué par le saut de celles-ci sans justification ; ceci peut mettre à découvert l'assuré et ternir ainsi l'image de la société d'assurances ;

⁸ Source : Archive GTAC2A-IARDT

- les primes nettes sont erronées, bien que le tarif à lecture directe soit mis à leur disposition ; il en est de même pour les fractionnements (courtes durées), ce qui cause un manque à gagner énorme à l'entreprise ;
- malgré le caractère consensuel du contrat d'assurances, certaines conditions particulières ne sont pas signées par les souscripteurs ou les assurés ;
- la délivrance de la carte brune CEDEAO est alors qu'aucune prime relative à cette extension de garantie n'a été payée par le souscripteur ;
- les quittances de paiement surchargées, les dates d'effet différentes sur les conditions particulières et attestations d'assurances sont autant de facteurs qui mettent à nu le niveau de compétence du personnel des agents généraux d'assurances ;
- les livres de caisses ou brouillards de caisse sont mal tenus, en méconnaissance des principes élémentaires de la comptabilité ;
- la sélection des risques n'est pas rigoureuse, ce qui se traduit par un fort taux de sinistralité de la production des agents.

Du fait d'une gestion un peu chaotique des intermédiaires d'assurances, un renforcement du système de surveillance s'avère indispensable. C'est pour cette raison que le Conseil des Ministres de la CIMA a adopté un nouveau règlement afin de compléter les dispositions du livre V du code des assurances.

DEUXIEME PARTIE

MESURES POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Le contrôle des intermédiaires devrait être avant tout du ressort des compagnies d'assurances qui doivent fixer et contrôler les règles de leur collaboration avec ceux-ci. Malheureusement, les compagnies ont manqué d'initiative dans ce domaine. Pour permettre aux autorités de tutelle d'accomplir précisément leur mission de surveillance des intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats, le Conseil des Ministres de la zone CIMA a adopté à Paris, le 02 avril 2008, le règlement N° 0003/CIMA/PCMA/CE/SG/2008 portant obligation d'établir des bordereaux et états modèles par les intermédiaires.

Nous allons étudier, dans un premier temps, le contenu de ce règlement et proposer, dans un second temps, notre approche de solutions pour un contrôle efficace des intermédiaires d'assurances.

CHAPITRE I

ETUDE DU NOUVEAU REGLEMENT SUR LA MISE EN PLACE DES INSTRUMENTS DE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Face au rôle important que jouent les intermédiaires (courtiers et agents généraux) dans le développement des assurances dans la zone CIMA, considérant la volonté des états membres de faciliter les conditions d'un développement sain et équilibré des marchés d'assurances, d'une part et du fait que la gestion courante des intermédiaires peut avoir un impact sur la solvabilité des sociétés d'assurances et sur leur capacité à faire face à leurs engagements vis-à-vis des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances d'autre part, le contrôle sur pièces et sur place des intermédiaires prévu par l'article 534-1 du code CIMA, nécessite la mise en place des instruments de contrôle efficient.

C'est pour cela que le Comité des Experts de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), réuni en session ordinaire en avril 2007 à Lomé (République togolaise), a pris acte de l'évolution suite à l'étude menée par le Secrétaire Général de la CIMA sur les états modèles à présenter par les intermédiaires d'assurances. Cette étude a pour objectif de compléter celle déjà adoptée par les instances de la CIMA sur le guide de contrôle des intermédiaires d'assurances.

Avant l'adoption définitive de cette étude, le Secrétaire Général a été instruit par le comité de la soumettre impérativement pour avis aux Directions Nationales des Assurances (DNA) et aux Associations des courtiers et agents généraux d'assurances du marché de la zone. Seulement cinq (05) Directions Nationales des Assurances (Bénin, Cameroun, Mali, Sénégal et Tchad) et trois (03) représentants des intermédiaires d'assurances (le Syndicat Africain des Courtiers d'Assurances « SACA », l'Association Professionnelle des Assureurs Conseil du

Mali « APACM » et l'Association des Courtiers d'Assurances du Bénin « ACAB ») ont donné leur avis et fait des observations.

Lors de sa réunion du 12 octobre 2007 à Paris (France), le comité a pris connaissance de ces différentes observations. A cet effet, le comité a demandé au Secrétaire Général de recueillir les avis de tous les Etats membres afin de leur permettre de dégager une position commune sur les états modèles à présenter par les intermédiaires d'assurances. Malheureusement, aucune nouvelle observation n'a été enregistrée par le Secrétaire Général ; néanmoins, les seules observations préalablement reçues ont été prises en compte.

C'est ainsi que, le 02 avril 2008 à Paris, le règlement portant obligation d'établir des bordereaux et états modèles par les intermédiaires d'assurances a été adopté par le Conseil des Ministres de la zone CIMA.

La date de son entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2010, afin de permettre à la CIMA et à la FANAF d'assurer aux intermédiaires une formation à la confection et à la tenue de ces bordereaux et états modèles. Mais le 11 avril 2011 à N'Djamena, le Conseil des Ministres a adopté le règlement N° 0001/CIAMA/PCMA/PCE/2011 modifiant et complétant le code des assurances des Etats membres de la CIMA.

I : LES BORDEREAUX PREVUS PAR LE NOUVEAU REGLEMENT

I-1 LES BORDEREAUX DE PRODUCTION

Pour permettre d'apprécier leur production, les intermédiaires d'assurances doivent tenir, par compagnie d'assurances, un bordereau mensuel d'émission, d'encaissement, de reversement, d'arriérés de primes, d'annulation de primes et des commissions.

I-1-1 Le bordereau d'émission de primes et de commissions

Il convient de préciser que les arriérés de primes constituent une source de fraude et de malversation des intermédiaires. Un état régulier des commissions est très important dans la mesure où ces commissions constituent les seules ressources dont l'intermédiaire dispose pour couvrir ses charges.

Ces documents doivent être à tout moment d'un accès facile et comporter au moins les éléments suivants :

- ✓ soit le numéro de la police ou de l'avenant, soit le numéro de l'assuré ou du sociétaire avec toutes les polices ou avenants le concernant ;
- ✓ la date de souscription, la durée du contrat ;
- ✓ la date et l'heure de la prise d'effet stipulée au contrat ;
- ✓ le nom du souscripteur, de l'assuré ;
- ✓ les catégories et les sous-catégories d'assurances ;
- ✓ le montant des limites de garantie, du capital ou de la rente assurée ;
- ✓ le montant de la prime nette ;
- ✓ le montant des accessoires ou coût de police ;
- ✓ le montant de la taxe ;
- ✓ le montant de la prime totale ;
- ✓ le montant de la commission afférente à la prime.

I-1-2 - Le bordereau d'annulation de primes et de commissions

Ce bordereau est constitué par les mêmes éléments que celui d'émission de primes et de commissions et doit être confectionné mensuellement pour permettre une gestion transparente et un suivi rigoureux des annulations. Il permet également d'annuler parmi la masse des primes dues par l'intermédiaire, les émissions annulées, d'une part et d'autre part, d'annuler dans les commissions dues par la compagnie celles sur les émissions annulées.

Lorsque l'annulation est effective, l'intermédiaire doit joindre au dossier la quittance de prime et l'attestation d'assurances annulée. Cette opération doit être enregistrée dans le compte courant compagnie de l'intermédiaire.

I-1-3 Le bordereau d'encaissement des primes

Les agents généraux et les courtiers disposant d'un mandat d'encaissement express prévu à l'article 541 du code CIMA doivent tenir un bordereau mensuel d'encaissement des primes par compagnie d'assurances. Ce bordereau doit comprendre les mêmes éléments que ceux qui figurent sur le bordereau d'émission de primes et de commissions. Afin de faciliter le calcul du ratio de reversement des primes par l'intermédiaire, les quittances de reversement des primes encaissées doivent être jointes à ce bordereau.

I-1-4 Le bordereau de reversement des primes

Les agents généraux et les courtiers d'assurances disposant d'un mandat d'encaissement doivent tenir un bordereau mensuel de reversement des primes par compagnie d'assurances.

Ce bordereau doit comprendre les éléments suivants :

- ✓ soit le numéro de la police ou de l'avenant, soit le numéro de l'assuré ou du sociétaire avec toutes les polices ou avenants le concernant ;
- ✓ la date de souscription, la durée du contrat ;
- ✓ le nom du souscripteur, de l'assuré ;
- ✓ la date et l'heure de la prise d'effet stipulée au contrat ;
- ✓ les catégories et les sous-catégories d'assurance ;
- ✓ le montant de la prime nette ;
- ✓ le montant des accessoires ou coût de police ;
- ✓ le montant de la taxe ;
- ✓ le montant de la prime totale ;
- ✓ le montant de la prime totale reversée.

Il convient de rappeler qu'au cours des différents contrôles effectués par la Direction des Assurances, il a été souvent remarqué que bon nombre des intermédiaires, titulaires de mandat d'encaissement des primes, ne reversent pas régulièrement ces primes encaissées. La confection effective de ce bordereau permettra de mieux suivre ces intermédiaires dans le reversement des primes encaissées par point de vente.

I-1-5 Le bordereau des arriérées de primes

C'est un bordereau qui doit être tenu mensuellement et par compagnie d'assurances et devra contenir les informations suivantes :

- ✓ la date de souscription, durée du contrat ;
- ✓ le nom du souscripteur, de l'assuré ;
- ✓ le nom ou le code de la compagnie d'assurances ;
- ✓ le montant des arriérées de l'exercice précédent ;
- ✓ les catégories et sous catégories d'assurances ;
- ✓ le montant des paiements de l'exercice ;
- ✓ le montant des arriérés de sinistres.

Ce bordereau doit permettre au contrôleur d'apprécier l'effort de la société et des intermédiaires en matière de recouvrement. Ces arriérés constituent une autre source de conflit entre les sociétés d'assurances et leurs intermédiaires.

Il a été remarqué souvent que certains intermédiaires ne suivent pas les arriérés de primes de leurs clients ou même, en cas de suivi, ils ne procèdent pas souvent au reversement, confondant ainsi les arriérés aux annulations de primes.

I-2 : LES BORDEREAUX DE SINISTRES

Les intermédiaires d'assurances disposant d'un mandat express de gestion des sinistres doivent produire les bordereaux de sinistres suivants :

I- 2-1 Le bordereau des sinistres payés

A la fin de chaque exercice, un bordereau des sinistres payés doit être produit par les intermédiaires sous un numérotage continu pouvant comprendre plusieurs séries par exercice de survenance ou en transports, par exercice de souscription.

Ce bordereau doit être à lecture directe et comprendre les éléments suivants par compagnie d'assurances :

- ✓ la date et le numéro de l'enregistrement ;
- ✓ le numéro de la police ;
- ✓ le nom de l'assuré ;
- ✓ la date de l'évènement ;
- ✓ les catégories ou sous catégories de la garantie ou des garanties mises en jeu ;
- ✓ la désignation des victimes ou des bénéficiaires ou adversaires ;
- ✓ le montant de l'évaluation au cours de l'exercice précédent ou première estimation ;
- ✓ le montant des paiements effectués au cours de l'exercice ;
- ✓ l'évaluation des sommes restant à payer.

Sur le marché de la zone CIMA, en général et sur le marché togolais, en particulier, les intermédiaires ne jouent qu'un rôle subsidiaire dans la gestion des sinistres. En effet, les procès verbaux de constat sont directement envoyés aux compagnies d'assurances, donc les intermédiaires ne peuvent pas instruire les dossiers sinistres.

La tenue de ce bordereau permet de suivre et de s'assurer que les chèques sont bien adressés aux vrais clients ou bénéficiaires.

I 2-2 Le bordereau des recours encaissés

Les recours encaissés et les sauvetages doivent faire l'objet d'un traitement parallèle et analogue aux sinistres payés. En effet, c'est pour protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrat d'assurances et de la solvabilité des compagnies d'assurances que le législateur a institué l'établissement de ce bordereau à la fin de chaque exercice. En outre, ce bordereau permet de vérifier si les recours encaissés sont réellement reversés aux bénéficiaires (compagnies, victimes ou assurés).

II : LES DIFFERENTS ETATS MODELES

Ils sont établis à base des bordereaux ci-dessus énumérés et permettent d'une part, d'apprécier la gestion du portefeuille des intermédiaires et d'autre part, d'harmoniser leur contrôle dans la zone CIMA.

II-1 : LES OBJECTIFS VISES PAR LE LEGISLATEUR

Les principaux objectifs visés par le législateur en instituant la confection des états modèles sont :

- une harmonisation de ces états et du contrôle des intermédiaires dans la zone CIMA ;
- une obligation faite aux intermédiaires de confectionner ces états modèles. Ceci permettra au contrôleur de bien suivre les encaissements et les versements des primes encaissées effectués par les intermédiaires d'assurances;
- une appréciation de la qualité des affaires apportées par les agents généraux et les courtiers d'assurances (calcul de S/P).

La confection de ces états modèles permet également de rendre la gestion de la production plus visible et de faire une meilleure appréciation du résultat des intermédiaires d'assurances.

II-2 LES DIVERS ETATS MODELES

II-2-1 L'état de ventilation des émissions, des encaissements et des commissions de l'exercice en cours et des exercices antérieurs.

Les émissions, les encaissements, et les commissions de l'exercice et des exercices antérieurs doivent être ventilés dans les catégories suivantes :

- accidents corporels et maladie (dont l'accident de travail);
- véhicules terrestres à moteur : responsabilité civile ;
- incendie et autres dommages aux biens ;
- responsabilité civile générale ;
- transports maritimes ;
- autres transports ;
- autres risques directs dommages ; etc.

Cet état doit se faire selon le modèle suivant :

	Accidents corporels et maladie	RC VTAM	Autres Risques VTAM	Incendie	Etc.
Primes émises de l'exercice					
Commissions de l'exercice					
Taux de commission					
Commissions encaissées exercices antérieures					
Total commissions encaissées					
Encaissement de primes de l'exercice					
Encaissement de primes exercices antérieurs					
Total Encaissement de primes					

Cet état permet de faire une analyse du chiffre d'affaires, des primes encaissées, le taux et l'évolution des commissions dans chaque branche commercialisée par l'intermédiaire. Cette analyse permet de vérifier le respect des taux de commissions fixés par l'arrêté ministériel et d'apprécier l'effort de recouvrement de l'agent.

II-2-2 L'état de ventilation par exercice de souscription et par branche des primes arriérées, encaissements et annulations

Cet état est la reprise de l'état C9 que produisent les compagnies d'assurances et doit se faire selon le modèle suivant :

Exercice d'inventaire	Exercice de souscription						Total
	(1)Arriérés au 31 décembre précédent						
	(2)Emissions						
	(3)Annulations						
	(4)Encaissements						
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)						
	(1)Arriérés au 31 décembre précédent						
	(2)Emissions						
	(3)Annulations						
	(4)Encaissements						
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)						
	(1)Arriérés au 31 décembre précédent						
	(2)Emissions						
	(3)Annulations						
	(4)Encaissements						
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)						

	(1)Arriérés au 31 décembre précédent					
	(2)Emissions					
	(3)Annulations					
	(4)Encaissements					
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)					
	(1)Arriérés au 31 décembre précédent					
	(2)Emissions					
	(3)Annulations					
	(4)Encaissements					
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)					

C'est un état qui permet, aussi bien, le contrôle des encaissements que la ventilation des principales informations en ligne par exercice de rattachement.

Il convient de préciser que l'état C9 ainsi que l'état de ventilation par exercice de souscription et par branche des primes arriérées, encaissements et annulations inséré à l'article 558, s'avéreront sans objet trois (03) ans après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions relatives à l'adoption du règlement N°0001/CIAMA/PCMA/PCE/2011 modifiant et complétant le code des assurances.

Leur suppression demandera une modification des livres IV et V du code des assurances.

II-2-3 Le compte courant des compagnies d'assurances

Les agents généraux, courtiers et sociétés de courtage d'assurances doivent tenir un compte courant mensuel qui doit reprendre toutes les opérations comptables qu'ils effectuent avec les compagnies d'assurances.

Ce compte courant permet de dégager le solde dû à la compagnie ou par la compagnie à la fin de chaque mois. Il convient de procéder à l'ajustement du compte agent. Cet ajustement concerne particulièrement les primes et taxes impayées d'une part, et les commissions correspondantes d'autre part, en tenant compte de leur situation de début et de fin de période. C'est un compte qui doit comprendre les éléments suivants et se présenter comme suit :

Institut International des Assurances
20^{ème} Promotion 2010-2012
DESS-A

LIBELLE	N° PIECE	DATE	DEBIT	CREDIT
Solde à Nouveau			Dû par la compagnie	Dû à la compagnie
Anciens retards (Arriérés)			Commissions	Primes
Bordereaux des émissions comptant			Commissions	Primes
Bordereaux des émissions terme			Commission	Primes
Quittances en retour			Prime	Commissions
Bordereaux des règlements			Païement de sinistres	Recours
Opérations diverses			Autres frais engagés par l'intermédiaire	Autres frais engagés par la compagnie
Mouvements de fonds			Fonds adressés par l'intermédiaire	Fonds adressés par la compagnie
Nouveaux retards (arriérés)			Primes	Commissions
Solde exigible ou dû par la compagnie			Dû à la compagnie	Dû par la compagnie

En vue de compléter les mesures prises par le législateur CIMA pour rendre plus facile et plus efficient le contrôle des intermédiaires d'assurances, nous allons proposer notre approche de solutions.

CHAPITRE II

APPROCHE DE SOLUTIONS POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Compte tenue du rôle important que jouent les agents généraux et les courtiers d'assurances dans le développement des assurances dans la zone CIMA, la direction des assurances et les compagnies doivent rechercher d'autres solutions idoines pour rendre le contrôle des intermédiaires d'assurances plus efficace.

I LES COMPAGNIES D'ASSURANCES

Le contrôle des intermédiaires devrait être, avant tout, du ressort des sociétés d'assurances qui doivent fixer les règles de leur collaboration avec ces intermédiaires et en assumer le contrôle car ce sont elles qui assurent in fine les risques. En outre, le contrôle d'un intermédiaire d'assurances est plus proche de l'audit que des contrôles classiques, donc la société d'assurances doit élaborer une stratégie de distribution adéquate et accroître le suivi des intermédiaires par des actions spécifiques et périodiques.

I-1 LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME INTERNE DE SURVEILLANCE DES INTERMEDIAIRES

En vue de compléter le contrôle effectué par la Direction des Assurances, nous préconisons que la mission de surveillance des intermédiaires par les compagnies d'assurances devienne effective et soit confiée à deux responsables, dont l'un se chargera des courtiers et l'autre des agences.

A cet effet, le suivi des courtiers doit être confié à un rédacteur production chargé d'effectuer des contrôles périodiques des documents contractuels et pièces comptables établis par ceux-ci. Pour mieux contrôler les contrats et avenants établis par les courtiers, ainsi que les cotations

effectuées par ceux-ci. Le rédacteur production doit être, de préférence, un technicien formé en assurances.

De même, le suivi du portefeuille des agences générales peut être confié au service en charge de l'audit interne au sein de l'entreprise. L'auditeur sera chargé de détecter des anomalies dans les opérations effectuées par les agences, puis de formuler des recommandations à mettre en œuvre par ces derniers.

I-2 L'ASSAINISSEMENT DU SECTEUR DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Aucune société d'assurances ne peut prospérer sans l'assainissement de son réseau de distribution, en général et en particulier, du secteur des intermédiaires d'assurances. A cet effet, chaque compagnie doit engager, en son sein, une réflexion dont le but sera de procéder à cet assainissement. La mise en place d'une telle politique doit prendre en compte certains facteurs et aura pour finalité une politique relationnelle de la compagnie avec le réseau qu'elle a mis en place.

I-2-1 Les différents paramètres

I-2-1-1 La règle d'exclusivité territoriale

Cette règle n'est pas appliquée sur le marché togolais alors qu'elle a pour but d'assurer à l'agent général la représentation exclusive de l'entreprise d'assurances dans la circonscription visée qui lui est attribuée. De même, l'assureur s'interdit d'accepter des affaires ressortant de ladite circonscription qui lui seraient apportées sans l'accord ou l'assentiment ou à l'insu de l'agent. Les compagnies doivent donc savoir faire un vrai choix du lieu d'implantation des agents généraux. La sélection de ce lieu doit tenir compte de la population ciblée et permettre à la société de vendre plus et mieux. A cet effet les circonscriptions doivent être bien déterminées dans les mandats de nomination.

I-2-1-2 la qualité de la distribution

Les compagnies d'assurances doivent se doter d'un réseau de distribution de qualité. Les intermédiaires constituant ce réseau doivent avoir un degré de professionnalisme accru. Les intermédiaires doivent aider leur compagnie mandante à confectionner des produits dont ont besoin les clients. De ce fait, l'agent doit, entre autres :

- identifier les risques encourus par ceux qui réclament son intervention et leur prodiguer des conseils ;
- bâtir un plan d'assurance cohérent et justifié ;
- intégrer les contraintes techniques dans la démarche commerciale, notamment la mutualisation des risques et assister efficacement l'assuré dans la compréhension des mécanismes de l'assurance ainsi que dans leur application ;
- adapter les produits aux besoins exprimés par les clients en évitant de proposer des garanties vides ou incompatibles à leurs besoins ;
- respecter le tarif de la compagnie ;
- intervenir auprès de la société pour un règlement diligent des sinistres ;
- etc. ...

La maîtrise du réseau est d'une importance capitale pour une entreprise d'assurance.

1-2-1-3 La rémunération

La rémunération des intermédiaires constitue également un élément important à prendre en considération dans le processus de contrôle.

Les intermédiaires d'assurances sont généralement rémunérés à la commission. C'est le traité de nomination et la convention de collaboration qui fixent, en pourcentage des primes, le taux des commissions à servir. Mais ce système ne favorise pas toujours la rentabilité du portefeuille dans la mesure où l'agent ou le courtier ignore souvent la sélection des risques. Pour assurer la rentabilité du portefeuille, il est recommandé de mettre en place d'autres systèmes de rémunération susceptibles de réduire la sinistralité, la qualité de la gestion et du service de la clientèle.

Il serait donc souhaitable d'introduire dans le calcul des commissions, en plus de la part proportionnelle, une partie variable en fonction des résultats techniques obtenus par l'intermédiaire.

1-2-2 La délégation du pouvoir

Il est tentant de proposer aux dirigeants des sociétés d'assurances une délégation de pouvoir au bénéfice des intermédiaires car ceux-ci ne peuvent suivre toutes les décisions quotidiennes. Cependant, il appartient aux dirigeants de respecter et de faire respecter la législation communautaire de la zone CIMA par le délégataire (l'intermédiaire).

Il convient d'informer l'agent du contenu de la délégation (nature des pouvoirs transférés, objet et étendue de la mission dont il est chargé, la réglementation applicable etc....), mais aussi de ses obligations et de la responsabilité qu'il peut encourir éventuellement. Cette délégation de pouvoir doit empêcher la duplication des tâches et pourra être limitée à certaines branches en fonction du professionnalisme et du sérieux de l'intermédiaire.

I-2-3 Le devoir d'information à l'égard des clients

L'intermédiaire d'assurances doit communiquer à son client un certain nombre d'informations et il doit revenir aux compagnies d'élaborer pour les intermédiaires des documents sectoriels qui, tenant compte des préoccupations du législateur, soient facilement compréhensibles pour le client et administrativement gérables pour l'intermédiaire.

Les informations générales relatives à l'intermédiaire, qui, conformément à la loi, doivent être communiquées au client, sont :

- identité et adresse de l'intermédiaire ;
- registre, numéro d'inscription, numéro d'arrêté d'agrément et catégorie de l'intermédiaire ;
- nom et adresse de l'entreprise d'assurances dans laquelle l'intermédiaire détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % (par exemple) des droits de vote ou du capital ;
- nom et adresse de l'entreprise d'assurances ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances qui détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % (par exemple) des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire.

I-3 : QUELQUES ACTIONS SPECIFIQUES ET PERIODIQUES

I-3-1 La formation permanente

Nous préconisons une formation permanente des agents chargés des contrôles des intermédiaires (agents généraux et courtiers). Cette formation doit concerner, aussi bien la production, les nouveaux produits, le progiciel utilisé et les différentes techniques de vente.

Il convient de préciser qu'il faut aller au-delà des séminaires et des stages ponctuels pour élaborer un véritable programme de formation dont le but est de maintenir les connaissances acquises en éveil et de s'adapter aux nouvelles techniques.

I-3-2 Un système informatique performant et les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Les technologies de l'information et de la communication désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'Internet et les télécommunications. La mise en place de ce système permettra à la compagnie de réduire les erreurs des différents mouvements (sa situation comptable et celle de l'intermédiaire). A cet effet, la formation à l'utilisation des outils informatiques ainsi que du progiciel s'avère indispensable.

Le système informatique performant permet une diffusion très large de l'information et son traitement. Il accroît la performance de l'entreprise en matière de compétitivité sur son marché, de même qu'il accroît le service rendu aux intermédiaires et à la clientèle. En outre, il rend le contrôle systématique.

I -3-3 Une intégration de la dimension qualité de service dans les fonctions traditionnelles de l'assurance

Les compagnies d'assurances doivent s'évertuer à offrir un service de qualité aux divers consommateurs des produits d'assurances.

En effet, elles doivent passer d'une logique de l'offre à une stratégie commerciale basée sur l'analyse de la demande, c'est-à-dire sur l'étude des besoins et des attentes des clients-consommateurs des produits d'assurances.

Par ailleurs, il convient de préciser que l'intensification de la concurrence et l'introduction des technologies de l'information et des communications (TIC) ont exercé une influence sur l'organisation des réseaux de distribution de l'assurance. Progressivement, les études et analyses marketing ont introduit une nouvelle conception, substituant la logique de la demande à celle de l'offre. Cela a nécessité de s'organiser en réseau de distribution, tout en considérant que le client qui s'adresse à un agent général ou à un courtier d'assurances correspond à un profil particulier : une typologie de consommateurs.

Cette stratégie d'anticipation et d'adaptation à la demande doit s'accompagner également, en amont et en aval de l'opération d'assurance, d'un souci de renforcement de la qualité de service qui se traduit par la personnalisation de la relation clientèle et la dimension assistance-conseil. Pour un contrôle efficace, les compagnies d'assurances pourraient associer les réseaux de distribution à l'élaboration de la démarche qualité.

1-3-4 la surveillance du réseau de distribution

La qualité de l'information de l'assuré ainsi que le devoir de conseil des assureurs et des intermédiaires font généralement défaut dans le circuit de distribution. Le code des assurances a édicté un certain nombre de normes et de règles à observer pour le contrôle sur pièces et sur place des intermédiaires. Ce contrôle a été attribué, conformément à l'annexe II du traité de la CIMA, aux Directions Nationales des Assurances. Force est de constater que les efforts de la tutelle dans le cadre du contrôle des intermédiaires sont souvent annihilés par les agissements des entreprises d'assurances, alors que le contrôle des relations avec les intermédiaires dans la distribution leur incombe en grande partie et directement.

La maîtrise du réseau est d'une importance capitale pour une entreprise d'assurance. Le respect scrupuleux de l'élaboration des bordereaux et de la confection des différents états statistiques imposés par le nouveau règlement de la CIMA permettront une surveillance rigoureuse et efficace.

Cette surveillance des intermédiaires par les compagnies d'assurances doit être effective sur le marché togolais et peut se faire comme suit :

- le calcul de la sinistralité (S/P) par point de vente afin de savoir s'il constitue effectivement un centre de profit pour la société. A cet effet, la sinistralité d'une agence dans une branche donnée ne doit pas être supérieure à la sinistralité moyenne de la société pour cette même branche sauf cas d'un sinistre isolé ;
- les comptes d'exploitation simplifiés peuvent être établis par les compagnies pour chaque agence suivant une périodicité donnée ;
- Pour éviter un émiettement de la force de vente, il serait souhaitable de regrouper certaines agences. En effet, ce regroupement d'agences pourrait contribuer à un renforcement du réseau d'agences et, à terme, conduire à un aplanissement de la production entre les différents réseaux de distribution.

II – LA DIRECTION DES ASSURANCES

Le contrôle sur pièces qui permet aux autorités de contrôle d'avoir chaque année une idée de la situation financière des intermédiaires d'assurance sous leur contrôle sans être obligé d'effectuer un déplacement, doit s'appuyer sur des données sincères et fiables. Jusqu'à présent, le contrôle sur pièces ne peut être effectué de façon pertinente parce que, dans la plupart des cas, les dossiers annuels à transmettre à la direction des assurances ne sont pas effectivement transmis ou bien ceux qui sont transmis révèlent des données peu cohérentes, donc peu fiables. A cet effet, il serait bien que l'Autorité de Tutelle se réapproprie son rôle de gardien du respect des dispositions du code des assurances et rendre effectif le contrôle des agents généraux.

II-1 LE RESPECT DES DISPOSITIONS DU CODE CIMA

Face à la défaillance des compagnies d'assurances, il est important que les autorités de tutelle, dont la mission est de veiller sur les intérêts des assurés et des bénéficiaires de contrats, s'engagent à fond pour l'assainissement du secteur des intermédiaires sur les marchés d'assurances de la zone CIMA.

Sur le marché togolais, il est à souligner que l'arrêté ministériel fixant les conditions de délivrance des cartes professionnelles aux intermédiaires d'assurances n'a été signé que le 07 novembre 2011. La Direction des Assurances doit veiller à ce que tous les intermédiaires opérant sur le marché soient en règle conformément aux dispositions de l'article 510 du code CIMA. Dans le cas contraire, les intermédiaires défaillants doivent être sanctionnés et pénalisés suivant les dispositions de l'article 545 du code des assurances dont le but est de moraliser la profession des intermédiaires.

L'autorité de tutelle doit rappeler à l'ordre, voir même sanctionner les compagnies qui collaborent avec des intermédiaires qui ne respectent pas les règles spécifiques relatives à l'exercice de la profession d'intermédiation d'assurances :

- certains intermédiaires, qui, après l'obtention d'agrément, exercent sans aucune garantie financière et certains courtiers exercent sans la souscription de l'assurance RC professionnelle;

Elle doit également sanctionner les intermédiaires d'assurances pour :

- le non respect de l'article 13 nouveau du code CIMA interdisant l'assurance à crédit et/ou le non respect des dispositions concernant l'encaissement et le reversement des primes encaissées ainsi que des commissions déduites ;
- le manquement dans la bonne tenue des différents bordereaux et états modèles institués par la réglementation ;

La Direction des Assurances du Togo doit dorénavant viser les traités de nomination avant l'entrée en exercice de tout agent général mandaté par une ou plusieurs compagnies d'assurances, et rendre effectif le contrôle sur pièces et sur place de ces agents généraux. En outre, il s'avère indispensable que la Direction vérifie l'habilitation des intermédiaires. Cela va permettre à l'autorité de se rendre compte des différents cas de caducité relatifs à l'autorisation des courtiers et d'engager la procédure de retrait d'agrément selon les termes de l'article 535 du code des assurances.

Pour corriger l'installation anarchique des agents généraux sur une même circonscription territoriale, la législation CIMA devra engager des réflexions sur une éventuelle adoption du principe de l'exclusivité territoriale.

II-2 LA FORMATION CONTINUE DES CADRES CHARGES DU CONTRÔLE La Direction des Assurances est chargée de la mise en œuvre de la politique nationale en matière d'assurances. Elle doit sauvegarde les intérêts des assurés et bénéficiaires des contrats. Elle a également pour mission d'assurer l'exercice de la tutelle sur les organismes d'assurances, de veiller au respect de la réglementation, d'examiner les documents communiqués par les intermédiaires, d'effectuer toutes les vérifications utiles aux sièges des organismes et de procéder à toutes études juridiques, techniques ou autres concernant l'assurance. En plus de cette mission, le Ministère de l'Economie et des Finances, à travers la Direction des Assurances, doit procéder à la formation des intermédiaires et des cadres chargés de leur contrôle. En effet, pour que le contrôle soit efficace, d'une part, une bonne confection et tenue des bordereaux et des états modèles par les intermédiaires, s'avèrent indispensables et d'autre part, les contrôleurs doivent disposer d'une formation adéquate pouvant leur permettre d'être à la hauteur de leur mission. A cet effet, la Direction des Assurances élaborer un plan de formation globale intégrant tous les compartiments du contrôle. Pour faire face à la prolifération des compagnies, des courtiers et sociétés de courtages (12 compagnies d'assurances, 19 courtiers et sociétés de courtage), la tutelle a pris un arrêté ministériel faisant suspension d'agrément jusqu'à nouvel ordre.

CONCLUSION

Les véritables défricheurs des marchés d'assurances en Afrique sont ceux qui étaient sur place, sur le terrain, c'est-à-dire les agents généraux et les courtiers d'assurances. Aucune société d'assurances ne peut prospérer sans les intermédiaires. En conséquence, les entreprises d'assurances et le Ministère de tutelle ne peuvent pas laisser ces intermédiaires évoluer librement sur le marché d'assurances sans les contrôler. En choisissant de réfléchir sur le contrôle des intermédiaires sur le marché togolais, notre but était de montrer comment se fait le contrôle des courtiers et des agents généraux sur ce marché et de proposer une approche de solutions pour un contrôle plus efficient.

Notre travail est subdivisé en deux grandes parties :

- ✓ Dans un premier temps, nous avons abordé les moyens de contrôle des compagnies d'assurances et de l'autorité de tutelle.

Pour traiter cette partie, nous avons d'une part, fait ressortir les conditions d'exercice des intermédiaires qui regroupent l'honorabilité, la capacité juridiques, l'aptitude professionnelle, la garantie financière et la souscription de l'assurance de la responsabilité civile professionnelle particulièrement pour les courtiers et d'autre part, nous avons défini leur statut.

L'agent général est le représentant ou mandataire d'une compagnie d'assurances qui place ses contrats auprès de la clientèle. A ce titre, il engage la responsabilité de la compagnie. Le courtier, quant à lui, possède le statut de commerçant et représente le client vis-à-vis des compagnies avec lesquelles il travaille. Il est chargé par les assurés de leur trouver les contrats les mieux adaptés et/ou au meilleur coût auprès de compagnies avec lesquelles il travaille, tout en les mettant en concurrence. Etant mandataire de l'assuré, il endosse la responsabilité des actes professionnels qu'il pose, d'où l'obligation de la souscription de l'assurance de RC professionnelle qui l'incombe. Néanmoins un courtier titulaire d'un mandat de gestion d'une compagnie d'assurances engage la responsabilité de celle-ci.

En outre, l'agent général doit réserver exclusivement sa production à sa compagnie mandante alors que le courtier est libre de placer ses affaires auprès de la compagnie de son choix c'est-à-dire, celle qui lui présente une meilleure offre.

Le contrôle sur pièces et sur place, des intermédiaires, institué par le législateur CIMA est du ressort, à la fois, des compagnies d'assurances et de l'autorité de tutelle : la Direction des Assurances.

L'état des lieux du contrôle des intermédiaires sur le marché togolais des assurances démontre que les compagnies d'assurances contrôlent fréquemment les agents généraux mais n'arrivent pas à contrôler réellement les courtiers ; ce qui a pour conséquence la concurrence déloyale menée par les sociétés elles-mêmes à cause de l'exiguïté du marché.

Au moment où les courtiers ont toujours fait l'objet de contrôle par la Direction des Assurances, les agents généraux opérant sur le marché togolais, quant à eux, n'ont jamais été contrôlés.

L'objectif poursuivi par l'Autorité de tutelle en initiant ces contrôles est de protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrat et de faire respecter la législation communautaire ; celui poursuivi par les compagnies en initiant le contrôle est de vérifier si les procédures et les recommandations mises à la disposition des intermédiaires, par la Direction Générale, sont effectivement mises en œuvre.

Quels que soient les objectifs visés par les différents organes de contrôleurs (l'Autorité de tutelle et les sociétés d'assurances), on aboutit aux résultats suivants :

- ✓ le non respect des conditions d'exercice de la profession d'intermédiaires (les intermédiaires ne disposent pas de la carte professionnelle d'intermédiaires d'assurances, les agents généraux ne disposent pas de la garantie financière, etc.) ;
- ✓ le non reversement de toutes les primes encaissées ;
- ✓ le montant important d'arriérés de primes à la charge des intermédiaires ;
- ✓ le non respect des dispositions de l'article 13 nouveau (décalage entre la date de souscription et celle du début de la garantie)
- ✓ la mauvaise confection des bordereaux et des états modèles ;
- ✓ le non reversement des primes encaissées dans le délai d'un mois prescrit par le code CIMA ;
- ✓ la sous tarification, la non sélection des risques ;
- ✓ l'approximation des informatisations ;
- ✓ etc.

Le contrôle sur pièces et sur place des intermédiaires d'assurances ne peut se faire sans la mise en place des instruments de contrôle efficaces ; c'est pour cette raison que le législateur CIMA a mis en place un nouveau règlement sur le contrôle des intermédiaires qui est entré en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2010.

➤ L'étude de ce nouveau règlement et notre approche de solutions font l'objet de notre seconde partie.

Le nouveau règlement pour le contrôle des intermédiaires mis en place par le législateur est un instrument de contrôle qui vient renforcer d'autres mesures déjà en vigueur. Cet instrument met à la charge des intermédiaires, l'établissement d'un certain nombre de bordereaux qui doivent leur permettre la confection des états modèles. La tenue régulière de ces bordereaux et leur analyse permet au contrôleur d'avoir une visibilité dans la gestion des activités des intermédiaires. Les différentes informations renseignées dans ces états modèles sont, entre autres : les émissions, l'état des encaissements, l'effort de recouvrement sur les émissions antérieures et courantes, les émissions dans les différentes catégories ou sous catégories, la qualité de la production etc... Une bonne analyse de ces états permet à la compagnie d'assurances de connaître les agences qui constituent pour elle un centre de profit.

Cependant, nous avons suggéré une approche de solutions pour compléter la tenue des bordereaux et la confection des états modèles. Ces solutions peuvent améliorer la qualité de la production et rendre également le contrôle des intermédiaires plus efficace.

Ainsi les compagnies d'assurances doivent mettre en place un mécanisme interne de surveillance des intermédiaires, procéder à l'assainissement de leur secteur et à des actions spécifiques et périodiques. Sur le marché togolais des assurances, il s'avère impératif que les compagnies rendent effectif le contrôle des courtiers et des sociétés de courtage. Par ailleurs, la Direction des Assurances quant à elle, doit faire respecter les dispositions du code des assurances en rendant effectif le contrôle des agents généraux, en appliquant rigoureusement les sanctions et pénalités prescrites par le code en cas d'infraction. En outre, elle doit former les cadres chargés du contrôle et contribuer à la formation des intermédiaires à l'élaboration desdits états.

Les suggestions que nous venons de faire ne sont pas exhaustives mais restent un début de solution qu'il faut adapter à la situation de chaque compagnie d'assurances aux fins d'un assainissement global du secteur des assurances sur le marché togolais d'assurances.

BIBLIOGRAPHIE

I- Textes Législatifs et réglementaires

- « Code des Assurances de la CIMA » : nouvelle édition 2009 ; 500 pages.
- Anne-Marie ASSI-ESSO ; Joseph ISSA-SAYEGH et Jacqueline LOHOUES-OBLE, « Droit des Assurances » : collection Droit Uniforme Africain, édition Juriscope.
- « Règlement N°0003/CIMA/PCMA/CE/SG/2008 » du Conseil des Ministres de la CIMA sur le contrôle des intermédiaires d'assurance ; Paris 2008 ;
- « Guide de Contrôle des Intermédiaires d'Assurances » : édition 2009

II- Articles et mémoires

- « les intermédiaires d'assurances » in l'Assureur Africain n°66 septembre 2007 pages 25 à 27.
- « les contraintes entravant le développement des marchés de la CIMA » in l'Assureur Africain n° 70 septembre 2008 pages 11 à 13.
- « Révision de l'article 13 du code des assurances relatif au paiement des primes » in l'Assureur Africain n°77 juin 2010 page 10
- KOUAME Léandre « l'obligation d'information et le devoir de conseil précontractuels » in l'Assureur Africain n°81 juin 2011 pages 20 à 24
- « règlement N° 0001/CIMA/PCMA/PCE/2011 modifiant et complétant le code des assurances des états membres de la CIMA » in l'Assureur Africain n°81 pages 28 à 30
- AGBOTON Martial « Le contrôle des intermédiaires d'assurances dans la zone CIMA : Cas du marché béninois » mémoire DESS-A 18^{ème} promotion 2006-2008
- TRAORE Tiémokho « le contrôle des intermédiaires pratique et efficacité : cas du Sénégal » mémoire DESS-A 14^{ème} promotion, 1998-2000.
- Fascicule « fonction commerciale » n° 3 à 6 du Groupe ENass AEA
- Fascicule « réglementation des entreprises d'assurances » n° 6 et 7 du Groupe ENass AEA

III- Cours

- DOSSU-OYOVO Jean Raoul « Cours du Droit du Contrat d'Assurance » Institut International des Assurances de Yaoundé DESS-A 20^{ème} promotion.
- NOUKELA Emmanuel « Cours d'audit des sociétés d'assurances » Institut International de Yaoundé DESS-A 20^{ème} promotion.
- SY Ousmane « Cours de législation des assurances » Institut International des Assurances de Yaoundé DESS-A 20^{ème} promotion.

IV- Documents de séminaires

OUATTARA Alain, YEBOUET N'Da « Séminaire de formation sur la confection des bordereaux et des états modèles à présenter par les intermédiaires d'assurances » Douala, 2010.

V- Web graphie

- www.google.fr
- www.riskassur-hebdo.com
- www.cima-afrique.org

TABLE DES MATIERES

DEDICACES	i
REMERCIEMENT	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
RESUME	iv
ABSTRACT	v
SOMMAIRE	vi
 INTRODUCTION	 1
 Ière PARTIE : LES MOYENS DE CONTRÔLE DES COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DE L'AUTORITE DE TUTELLE	 5
CHAP I : LE CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	6
I LES CONDITIONS D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	6
I-1 LES CONDITIONS DE FOND	6
I-1-1 L'aptitude juridique	6
I-1-1-1 Les conditions d'honorabilité	7
I-1-1-2 Les conditions de capacité juridique	7
I-1-1-3 Les cas d'incompatibilité	7
I-1-2 Aptitude professionnelle	8
I-1-2-1 Accès à partir d'un diplôme	8
I-1-2-2 Accès par l'expérience professionnelle	8
I-1-2-3 Accès par voie de stage uniquement	9
I-2 LES CONDITIONS DE FORME	9
I-2-1 Les conditions de garantie financière	10
I-2-2 Le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle	11
 II LE STATUT DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	11
II-1 LA QUALIFICATION JURIDIQUE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	12
II-1-1 Les agents généraux	12
II-1-2 Le courtier ou société de courtage d'assurances	13
II-2 LES OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	14
II-2-1 La règle de l'exclusivité de la production et de l'exclusivité territoriale pour l'agent général d'assurances	14
II-2-2 L'encaissement et le reversement de primes	15
CHAP II L'ETAT DES LIEUX DU CONTRÔLE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES SUR LE MARCHE TOGOLAIS D'ASSURANCES	17
I LE CONTRÔLE EFFECTUE PAR LE MINISTERE EN CHARGE DES ASSURANCES	17
I-1 LE CONTRÔLE A LA CONSTITUTION DU DOSSIER	17
I-1-1 Le contrôle de conformité du dossier	17

I-1-2 Le contrôle des conditions de la capacité professionnelle	20
I-1-3 La vérification des incompatibilités	20
I-1-4 Le contrôle de la caducité de l'autorisation	20
I-1-5 Le contrôle des conditions d'honorabilité	20
I-1-6 Le contrôle des garanties financières et de l'attestation du contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle du courtier	21
I-1-7 La production d'une fiche de déclaration	21
I-1-8 Le contrôle technique	21
I-2 LE CONTRÔLE EN COURS D'EXERCICE	22
I-2-1 Le contrôle administratif	22
I-2-2 Le contrôle technique	22
I-2-3 Le contrôle comptable	23
I-3 LES PRINCIPAUX RESULTATS DES CONTRÔLES	24
II LE CONTRÔLE EFFECTUE PAR LES COMPAGNIES D'ASSURANCES	26
II-1 LE CONTRÔLE SUR LES COURTIER D'ASSURANCES	26
II-2 LE CONTRÔLE EFFECTUE SUR LES AGENTS GENERAUX D'ASSURANCES.....	27
II-2-1 Les objectifs du contrôle des compagnies sur les agents généraux	27
II-2-2 Le contrôle sur pièces des agents généraux	28
II-2-3 Le contrôle sur place	29
II-2-4 Les principaux résultats des contrôles effectués par les compagnies d'assurances sur les agents généraux	31
IIème PARTIE : MESURES POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES..... 33	
CHAP I : ETUDE DU NOUVEAU REGLEMENT SUR LA MISE EN PLACE DES INSTRUMENTS DE CONTRÔLE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES...34	
I LES BORDEREAUX PREVUS PAR LE NOUVEAU REGLEMENT.....	35
I-1 LES BORDEREAUX DE PRODUCTION	35
I-1-1 Le bordereau d'émission de primes et de commissions	35
I-1-2 Le bordereau d'annulation de primes et de commissions	36
I-1-3 Le bordereau d'encaissement des primes	36
I-1-4 Le bordereau de reversement des primes	37
I-1-5 Le bordereau des arriérés de primes.....	37
I-2 LES BORDEREAUX DE SINISTRES.....	38
I-2-1 Le bordereau des sinistres payés.....	38
I-2-2 Le bordereau des recours encaissés.....	39
II : LES DIFFERENTS ETATS MODELES	39
II-1 LES DIFFERENTS OBJECTIFS VISES PAR LE LEGISLATEUR.....	39
II-2 LES DIVERS ETATS MODELES	40
II-2-1 L'état de ventilation des émissions, des encaissements et des commissions de l'exercice et des exercices antérieurs	40
II-2-2 L'état de ventilation par exercice de souscription et par branche des primes arriérées, encaissements et annulations	41
II-2-3 le compte courant des compagnies d'assurances	42

CHAP II APPROCHE DE SOLUTIONS POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	44
I LES COMPAGNIES D'ASSURANCES	44
I-1 LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME INTERNE DE SURVEILLANCE DES INTERMEDIAIRES	44
I-2 L'ASSAINISSEMENT DU SECTEUR DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	45
I-2-1 Les différents paramètres	45
I-2-1-1 La règle d'exclusivité territoriale	45
I-2-1-2 La qualité de la distribution.....	46
I-2-1-3 La rémunération.....	46
I-2-2 La délégation du pouvoir.....	47
I-2-3 Le devoir d'information à l'égard des clients	47
I-3 QUELQUES ACTIONS SPECIFIQUES ET PERIODIQUES	48
I-3-1 La formation permanente	48
I-3-2 Un système informatique performant et les technologies de l'Information et de la communication (TIC)	48
I-3-3 Une intégration de la dimension qualité de service dans les fonctions traditionnelles de l'assurance	48
I-3-4 La surveillance du réseau de distribution	49
II- LA DIRECTION DES ASSURANCES	50
II-1 LE RESPECT DES DISPOSITIONS DU CODE CIMA.....	50
II-2 LA FORMATION CONTINUE DES CADRES CHARGES DU CONTRÔLE	51
CONCLUSION	52
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXES : FICHE SIGNALETIQUE.....	57