

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES**  
**(CYCLE SUPERIEUR 14<sup>ème</sup> PROMOTION 1998 – 2000)**

**YAOUNDE**

**(REPUBLIQUE DU CAMEROUN)**

**LE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES**  
**PRATIQUE ET EFFICACITE**  
**CAS DU SENEGAL**

**MEMOIRE PRESENTE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME**  
**D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES D'ASSURANCES**

**D.E.S.S.- A**

Présenté par :

**Tiémokho TRAORE**

Sous la Direction de :

**Monsieur Pape CISSE**

**Chef du Service Production de**

**GRAS SAVOYE SENEGAL**

**Diplômé du Cycle Supérieur de l'I.I.A.**

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES**  
**(CYCLE SUPERIEUR 14<sup>ème</sup> PROMOTION 1998 – 2000)**

**YAOUNDE**

**(REPUBLIQUE DU CAMEROUN)**

**LE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES**  
**PRATIQUE ET EFFICACITE**  
**CAS DU SENEGAL**

**MEMOIRE PRESENTE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME**  
**D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES D'ASSURANCES**

**D.E.S.S.- A**

Présenté par :

**Tiémokho TRAORE**

Sous la Direction de :

**Monsieur Pape CISSE**

**Chef du Service Production de**  
**GRAS SAVOYE SENEGAL**

**Diplômé du Cycle Supérieur de l'I.I.A.**

# TABLE DE MATIERES

Page n°

<b>CONTROLE DES INTERMEDIAIRES PRATIQUE ET EFFICACITE</b>
---

DEDICACE .....	6
AVANT PROPOS .....	7
INTRODUCTION .....	8
Première partie : La pratique du contrôle .....	12
<b>TITRE I</b>	
La pratique du contrôle des Compagnies sur les Intermédiaires. ....	13
<b>Chapitre I : La pratique du contrôle sur les Agents Généraux .....</b>	<b>14</b>
<i>Section I</i> – Les objectifs du contrôle .....	14
<i>Section II</i> – La pratique .....	14
<b>I     Contrôle technique .....</b>	<b>15</b>
<b>A     En production .....</b>	<b>15</b>
<b>Paragraphe 1 : L'enregistrement à temps réel des émissions dans les livres de police et avenant .....</b>	<b>15</b>
<b>Paragraphe 2 : Suivi des recommandations suite à l'aggravation des taux de sinistre</b>	<b>15</b>
<b>Paragraphe 3 : Respect de la capacité de souscription allouée à l'intermédiaire .....</b>	<b>15</b>
<b>Paragraphe 4 : La conformité des souscriptions aux exigences du tarif et du Code CIMA.....</b>	<b>15</b>
<b>Paragraphe 5 : Vérification de la saisie informatique .....</b>	<b>16</b>
<b>B     En sinistre .....</b>	<b>16</b>
<b>C     Durant la vie des contrats .....</b>	<b>17</b>
<b>II    Contrôle comptable .....</b>	<b>18</b>
<b>Chapitre II – La pratique du contrôle sur les courtiers et sociétés de courtage .....</b>	<b>19</b>
<i>Section I</i> : Les objectifs .....	19
<i>Section II</i> : La pratique .....	19
<b>I     Contrôle technique .....</b>	<b>19</b>
<b>A     En production .....</b>	<b>19</b>
<b>Paragraphe 1 : Contrôle des reversements de primes .....</b>	<b>19</b>

<b>1/ Production Auto</b> .....	20
a) Les particuliers .....	20
b) Pour les sociétés .....	21
<b>2/ Autres Risques</b> .....	21
a) Risques simples commerciaux .....	21
b) Risques techniques et risques industriels.....	21
<b>Paragraphe 2 : Gestion des attestations</b> .....	21
- <u>Confection des fausses attestations</u> :	
. en assurance auto	
. en assurance maritime	
- <u>Annulation douteuse</u> .....	23
. en assurance Auto	
. en assurance maritime.....	
- <u>Détournements des attestations</u> .....	23
<b>B/ En sinistre</b> .....	24
<b>C/ Durant la vie du contrat</b> .....	24
<b>II Contrôle comptable</b> .....	25
<b>TITRE II Contrôle de l'Etat</b> .....	27
<b>I Chapitre I : le contrôle à la constitution</b> .....	28
<b>Section I L'obtention de l'agrément</b> .....	28
<b>Paragraphe 1 : Condition d'honorabilité</b> .....	28
<b>Paragraphe 2 : Condition de capacité</b> .....	28
a) capacité juridique .....	
b) Capacité professionnelle .....	
<b>Paragraphe 3 : La garantie financière</b> .....	29
<b>Paragraphe 4 : Conditions d'incompatibilité</b> .....	30
<b>Paragraphe 5 : Contrôle de la nature juridique</b> .....	30
<b>Paragraphe 6 : La composition du capital et la géographie de l'actionnariat</b> .....	30
<b>Section II La configuration des Agences et Bureaux</b> .....	30
<b>Chapitre II : Contrôle en cours d'existence</b> .....	31
<b>Section I : Le contrôle administratif</b> .....	31
<b>Paragraphe 1 : Le contrôle de l'agrément</b> .....	31
<b>Paragraphe 2 : Le contrôle des Agences et Bureaux</b> .....	31
<b>Section II : Le contrôle technique</b> .....	31

I.	<u>Le contrôle informatique</u> .....	31
a)	le contrôle du réseau interne .....	
b)	le contrôle du réseau externe .....	
c)	le contrôle des moyens de prévention des sinistres informatiques .....	
II.	<u>Le contrôle de la production</u> .....	32
	<b>Paragraphe 1 : La structure du portefeuille géré par la Compagnie</b> .....	32
	<b>Paragraphe 2 : Les documents nécessaires</b> .....	32
	<b>Paragraphe 3 : Les dispositions du contrat</b> .....	32
	a) les réductions .....	
	b) les clauses insérées .....	
	<b>Paragraphe 4 : La gestion des offres</b> .....	33
	<b>Paragraphe 5 : Le respect des dispositions du Code CIMA</b> .....	33
	<b>Paragraphe 6 : Le mandat de souscription et de gestion</b> .....	33
	<b>Paragraphe 7 : La tarification</b> .....	34
III.	L'encaissement et le reversement des primes .....	34
	<b>Paragraphe 1 : l'encaissement des primes</b> .....	34
	<b>Paragraphe 2 : reversement des primes</b> .....	34
	<b>Paragraphe 3 : le commissionnement</b> .....	35
	<b>Deuxième partie : L'efficacité de la pratique du contrôle</b> .....	36
	<b>Chapitre I : L'efficacité du contrôle des Compagnies sur les intermédiaires</b> .....	37
	<b>SECTION I : l'efficacité dans le contrôle de la Production</b> .....	37
	<b>Paragraphe 1 : efficacité du contrôle de l'enregistrement à temps réel des émissions</b> .....	37
	<b>Paragraphe 2 : Contrôle du suivi des recommandations suite à l'aggravation des taux de sinistres</b> .....	38
	<b>Paragraphe 3 : Contrôle du respect de la capacité de souscription allouée à l'intermédiaire</b> .....	38
	<b>Paragraphe 4 : Contrôle de la conformité au Code et au Tarif</b> .....	38
	<b>Paragraphe 5 : l'efficacité du contrôle informatique</b> .....	38
	<b>Paragraphe 6 : l'efficacité du contrôle des attestations</b> .....	38
	<b>SECTION II : l'efficacité dans le contrôle des sinistres</b> .....	39
	<b>SECTION III : l'efficacité du contrôle en cours de contrat</b> .....	40
	<b>SECTION IV : l'efficacité dans le contrôle comptable</b> .....	41
	<b>Chapitre II : l'efficacité du contrôle de la Direction des Assurances</b> .....	42
	<b>SECTION I : l'efficacité du contrôle à la constitution</b> .....	42

I	L'efficacité de l'agrément comme moyen de contrôle .....	42
	<b>Paragraphe 1</b> : l'honorabilité .....	42
	<b>Paragraphe 2</b> : la capacité .....	42
	a) capacité juridique .....	
	b) capacité professionnelle .....	
	<b>Paragraphe 3</b> : capacité financière .....	43
	<b>Paragraphe 4</b> : Mesures d'incompatibilité .....	44
	<b>Paragraphe 5</b> : Agences et Bureaux .....	44
	<b>SECTION II</b> : l'efficacité du contrôle en cours d'existence .....	44
I	L'efficacité du contrôle administratif .....	44
II	L'efficacité du contrôle technique .....	45
A/	L'efficacité du contrôle informatique .....	45
B/	L'efficacité du contrôle de la Production .....	45
	<b>Paragraphe 1</b> : La structure du portefeuille .....	45
	<b>Paragraphe 2</b> : Le contrôle des dispositions du contrat .....	45
	<b>Paragraphe 3</b> : La gestion des offres .....	46
	<b>Paragraphe 4</b> : Respect des dispositions du Code CIMA .....	46
	<b>Paragraphe 5</b> : Le contrôle de la tarification et des taux de commissions .....	46
	<b>Paragraphe 6</b> : L'efficacité du contrôle des encaissements et des reversements des Primes .....	47
	<b>Conclusions.</b> .....	48
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	52

## **DEDICACE**

*A ma Sœur Lala, qui m'a imposé la responsabilité par sa disparition prématurée ,*

*A ma mère Sophie, disparue à l'heure du sacrifice,*

*A Rama, à Maïmouna celle qui est disparue en mon absence,*

*A Oumar, ce père maladif, qui nous a quitté trop tôt,*

*A mes tantes, mes pères, je dédie ce mémoire.*

## AVANT PROPOS

Dans le cadre de notre formation à l'Institut International des Assurances (I.I.A), nous avons choisi de traiter du contrôle des intermédiaires au Sénégal.

Notre intérêt pour ce thème s'est renforcé lors de nos entretiens avec des personnalités du secteur des intermédiaires.

Toutefois, nous n'avons pas la prétention d'avoir épuisé un thème aussi complexe que les intermédiaires.

Notre intention était d'inviter les acteurs du marché à une réflexion sur les intermédiaires. Aussi, nous osons compter sur la compréhension du Jury pour les aspects qui nous auraient échappé.

Enfin, nous remercions très sincèrement :

- Monsieur Maurice MOYAL – Directeur Général de GRAS SAVOYE SENEGAL
- Monsieur Abdou Karim DIOUF
- Monsieur Pape CISSE – mon Directeur de mémoire
- Madame DIOP Mame Penda
- Monsieur Samba SY

Et tout le Personnel de GRAS SAVOYE SENEGAL qui par leurs soutiens et leurs collaborations ont permis la réalisation de ce mémoire.

-----

# CONTROLE DES INTERMEDIAIRES

## PRATIQUE ET EFFICACITE

### INTRODUCTION :

Les intermédiaires d'assurance sont des personnes physiques ou morales qui présentent l'opération d'assurance.

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

Cette définition fait ressortir plusieurs intermédiaires :

#### ☞ **Les banquiers, les établissements financiers et les grandes surfaces :**

Ils vendent généralement des contrats d'épargne ou vie. Leur rémunération se fait généralement à la commission plus un intéressement aux bénéfices réalisés. Ils sont très compétitifs car leur activité d'intermédiation n'induit pas de coûts supplémentaires de gestion. Ils utilisent leurs employés et leurs guichets pour vendre les contrats, à la grande satisfaction de la clientèle qui dispose d'un centre unique de transactions financières.

#### ☞ **Les réseaux de vendeurs salariés et de commerciaux**

#### ☞ **Le souscripteur d'un contrat groupe**

☞ **Enfin les agents généraux et les courtiers :** Ceux-ci représentent la frange, la plus importante des intermédiaires. La plupart des assurés ne connaissent pas leur Compagnie d'assurance, mais seulement l'intermédiaire agent ou courtier, pour plusieurs raisons, parmi lesquelles :

- L'assuré souscrit ses contrats chez l'intermédiaire, agent ou courtier.
- En cas de sinistres, la déclaration est faite chez l'intermédiaire.
- L'indemnisation se fait parfois chez l'intermédiaire.
- L'intermédiaire apporte à l'assuré, au quotidien, les conseils nécessaires pour l'amélioration de leurs risques et par conséquent la réduction de leur budget assurance .

Notons par ailleurs, que ces conseils peuvent augmenter le budget assurance, dans une logique de couverture performante des risques.

Ils consistent (les conseils) en :

- une assistance technique et juridique au client pour donner au contrat son caractère équitable ;
- une participation à la traduction correcte des besoins de l'assuré et du public en général, par la mise en place de contrats adaptés.

L'Agent Général est le mandataire d'une Compagnie d'assurance à qui il apporte la totalité de sa production sauf pour les branches non pratiquées par cette dernière.

L'Agent Général peut être « multicarte ».

Il est lié à la Compagnie par un traité de nomination qui régit leurs relations.

Dans l'éventualité, où un agent commet dans l'exercice de ses activités une faute ayant un lien de causalité avec le dommage subi par l'assuré, ce dernier peut demander réparation directement à la compagnie d'assurances, laquelle pourra toujours se retourner ensuite contre son agent.

Le Code CIMA assujettit la pratique du métier d'agent général a un certain nombre d'obligations ; parmi lesquelles :

- l'obtention d'un agrément de l'autorité de tutelle ;
- la souscription d'une garantie financière ;
- la satisfaction de conditions de capacité juridique et professionnelle.

Le Courtier, contrairement à l'agent général est le mandataire de l'assuré, son conseiller.

Il est un commerçant indépendant inscrit au registre du commerce et soumis à toutes les obligations des commerçants.

Le Courtier se charge de trouver pour son client les meilleures conditions de garantie auprès des Compagnies locales ou étrangères. Il peut être mandataire de l'assureur s'il reçoit de ce dernier un mandat d'encaissement de primes et accessoirement de règlement de sinistre.

Dans le cadre de ce mandat , il engage la responsabilité de son mandant, la compagnie d'assurances.

En plus des obligations qui pèsent sur l'agent général, le Code CIMA, impose à l'assureur- conseil, la souscription d'une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle.

On distingue le grand courtage international dont la clientèle est constituée principalement de grandes entreprises, dont les risques sont non seulement très importants en valeurs, mais aussi très dispersés dans plusieurs pays, ce qui rend leurs programmes d'assurances complexes à mettre en place.

Exemple :

GRAS SAVOYE SENEGAL gère le portefeuille de plus de 200 PME – PMI, de très grandes sociétés industrielles telles que : la S.A.R., SOCOCIM.

Le groupe GRAS SAVOYE gère à travers le Monde le portefeuille Assurance de plusieurs entreprises : SHELL, ELF, TOTAL, MOBIL, GROUPE BOLLORE, EUROPHARMA, CREDIT LYONNAIS, S.G.B., SAUR.

Les plus grands groupes mondiaux de courtage en 1995 sont :

Tableau page 253, in MANUEL DES ASSURANCES, Jérôme YEATMAN

GROUPES	CHIFFRE D'AFFAIRES (Commissions perçues en millions de dollars)	EFFECTIFS SALAIRES
JOHNSON & HIGGENS/MARSH & MC LENNAN (USA)	5 500	36 731
AON GROUP INC. (USA)	3 850	33 164
SEDGWICH PLC (RU)	1 510	15 415
WILLIS COROON GROUP PLL (RU)	1 140	11 283
ACCORDIA	661	5 485

Ces courtiers sont des partenaires incontournables des Compagnies d'assurance tant par l'importance de leur chiffre d'affaires, leur expertise, que par la connaissance des risques de leurs clients. D'après Yeatman, in Manuel des Assurances « le chiffre d'affaires des plus grands d'entre eux, ainsi que le nombre de leurs collaborateurs, peuvent dépasser ceux des Compagnies d'assurances même de premier plan ».

A côté du courtage international, se développe le courtage national. Cette catégorie de courtier joue un rôle extrêmement important dans le portefeuille des Compagnies d'assurances.

Au Sénégal, les assureurs conseils contribuent à plus de 40% au chiffre d'affaires des Compagnies d'assurances (chiffre de 1998). Il sont au nombre de 31.

Nous pouvons citer l'exemple d'une compagnie comme ASS (Assurance la Sécurité Sénégalaise) qui travaille avec 60 bureaux de souscription parmi lesquels 12 courtiers.

Ces derniers rapportent sur un chiffre d'affaires total hors pool de 2 356 761 665 FCFA une des primes de 345 856 882 FCFA. Autrement dit, l'Assurance la Sécurité Sénégalaise réalise auprès des courtiers et agents généraux respectivement plus de 30% et 15% de son chiffre d'affaires.

La clientèle des intermédiaires est très variée. Elle va des particuliers aux grandes industries en passant par les PME – PMI, les commerçants et professions libérales.

Nous pouvons affirmer au vu de ce qui précède, l'importance des intermédiaires dans le portefeuille des Compagnies d'assurance. Cette importance, conjuguée aux obligations légales du mandant à répondre des actions du mandataire, est largement suffisant comme raison, pour justifier l'exercice d'un contrôle des Compagnies d'assurance sur les intermédiaires.

Ce contrôle se justifie d'autant plus que d'après Jérôme YEATMAN, IN MANUEL des assurances **le mode traditionnel du commissionnement des intermédiaires (commission, fonction croissante de la cotisation payée par l'assuré) est source de conflits.**

**« L'intermédiaire a un intérêt immédiat à la croissance du volume de primes pour augmenter ses commissions alors que l'assureur lui n'est intéressé qu'aux bénéfices techniques et doit donc soigner la sélection de sa clientèle et l'adéquation de la tarification aux risques, plutôt que le chiffre d'affaires.**

**L'assureur a intérêt à refuser les risques lourds et à faire payer un tarif élevé, alors que son propre agent souhaite vendre d'avantage des contrats et donc pouvoir vendre des contrats bon marché à tous les secteurs de la clientèle même les plus exposés aux risques »**

Ce contrôle nous le verrons est technique et comptable. Il n'est pas (ce contrôle) l'apanage des seules compagnies d'assurance. Les institutions étatiques, vu l'importance de la part des intermédiaires dans le portefeuille des Compagnies d'assurances, s'obligent à les contrôler. Il s'agit pour elles (les institutions étatiques) de veiller d'abord à ce que les intermédiaires observent toutes les règles qui gouvernent la constitution, le fonctionnement et, éventuellement la liquidation des sociétés et le transfert de portefeuille.

Cependant le plus important pour les institutions étatiques est de protéger les assurés contre des professionnels potentiellement malveillants ou insuffisamment formés. Ce contrôle est également technique et administratif.

La pratique du contrôle des Compagnies d'assurance, aussi bien que celle de l'Etat, sur les intermédiaires, répondent à une certaine efficacité.

Nous étudierons dans une première partie, la pratique du contrôle et, dans une seconde, l'efficacité liée à cette pratique.

## **PREMIERE PARTIE : LA PRATIQUE DU CONTROLE**

Cette partie est divisée en deux titres :

- la pratique du contrôle des compagnies sur les intermédiaires ;
- la pratique du contrôle du Ministère de Tutelle des Assurances sur les intermédiaires.

## TITRE I

### **LA PRATIQUE DU CONTROLE DES COMPAGNIES SUR LES INTERMEDIAIRES ;**

Nous étudierons le contrôle des Compagnies sur les Agents Généraux et, celui sur les Courtiers et Sociétés de Courtage.

## **CHAPITRE I : LA PRATIQUE DU CONTROLE SUR LES AGENTS GENERAUX :**

Il s'agit ici d'un contrôle de conformité aux dispositions, règles et procédures mises en place. Il vise essentiellement quatre grands objectifs (cours Audit Interne de Mr. NOUKELLA) et, obéit à une certaine pratique.

### **SECTION I - les objectifs du contrôle :**

- ❶ assurer l'application des instructions de la Direction Générale. Il s'agit ici de s'assurer que l'agent a reçu les instructions qui lui ont été adressées, que les textes de modification et de révision sont également répertoriés.

S'assurer également que l'agent et ses employés sont capables d'interpréter les instructions qui leurs sont adressées.

Ces préoccupations se justifient par la distance qui existe entre la Direction Générale et les centres de profit, (Agences, Courtiers) source d'une éventuelle dispersion de l'information. Il sera alors nécessaire d'envisager la comparaison des instructions données et les actions d'exécution sous la base d'un échantillonnage, afin de donner des garanties sur l'application effective des instructions.

- ❷ Favoriser l'amélioration des performances. Ce contrôle comme nous l'avons dit tantôt s'attache à la conformité des services audités, aux règles de procédure. Elle participe donc à l'amélioration des performances dans le travail.

- ❸ Une connaissance de l'Agence :

Les Agences sont les prolongements externes de l'entreprise. Elles sont comme dit l'autre, les vitrines de l'entreprise d'assurance. Chaque Chef d'Entreprise doit, pour l'éclat de l'entreprise s'attacher à maîtriser l'environnement de l'Agence, le travail qui s'y effectue, les résultats qu'elles affichent.

- ❹ Assurer la qualité de l'information :

L'information dans une entreprise doit être objective et disponible dans les délais les plus brefs. Cela suppose :

- les enregistrements des opérations à la source dans les délais ;
- le contrôle des informations à la source.

Les objectifs du contrôle étant définis, il s'agit maintenant d'explicitier les actions à entreprendre :

### **SECTION II - La pratique**

Au niveau des agences, le contrôle est à la fois technique et comptable. Il (le contrôle) nécessite très souvent le déplacement d'un inspecteur vers l'agence.

## **I. Contrôle Technique :**

On distinguera le contrôle effectué au niveau de la production, lors de l'instruction d'un sinistre, et en cours de contrat.

### **A. En production :**

Il s'agit de contrôler principalement l'application du manuel de souscription. Il pose (le manuel) un certain nombre de principes tels que :

#### **Paragraphe 1 - L'enregistrement à temps réel des émissions dans les livres de police et avenant :**

Il s'agit d'enregistrer de façon chronologique et régulière des contrats et avenants dans les livres de production.

Le contrôle consiste généralement :

- à vérifier qu'il n'y a pas de saut ou d'incohérence dans la numérotation ;
- à vérifier que toutes les modifications afférentes aux contrats sont matérialisées par des avenants en bonne et due forme.

#### **Paragraphe 2 - Suivi des recommandations suite à l'aggravation des taux de sinistre**

Il s'agit de contrôler que :

- les revalorisations de prime sont effectives.  
C'est le cas des polices Maladie où le montant des primes au renouvellement dépend de la sinistralité du contrat.
- Des contrats additionnels, de nature à équilibrer les résultats, ont été souscrits.
- Le refus de souscrire ces dits contrats additionnels a été sanctionné par l'une des mesures suivantes :
  - le relèvement des franchises ;
  - la limitation de garantie ;
  - le non renouvellement du contrat.

#### **Paragraphe 3 - respect de la capacité de souscription allouée à l'intermédiaire :**

Ce contrôle est nécessaire afin que la Compagnie ne se retrouve engagée dans un risque non pris en compte dans ses plans de réassurance.

#### **Paragraphe 4 - La conformité des souscriptions aux exigences du tarif et du Code CIMA :**

Il s'agit de contrôler le respect des formalités de souscription, telles que :

- La remise des fiches d'information.
- La procédure du questionnaire.

Au respect des exigences du Code, il faudra ajouter celui du Tarif.

Il (le tarif) résulte d'une étude effectuée par le Bureau d'étude technique à l'aide des statistiques dont dispose la Compagnie. Il est donc l'expression de l'équilibre technique du portefeuille, son inapplication est donc préjudiciable, car porteuse de déséquilibre.

Les Compagnies ont mis sur pied, au niveau de la branche Auto et Corps de navire, des pools qui consacrent l'application stricte des tarifs.

#### **Paragraphe 5 - Vérification de la saisie informatique :**

Les polices, avenants et quittances doivent faire l'objet d'une saisie régulière à l'ordinateur.

Il faut également vérifier que les avenants et quittances informatiques sont bien tirés sur papier et versés dans les dossiers Police.

Ce contrôle vise à prévenir :

- les malversations dont l'information en machine peut être victime ;
- les pertes d'informations pouvant survenir suite à un sinistre informatique ;
- les délais trop longs dans les procédures de prise de décision.

#### **B. En sinistre :**

Il s'agit de contrôler principalement l'application du manuel de gestion des sinistres. Il indique (ce manuel) les pouvoirs de règlement et les instructions techniques nécessaires au traitement des dossiers.

A travers un échantillon de dossiers Sinistre, il sera vérifié l'application des principes qui forment le manuel :

- vérification de l'existence de la police, de sa validité ;
- contrôle des garanties pour éviter que les Agents ne versent dans les règlements commerciaux ;
- enregistrement du sinistre dans le livre d'enregistrement à temps réel (et non plusieurs jours après la déclaration du sinistre) ;
- ouverture d'un dossier avec :
  - . numéro
  - . évaluation
  - . recours possible.
- envoi accusé de réception et mission à l'expert, ne pas oublier dans la correspondance d'informer l'assuré, sur les références du dossier Sinistre ;

- contrôle de l'expertise et des factures ;
- paiement des clients ou garagistes.

Après la vérification afférente à l'application du manuel, il sera procédé à celles suivantes :

- contrôle des éléments constitutifs des dossiers sinistres.
- Vérification des garanties pour éviter que les intermédiaires ne versent dans les règlements commerciaux ;
- La conformité des règlements avec le montant des préjudices pour éviter que les fonds de l'entreprise soient utilisés à d'autres fins ;
- La qualité des règlements afin de déceler les faux dossiers, les doubles règlements.

### C. Durant la vie des contrats :

En cours de contrat, il s'agit d'abord de :

- Surveiller la sinistralité de l'agence par branche et éventuellement par contrat, par la confection de tableau indiquant la production trimestrielle, les sinistres payés dans le trimestre et la sinistralité correspondante.

	1 <sup>er</sup> Trimestre	2 <sup>ème</sup> Trimestre	3 <sup>ème</sup> Trimestre	4 <sup>ème</sup> Trimestre
PRODUCTION				
SINISTRES				
S/P				

- veiller à ce que la compagnie soit informée de toutes les modifications apportées aux différents contrats gérés par l'agence. Par exemple en Auto, informer la compagnie de toutes les incorporations ou résiliations de véhicules.
- Contrôler le niveau d'encaissement des primes.
- Contrôler le taux de renouvellement des contrats.
- Suivi des recommandations au renouvellement.

Pour certains contrats, la prime s'adosse sur des éléments variables, qui peuvent être :

- la marge brute
- le chiffre d'affaires
- le salaire versé
- le nombre de véhicules traités pour une multirisque garage.

A la souscription ou au renouvellement du contrat, le montant de l'élément pris comme variable est fixé ; sur la base de ce montant, il est perçu une prime provisionnelle.

A l'échéance, l'assuré doit déclarer la valeur exacte de l'élément variable.

Suivant son montant il est perçu un complément, ou une ristourne de prime est accordée.

Nous obtenons le schéma suivant :

Soit A1 le montant de l'élément variable à la souscription ou au renouvellement, soit A2, son montant à l'échéance.

Si  $A1 \leq A2$   $\implies$  complément de prime  
Si  $A1 \geq A2$   $\implies$  ristourne de prime.

D'autres contrats sont munis de clauses dites d'ajustement des capitaux garantis. Il faudra alors veiller à leur application (les clauses) afin que l'assuré ne se retrouve au dépourvu en cas de sinistre.

Ce travail d'information participe de l'activité conseil que les intermédiaires doivent apporter à leurs clients.

Les Compagnies, ont intérêt à ce que ces conseils soient prodigués dans les meilleures conditions d'autant plus que l'assuré peut engager leur responsabilité, pour manquement de l'intermédiaire à son devoir.

## **II      Contrôle comptable :**

Il consiste en un ensemble de vérifications à effectuer :

- vérification de la tenue des registres comptables, de banques et au pointage des remises chèques à l'encaissement ;
- conformité des virements mensuels avec les fiches individuelles et les bulletins de paie ;
- conformité des espèces en caisse avec le solde des brouillards de caisse ;
- conformité entre les montants figurant sur la proposition d'assurance et la pièce de caisse ;
- certains agents versent directement les fonds reçus dans les comptes bancaires de la compagnie. Il s'agit généralement de ceux qui sont loin du siège. Pour ces agents, il faudra vérifier la conformité des espèces encaissées avec leur versement régulier en banque.
- vérification des dépenses de fonctionnement si elles sont dans les limites raisonnables ;
- contrôle des reversements des primes à la Compagnie.

Pour finir, soulignons que ce contrôle relève plus de la pédagogie que de l'action policière.

Après la pratique du contrôle sur les Agents Généraux, étudions celle sur les Courtiers ou Assureurs Conseils.

## **CHAPITRE II : LA PRATIQUE DU CONTROLE SUR LES COURTIER ET SOCIETES DE COURTAGE**

Il s'agit d'un contrôle de conformité avec les procédures, règles et normes établies. Il vise différents objectifs et obéit à une pratique.

### ***SECTION I : Les objectifs***

Il s'agit entre autres, de :

- la protection des assurés et de la Compagnie ;
- l'instauration d'un climat de confiance entre Compagnie et Courtier ;
- la délimitation des responsabilités des différents intervenant à l'acte d'assurer.

Ces objectifs transparaissent dans la pratique de ce contrôle que voici :

### ***SECTION II : La pratique :***

Elle est technique et comptable.

#### **I. Contrôle technique :**

Nous distinguerons le contrôle en Production, en Sinistre et durant la vie du contrat.

#### **A. En Production**

Il s'agira du contrôle des versements de prime et de gestion des attestations.

#### **Paragraphe 1 : Contrôle des versements de primes**

Au terme de l'article 500 du Code CIMA, il pèse sur tout agent ou courtier qui même à titre occasionnel se voit confier des fonds destinés à être versés à des entreprises d'assurances ou à des assurés, l'obligation d'une garantie financière spécialement affectée au remboursement de ces fonds.

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

Le montant de la garantie financière est au moins de 10 000 000 FCFA et ne peut être inférieure au double du montant moyen mensuel des fonds perçus par l'agent ou le courtier.

Selon les termes de l'article 524 du Code CIMA, la garantie financière est mise en œuvre sur la seule justification que l'agent ou le courtier garanti est défaillant, sans que le garant puisse opposer aux créanciers le bénéfice de discussion. La défaillance de la personne garantie est acquise 1 mois après qu'elle ait reçue une lettre recommandée exigeant le paiement des sommes dues, ou d'une sommation demeurée sans effet ou encore par un jugement prononçant la liquidation judiciaire.

Cependant, il faut préciser que cette garantie n'intervient pas lorsque le courtier a reçu d'une entreprise d'assurance un mandat écrit, le chargeant expressément de l'encaissement des primes et accessoirement, du règlement des sinistres. Dans ce cas précis, lorsque le courtier a commis une faute dans le cadre de son mandat, c'est la compagnie mandante qui répond de cette faute.

Il en est ainsi lorsque les primes ne sont pas reversées. En cas de sinistre, l'assureur ne pourra se prévaloir du non reversement de prime pour refuser sa garantie. D'où la nécessité chez l'assureur de bien contrôler le reversement des primes.

Dans la suite, nous tenterons d'exposer les diverses méthodes utilisées pour éviter le non reversement des primes.

Ces méthodes s'organisent autour de la nature des risques : risque « Auto » et risque « non auto ».

### **1) Production Auto**

On distinguera les contrats de Particuliers et les contrats de société :

#### **a) Les Particuliers :**

Deux modalités de paiement sont offertes à savoir :

- . le paiement comptant,
- . le paiement fractionné.

Pour ce mode de paiement, généralement les Compagnies fixent un taux à payer à la souscription (30% de la prime par exemple). Le reliquat payable en 2 ou 3 mois au maximum.

Dans tous les cas le courtier s'oblige à mentionner sur chaque minute les conditions de paiement convenues avec les clients.

Toutefois, les primes sur police d'une durée inférieure à 6 mois sont payables en intégralité. Le reversement s'effectue après déduction de la commission suivant un bordereau établi après le dernier reversement.

Les acomptes et primes soldés au courant du mois sont reversés dans un délai fixé d'un commun accord (généralement le 10 ou le 15 du mois suivant) par bordereau mensuel. Ce document prévoira une colonne dans laquelle le comptable du courtier mentionnera s'il s'agit d'un acompte ou d'un solde afin que les vérifications des comptes puissent s'effectuer facilement de part et d'autre.

Pour la production Flotte des Particuliers les Compagnies requièrent le paiement d'un pourcentage assez fort de l'ordre de 40 à 50% de la prime annualisée, à la souscription, le solde est payable par le client sur des délais plus ou moins longs (entre 4 et 5 mois).

b) Pour les Sociétés :

Pour le cas des sociétés, les modalités de reversement se définissent au cas par cas.

## 2) **Autres Risques**

Il peut s'agir de risques simples commerciaux, de particuliers ou de risques techniques et risques industriels.

a) Risques simples commerciaux :

Pour ces risques, les modalités de reversement dépendent du montant des primes.

Par exemple la Compagnie peut décider que, pour les clients ayant souscrit une seule ou deux polices totalisant un maximum de prime de 100 000 FCFA, le reversement se fera dans les mêmes conditions que pour les particuliers « automobiles ».

Pour les primes comprises entre 100 000 et 200 000, le client devra s'en acquitter dans les 90 jours.

Le premier acompte sur chaque police est reversé en intégralité à la Compagnie suivant un bordereau mensuel établi au plus tard le 10 de chaque mois. Le reliquat sera versé, commission déduite au plus tard le 10 du mois suivant par bordereau.

Le reversement pour les autres cas (prime supérieure à 200 000 FCFA) est négocié aux mêmes conditions que celles des sociétés.

b) Risques Techniques et Risques Industriels :

Comme il est dit pour les sociétés sauf lorsque, pour les risques techniques, les primes sont inférieures ou égales à 200 000 FCFA. Dans ce cas le paiement s'effectuera comme il est dit ci-dessus pour les primes de cet ordre.

Cette méthode de contrôle des reversements qui s'organise autour de la notion de risque auto et risque non auto n'est pas une panacée. Elle est un exemple que nous avons tiré d'une société dont le portefeuille est à + 70% automobile.

### **Paragraphe 2 : Gestion des attestations**

Dans le cadre de leur collaboration, les Compagnies remettent aux courtiers, des documents nécessaires à une bonne approche du marché, notamment :

- les questionnaires, prospectus

- les nouveaux produits d'assurance
- les attestations, etc..

Lors de la souscription d'un contrat, une attestation est remise à l'assuré, la souche (d'attestation) est retournée à la Compagnie. Cette souche, jointe à la proposition et aux pièces comptables permet la confection de la police.

L'attestation contient des informations telles que :

- la prime payée par l'assuré
- les garanties souscrites
- le rappel des conditions de garantie
- les personnes à requérir en cas de sinistre
- les règles à observer en cas de sinistre.

Ces attestations font l'objet, de la part des intermédiaires, de pratiques peu orthodoxes qui vont de la confection de fausses attestations, leur annulation douteuse, ou plus simplement à leur détournement.

▪ Confection de fausses attestations :

Certains courtiers se font imprimer des attestations semblables à celles qu'ils ont reçues des Compagnies.

Donnons deux exemples d'utilisation de ces fausses attestations.

☞ En Auto :

Au moment de la souscription d'un contrat, le courtier puisera dans son lot de fausses attestations. La prime ne sera pas versée. La police ne sera pas confectionnée. La garantie n'existera pas. Cependant, l'automobiliste pourra traverser toutes les barrières policières.

C'est à l'occasion d'un sinistre que l'assuré se rend compte de sa mésaventure. La Compagnie ne pourra se prévaloir de la fausseté de l'attestation pour refuser sa garantie. Les juges, en vertu de la théorie du mandat apparent ou express, la condamneront à payer.

Quitte pour elle d'exercer un recours contre le courtier, très généralement insolvable.

Au Sénégal, ce problème a toujours défrayé la chronique. Aujourd'hui, il se rapproche des mauvais souvenirs, les sociétés d'assurance ayant mis en place des attestations normalisées.

☞ En assurance maritime :

Le même problème se pose. Le pool AMCO chargé de gérer les assurances corps a émis l'idée d'attestations normalisées pour résoudre ce problème.

En résumé, le seul moyen de contrôle utilisé par les Compagnies est la confection d'attestations normalisées.

▪ Annulation douteuse

Il s'agit de déclarer annulé, un contrat qui ne l'est pas en effet. Deux exemples puisés dans l'assurance maritime et automobile permettent d'appréhender ce problème.

☞ En assurance Auto :

Lors de la souscription d'un contrat, le courtier ne fait pas parvenir l'affaire à la Compagnie.

Deux cas de figures peuvent se poser :

- L'assuré ne connaît pas de sinistre. Dans ce cas, à l'échéance, de connivence avec l'assuré, le courtier déclare l'affaire annulée.
- L'assuré a connu un sinistre. Dans ce cas, le courtier envoie les pièces pour la confection de la police, prétendant avoir oublié.

Pour lutter contre ces pratiques, les Compagnies d'assurance fixent au Courtier, un délai d'envoi des attestations annulées, à partir de leur date de production.

☞ En assurance Maritime :

Les attestations d'assurance se présentent sous 4 volets :

- le volet original est remis à l'assuré ;
- un second est remis au Services Douaniers pour l'enlèvement des facultés ;
- un troisième au Courtier ;
- un quatrième à la Compagnie.

Après avoir obtenu l'autorisation d'enlever les facultés, l'assuré, de connivence avec le courtier déclare le contrat annulé. La raison qu'il avance est simple : facultés non transportées sur le navire tel que prévu.

Contre cette pratique, les Assureurs s'avisent de réclamer l'exemplaire de la douane. Ce document est le seul qui puisse attester de l'arrivée ou non des facultés.

▪ Détournement des attestations

Il s'agit de remise d'attestation à l'assuré sans que l'information ne soit répercutée à l'assureur. Pour lutter contre ces détournements, les Compagnies réclament, avant tout renouvellement des stocks, celles qui ne sont pas parvenues.

La remise d'attestation à l'assuré peut même se faire dans le cadre d'une police. Le courtier de connivence avec l'assuré va déclarer la police résiliée avec restitution de la prorata de prime. Cependant l'attestation ne sera pas réclamée.

L'assuré continuera à s'en prévaloir (l'attestation non retirée) en tant que de besoin.

Dans ce cas, la responsabilité du mandant peut être engagée en cas de sinistre.

De sorte qu'en cas de résiliation les Compagnies s'avisent de réclamer l'attestation.

Après le contrôle des attestations, nous passons au contrôle afférent à l'instruction et au règlement des sinistres.

#### B. En sinistre

Il faut préciser que le contrôle s'exerce uniquement sur les courtiers ayant reçu, de la part de la Compagnie, mandat de régler des sinistres.

Les pratiques de ce contrôle tournent autour des différents points suivants :

- Application du manuel de gestion de sinistre qui précise entre autre la nécessité de :
  - la vérification de l'existence de la police, de sa validité, le contrôle des garanties ;
  - l'enregistrement des sinistres à temps réel dans le livre d'enregistrement ;
  - l'ouverture d'un dossier ;
  - l'envoi d'accusé de réception et mission à l'expert ;
  - contrôle de l'expertise et des factures ;
  - paiement aux garagistes
- Contrôle des éléments constitutifs des dossiers Sinistre ;
- Vérification des garanties ;
- Conformité des règlements avec le montant des préjudices ;
- La qualité des règlements

#### C. Durant la vie du contrat

En cours de contrat, il s'agit de :

- surveiller la sinistralité de chaque courtier par :
  - . risque
  - . contrat
  - . client
  - . segment de clientèle (médecin)
  - . marché (professions libérales).

La maîtrise de cette sinistralité passe par la confection de tableau suivant :

	1 <sup>er</sup> Trimestre	2 <sup>ème</sup> Trimestre	3 <sup>ème</sup> Trimestre	4 <sup>ème</sup> Trimestre
PRODUCTION				
SINISTRES				
S/P				

- veiller à ce que la Compagnie soit informée très tôt de toutes modifications apportées à un contrat ;
- contrôler le niveau de reversement de primes ;
- contrôler le niveau de renouvellement des contrats pour éventuellement comprendre les raisons qui ont amené le courtier à changer d'assureur. Il s'agit ici d'un contrôle de la solvabilité de la Compagnie auprès des courtiers et par conséquent, auprès des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance.

## II. Contrôle Comptable

Il consiste en un ensemble de vérifications, parmi lesquelles :

- la conformité entre les montants des chèques et les montants des quittances de règlements ;
- pour les courtiers non autorisés à encaisser des primes, la conformité entre les montants des chèques reçus de l'assuré, avec celui figurant sur la proposition ;
- la conformité des montants figurant sur la proposition de règlement avec ceux des compagnies. Il s'agit des montants suivants :
  - montant des primes émises suivant des périodes prédéfinies, on procédera ici par pointage de la proposition de règlement avec le bordereau de primes émises par la compagnie ;
  - montant des commissions ;
  - montant des primes nettes de commissions ;
  - montant des ristournes ou complément de primes afférentes à une résiliation, suspension, retard, changement de risque, modification de risque.

Pour les ristournes on vérifiera si elles sont afférentes à des primes réellement émises et payées auparavant par le courtier.

Le contrôle exercé par les Compagnies sur les intermédiaires résulte très souvent de protocole d'accord élaboré d'un commun accord.

Ce protocole fait naître des obligations aussi bien à la charge de l'intermédiaire que de l'assureur. Les obligations de l'intermédiaire sont celles autour desquelles s'articule notre premier chapitre. Quant à l'assureur, il devra respecter :

- les délais convenus d'instruction et de règlement des sinistres ;
- les délais d'émission des avenants et de polices ;
- les préavis et les conditions de résiliation du protocole d'accord ;
- les clauses régissant le paiement des commissions.

Les reproches faites aux intermédiaires dans le cadre de cette étude ne doivent point laisser entendre que les compagnies cristallisent en elles tous les éléments de la perfection, loin s'en faut, une étude du contrôle exercé par les intermédiaires sur les compagnies prouveraient peut être le contraire.

Entre les intermédiaires et les compagnies, s'il s'agit véritablement d'un contrôle réciproque.

Il n'en est pas de même du contrôle exercé par l'Etat sur les intermédiaires.

## TITRE II

### **LE CONTROLE DE L'ETAT SUR LES INTERMEDIAIRES**

Notre étude tournera seulement autour du contrôle du Ministère de Tutelle des Assurances sur les intermédiaires, à travers des organes dont les noms varient suivant les pays.

Ce contrôle rappelle le, vise essentiellement la protection des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance et de capitalisation.

Au Sénégal et, de façon générale dans les pays CIMA, le contrôle s'opère à la constitution, en cours d'existence et à la liquidation des Agents Généraux, Courtiers et Sociétés de courtage.

Cependant, nous ne traiterons ici que les deux premiers volets, faute de documentation sur le troisième.

## **CHAPITRE I : LE CONTROLE A LA CONSTITUTION**

A la constitution, le contrôle s'opère à travers l'obtention de l'agrément, la maîtrise de la configuration et le nombre des agences et bureaux de souscription, la qualité des systèmes informatiques mis en œuvre par l'intermédiaire.

### ***SECTION I : L'obtention de l'agrément***

L'exercice de la profession d'intermédiaire est subordonnée à :

- L'obtention, au préalable, d'un agrément délivré par le Ministère de Tutelle des Assurances.

L'obtention de l'agrément est soumise à des conditions d'honorabilité, de capacité juridique, professionnelle et financière, de compatibilité, en plus de celles requises pour toutes les sociétés de droit commun à leur constitution.

- L'obligation de souscrire une police d'assurance de Responsabilité Civile Professionnelle.

Cependant, vu la structure du marché Sénégalais, cette dernière obligation n'est pas encore effective.

#### **Paragraphe 1 : Condition d'honorabilité**

Au terme de l'article 506, le Code exclut de la profession d'intermédiaire :

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

#### **Paragraphe 2 : Condition de capacité**

Il s'agit de la capacité juridique et de la capacité professionnelle.

##### **a) Capacité Juridique**

Au terme de l'article 508 du Code CIMA, les personnes physiques suivantes :

- les personnes physiques immatriculées au registre du commerce pour le courtage d'assurance ;
- les personnes physiques titulaires d'un mandat d'agent général ou chargée à titre provisoire pour une période de deux ans au plus non renouvelable, des fonctions d'agent général d'assurance ;

- les personnes physiques commises, soit par une entreprise d'assurance, soit par une personne ou société mentionnée à l'article 501 alinéa 1 doivent, sous réserve des dérogations prévues aux articles 503 et 240 :

- 1) avoir la majorité légale dans l'état de présentation de l'opération ;
- 2) être ressortissant d'un état membre de la CIMA ;
- 3) remplir les conditions de capacité professionnelle prévues pour chaque catégorie et fixées par la Commission de contrôle après avis des instances professionnelles représentatives des entreprises d'assurances ;
- 4) ne pas être frappées d'une des incapacités prévues à l'article 506 ;

b) la capacité professionnelle

Au terme de l'article 508, pour obtenir un agrément, les intermédiaires doivent justifier des conditions de capacité professionnelle.

Les articles 510, 511 et 513 définissent les paramètres de cette capacité professionnelle. Il s'agit de :

- de la carte professionnelle non définitive délivrée par le Ministère de Tutelle et non plus par l'employeur pour une durée limitée à deux ans renouvelables.
- D'un livret de stage ;
- D'une attestation de fonctions.

**Paragraphe 3 : La garantie financière**

Au terme de l'article 524, « Tout agent général, courtier ou société de courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière ».

Cette garantie, d'après le Code « ne peut résulter que d'un engagement de caution pris pas un établissement de crédit habilité à cet effet ou une entreprise d'assurance agréée.

L'article 525 précise que « le montant de la garantie prévue à l'article 524 doit être au moins égal à la somme de 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 d'assurance, calculé sur la base des fonds perçus au cours des douze derniers mois précédant le mois de la date de souscription ou de reconduction de l'engagement de caution.

#### **Paragraphe 4 : Conditions d'incompatibilité**

Indépendamment des dispositions légales ou réglementaires régissant l'exercice de certaines professions ou portant statut de la fonction publique, sont incompatibles avec l'exercice de la profession du courtier, les activités exercées par :

1. Les administrateurs, dirigeants, inspecteurs et employés des sociétés d'assurances ;
2. Les constructeurs d'automobiles et leurs filiales, les garagistes concessionnaires, agents de vente ou réparateurs de véhicules automobiles, les entreprises et agents d'entreprises de crédit automobile ;
3. Les entrepreneurs de travaux publics et de bâtiment, les architectes ;
4. Les représentants de sociétés industrielles et commerciales ;
5. Les experts comptables, les conseillers juridiques et fiscaux et les experts d'assurances ;
6. Les agents immobiliers, les administrateurs de biens, les mandataires en vente ou location de fonds de commerce, les administrateurs et agents de sociétés de construction ou de promotions immobilières ;
7. Les personnes physiques ou morales appartenant à une entreprise quelconque pour la négociation ou la souscription des contrats d'assurances de cette entreprise ou de ses filiales.

Il est interdit aux agents généraux de gérer et d'administrer, directement ou par personne interposée, un cabinet de courtage et plus généralement un intérêt quelconque dans un tel cabinet.

La même interdiction s'applique par réciprocité aux courtiers et sociétés de courtage d'assurance.

Il est interdit aux agents généraux et courtiers d'assurance d'exercer toute autre activité industrielle et commerciale, sauf autorisation du Ministre en charge du secteur des assurances.

#### **Paragraphe 5 : Contrôle de la nature juridique**

Il s'agit de vérifier que l'intermédiaire s'est constitué sous une forme autorisée par la Loi, et, le cas échéant, l'observance des règles afférentes à la forme juridique sous laquelle il s'est constitué.

Les formes autorisées sont la S.A. et la S.A.R.L.

#### **Paragraphe 6 : La composition du capital et la géographie de l'actionariat.**

### ***SECTION II : La configuration des Agences et Bureaux***

Il s'agit de contrôler :

- le nombre d'agences et de bureaux de souscriptions gérés par l'intermédiaire ;
- identifier les personnes sous le contrôle de l'intermédiaire, par la carte professionnelle ;
- le rapport Charge sur Produit.

Un rapport Charge sur Produit plus grand que 1 est très souvent une incitation à la fraude.

Après la constitution, quelles sont les formes de contrôle mis en œuvre durant l'existence de l'entreprise d'intermédiation ?

## **CHAPITRE II : CONTROLE EN COURS D'EXISTENCE**

Le contrôle exercé par la Direction des Assurances au niveau des intermédiaires déjà existant, est à la fois administratif et technique.

### ***SECTION I : Le Contrôle Administratif***

Il s'agit du contrôle de l'agrément, de la configuration des bureaux de souscription et de la qualité des systèmes informatiques.

#### **Paragraphe 1 : Le Contrôle de l'agrément**

Devant les contrôleurs, l'intermédiaire devra d'abord présenter son attestation d'agrément ou éventuellement prouvé qu'il est agréé par son appartenance à la liste des courtiers agréés.

#### **Paragraphe 2 : Le Contrôle des Agences et Bureaux**

Il s'agit d'identifier les changements opérés dans la configuration primordiale des structures de l'intermédiaire contrôlé. Autrement dit répertorier les bureaux et agences fermés ou ouverts postérieurement à la constitution.

### ***SECTION II : Le Contrôle Technique***

Il s'agit du contrôle informatique, de la production, de l'encaissement et du reversement de primes.

#### **I. Le contrôle informatique :**

On distinguera :

- le contrôle du réseau interne ;
- le contrôle du réseau externe ;
- le contrôle des moyens de prévention des sinistres informatiques.

#### **a) Le contrôle du réseau interne :**

Il s'agit du système d'exploitation interne à l'entreprise.

Le contrôleur vérifiera en priorité les points suivants :

- La conformité de l'information en machine avec les données réelles ;
- La saisie de toutes les informations liées aussi bien à la production qu'aux sinistres ;
- La fiabilité des procédures : les possibilités d'altération des informations, la gestion des codes d'entrée en machine.

#### **b) Le contrôle du réseau externe**

Il s'agit des connexions entre l'intermédiaire et les compagnies avec lesquelles il travaille.

Le contrôleur vérifiera :

- Le respect des pouvoirs consentis par les compagnies notamment :

- La transaction d'interrogation qui définit les secteurs pour lesquels l'interrogation est permise en production aussi bien qu'en sinistre. ( Portefeuille Client, Sinistre)
- Les transactions de saisie qui définissent les branches où l'intermédiaire peut opérer des saisies (affaires nouvelles, modification, résiliation, renouvellement). Généralement il est accordé aux intermédiaires un pouvoir de saisie sur les branches à tarifs automatisés sans dérogation tarifaire, tel que l'automobile et la multirisque habitation. (AXA, informatisation GRAS SAVOYE).

c) Le contrôle des moyens de prévention des sinistres informatiques

Le contrôle informatique étant effectué, le contrôleur pourra orienter sa méthode d'approche de la production.

II. Le Contrôle de la production

Il s'agit d'étudier les points suivants :

**Paragraphe 1 : La structure du portefeuille gérée par la Compagnie ; c'est à dire :**

Les risques pratiqués par l'intermédiaire et leur part respective dans le portefeuille ;

**Paragraphe 2 : Les documents nécessaires :**

Il s'agit de vérifier que l'intermédiaire possède les documents suivants :

- . les fiches de proposition
- . les conditions générales
- . les carnet de reçus
- . les dépliants
- . le livre de production comptabilité.

**Paragraphe 3 : Les dispositions du contrat**

Le contrôle des dispositions porte sur les Conditions Générales des polices, les réductions octroyées, le montant de la prime, les exclusions, les clauses.

a) Les réductions

Dans certaines branches comme l'Automobile, les tarifs sont homologués. A ces tarifs, il est généralement annexé une série de conditionnalités pour l'octroi des réductions.

En auto, par exemple, l'obtention de la réduction Flotte n'est pas seulement liée au nombre de véhicules du Parc à assurer, mais aussi et surtout aux catégories d'usage.

Pour les autres branches, les Compagnies disposent de tarifs préalablement soumis à l'appréciation des Autorités de Tutelle des Assurances.

Dans ces branches, que nous venons de citer, le contrôleur, par échantillonnage, appréciera les raisons qui conduisent aux réductions.

b) Les clauses insérées

Il s'agit d'abord d'étudier la nature des clauses introduites au contrat et leur conditions d'acceptation par l'assureur.

Ensuite, il s'agira de contrôler l'application effective des clauses (clauses Bonus – Malus, clauses d'ajustabilité ...)

**Paragraphe 4 : La gestion des offres**

Il s'agit de contrôler, à travers un échantillon de propositions afférentes à des offres déterminées, les conditions qui ont prévalu aux choix des assureurs.

Est-ce sur la base de propositions convaincantes répondant aux vœux de l'assuré ou plutôt sur des bases non orthodoxes.

**Paragraphe 5 : Le respect des dispositions du Code CIMA**

Au niveau de la Production, il s'agit de contrôler l'application de l'article 545, Titre IV, du Code CIMA selon lequel « Toute personne qui présentera au vu de leur souscription ou fera souscrire des contrats pour le compte d'une entreprise non agréée pour la branche dans laquelle entrent ces contrats, sera punie d'amende de 500 000 à 2 500 000 FCFA et en cas de récidive d'une amende de 1 000 000 à 5 000 000 FCFA et d'un emprisonnement de 6 mois à 3 ans ou de l'une de ces peines seulement ».

**Paragraphe 6 : Le mandat de souscription et de gestion**

Il s'agit d'étudier la conformité du mandat au Code CIMA qui dispose en son article 529 « le contrat passé entre les entreprises d'assurances et leurs agents généraux, sans détermination de durée peut toujours cesser par la volonté d'une des parties contractantes.

Néanmoins, la résiliation du contrat par la volonté d'un seul des contractants peut donner lieu à des dommages - intérêts.

Les parties ne peuvent renoncer à l'avance au droit éventuel de demander des dommages - intérêts en vertu des dispositions ci-dessus ».

Le contrôleur vérifiera également l'application correcte des clauses du mandat qui lie la Société d'assurance au Courtier.

## **Paragraphe 7 : La tarification**

Il s'agit de vérifier que l'intermédiaire :

- dispose des tarifs homologués ;
- applique effectivement lesdits tarifs ;
- use de modes de tarification, pour les autres risques conforme aux usages et au Code CIMA.

Après la politique de production, le contrôleur vérifiera les modalités d'encaissement et de reversement des primes.

### III. l'encaissement et le reversement des primes

Dans cette partie, nous étudierons tour à tour l'encaissement des primes, la périodicité des reversements, le commissionnement, le bordereau de transmission et enfin le reversement des primes.

#### **Paragraphe 1 : L'encaissement des primes**

Les agents généraux encaissent de façon naturelle pour le compte de la Compagnie mandante.

Il n'en est pas de même pour les courtiers. En effet le Code CIMA, en son article 541, dispose « il est interdit aux courtiers et aux sociétés de courtage, sauf mandat express de l'entreprise d'assurances d'encaisser des primes ou des fractions de prime ».

Les souscripteurs, en principe, paient leur prime par chèque à l'ordre de la Compagnie.

Cependant, si le courtier bénéficie d'un mandat d'encaissement de prime, il agit presque comme Agent Général.

Le Courtier devra alors, pour toutes les affaires où il y a eu encaissement de prime de sa part, prouver au contrôleur l'existence d'un mandat d'encaissement des primes.

Les primes étant encaissées par l'intermédiaire, elles devront être reversées.

#### **Paragraphe 2 : Le reversement des primes**

Le Code CIMA fixe le délai de reversement des primes ou fraction de primes encaissées par les courtiers et société de courtage à un maximum de 30 jours suivant leur encaissement.

Le contrôleur saisira des quittances de primes déjà payées, en vu d'étudier leur reversement, au cas échéant, la conformité à l'article 542.

En cas d'inobservance dans les procédures de reversement dudit article, le courtier ou la société de courtage devra apporter les raisons de ce manquement au Code.

Notons que des justifications peuvent être trouvées dans un protocole d'accord signé avec la Compagnie mandante.

Toutefois, si les délais de reversement ou leur périodicité, tels qu'ils ressortent du protocole ne sont pas respectés, l'intermédiaire encourt des sanctions, à moins qu'ils n'invoquent le cas de force majeure ou d'autres accords survenus par la suite avec la Compagnie.

Les affaires souscrites par l'intermédiaire donnent lieu à des commissions.

### **Paragraphe 3 : Le commissionnement**

- Le contrôleur vérifiera le respect des taux de commissions pratiquées par l'intermédiaire dans les branches pour lesquelles elles sont fixées par l'autorité de tutelle.
- Les modalités d'octroi des commissions ;
- Les modalités de retrait des commissions. En effet le Code CIMA, en son article 541, alinéa 2 dispose : « il est interdit aux courtiers et sociétés de courtage, sauf accord express de l'entreprise d'assurance, de retenir le montant de leur commission sur la prime encaissée ».

Les modalités pratiques du contrôle étant étudiées, quelle efficacité leur attribuer ?

## **DEUXIEME PARTIE : L'EFFICACITE DE LA PRATIQUE DU CONTROLE**

Nous étudierons :

- L'efficacité de la pratique du contrôle par les Compagnies d'assurance sur les intermédiaires,
- L'efficacité de la pratique du contrôle de l'Etat, à travers le Ministère de Tutelle des Assurances, sur les entreprises d'intermédiation.

## **CHAPITRE 1 : EFFICACITE DU CONTROLE DES COMPAGNIES SUR LES INTERMEDIAIRES**

Nous traiterons de l'efficacité qui sied à chacun des points soulevés lors de l'étude de la pratique du contrôle sur les intermédiaires (Agent Généraux, Courtiers et Sociétés de courtage).

### ***SECTION I : efficacité dans le contrôle de la production***

#### **Paragraphe 1 : l'efficacité du contrôle de l'enregistrement à temps réel des émissions**

Le contrôle de l'enregistrement chronologique et régulier des contrats au niveau du registre de production est très efficace pour les raisons suivantes :

- Il annihile toute possibilité chez l'intermédiaire, de faire payer à l'assureur des sinistres antidatés ;
- Il évite à l'assureur des pertes d'information préjudiciables. Il renforce la solvabilité de la Compagnie d'assurance.

En effet, si un avenant modifiant les capitaux garantis n'est pas enregistré dans les livres, la comptabilité risque de ne pas en tenir compte dans l'évaluation des engagements de la société (par exemple dans le calcul de la provision pour risque en cours). Il s'en suit, en cas de sinistre grave, des risques d'insolvabilité.

- Il bonifie la production en ce qu'il empêche aux intermédiaires de s'emparer des primes. En effet, pour une garantie de 1 mois, l'intermédiaire ne saisit pas l'affaire dans les livres de production. A l'échéance, il s'empare de la prime et déclare la proposition d'assurance annulée. Il s'en suit alors des risques de déséquilibre des résultats techniques.
- Il contribue à l'augmentation du chiffre d'affaires

Des contrôles effectués par une compagnie auprès de deux de ses agents généraux a révélé, que l'un d'eux pratiquait une réduction systématique de 20% en Automobile et que l'autre, appliquait les clauses bonus-malus sur toutes les garanties auto en partant de la responsabilité civile aux personnes transportées en passant par l'incendie, le vol, la défense et recours et les tierces.

Les recommandations suite à ce contrôle se sont traduites par une amélioration de la production.

## **Paragraphe 2 : Contrôle du suivi des recommandations suite a l'aggravation des taux de sinistre**

Ce contrôle est très efficace. Il permet le rééquilibrage du portefeuille et instaure une plus grande équité dans la mutualité. En effet, il n'est pas intéressant qu'un seul assuré, par sa négligence ou peut être par sa malchance, ne réduise en poussière, les multiples efforts fournis par les autres assurés pour équilibrer un portefeuille. Cet assuré peu précautionneux, fausse le jeu de l'assurance en ce qu'il élimine l'aléa dans la réalisation du risque.

## **Paragraphe 3 : Contrôle du respect de la capacité de souscription allouée a l'intermédiaire**

Ce contrôle présente une efficacité certaine.

En effet, il permet d'éviter :

- Que la Compagnie ne se trouve engagée dans un risque non pris en compte dans ses plans de réassurance ;

## **Paragraphe 4 : Contrôle de la conformité au Code et au Tarif**

Ce contrôle permet :

- D'éviter à la Compagnie des contentieux suite à la non information des assurés au moment de la souscription.
- Le renforcement de son équilibre technique.

## **Paragraphe 5 : L'efficacité du contrôle informatique**

Ce contrôle fiabilise les procédures informatiques et par conséquent les informations en machine.

## **Paragraphe 6 : L'efficacité du contrôle des attestations**

Si l'on considère, l'évolution des primes émises nettes d'annulation, telle qu'elle ressort du Tableau 1, et la part que l'assurance Auto et Maritime (Tableau 2) représentent dans les assurances de dommages, nous pouvons conclure quant à une certaine efficacité du contrôle des attestations initié dans ces deux branches.

	<b>1998</b>	<b>1997</b>	<b>1996</b>	<b>1995</b>	<b>1994</b>
Primes émises nettes d'annulation (en Millions de FCFA)	21 672	23 202	22 591	21 614	18 365
Taux d'évolution			2,6%	4,3%	15%

**Tableau 2**

Branche	R. Tech.	Ind.Acc.	Maladie	Aviation	Corps Navire	Faculté Transp.	Inc. & R.A.	Auto	Autres Risques
Part	5%	1%	14%	1%	5%	9%	16%	44%	6%

Ce contrôle des attestations est devenu aujourd'hui beaucoup plus efficace avec la mise sur pied d'un Pool TPV. Dans l'avenir il est prévu, avec l'appui de TRADE POINT SENEGAL, la création d'un Pool Facultés Transportées.

Les primes émises dans cette branche sont de l'ordre de 2,4 Milliards. De l'avis de certains experts l'avènement de ce Pool se traduira par une amélioration du volume des primes émises de l'ordre de 600 Millions, soit un taux d'accroissement de 25%.

En plus de l'amélioration des primes émises qu'il induit, le contrôle des attestations permet :

- une évaluation beaucoup plus correcte des engagements de l'entreprise :

En effet, les fausses attestations sont généralement vendues aux gros clients qui sont toujours tentés de payer moins cher.

Au Sénégal, parmi ces gros clients, figurent les « Cars rapides » qui paient des primes annuelles de l'ordre de 400 000 à 500 000 FCFA.

Un sinistre « Car rapide » peut compter jusqu'à 15 Millions. Donc 20 fausses attestations vendues représentent un manque à gagner de 10 000 000 FCFA et une sous évaluation des engagements de l'entreprise d'assurance de l'ordre de 300 000 000 FCFA.

Notons que le Sénégal compte plus 1 000 « Cars rapides ».

- la réduction des contentieux avec les assurés et intermédiaires

Ces contentieux naissent généralement à l'occasion des sinistres pour lesquels l'intéressé avait acheté une fausse attestation d'assurance. La Compagnie se prévaut de n'avoir jamais assuré l'intéressé ou plutôt, l'indemniser pour se retourner contre l'intermédiaire ; celui-ci affichera son insolvabilité ; l'assuré clamera tout haut l'ignorance dans laquelle il était, quant à la fausseté de l'attestation. Les Avocats vont jeter le feu à la poudrière. Le peuple qui, d'après Voltaire est toujours gothique, renouvellera les anathèmes à la face de l'assurance.

Le contrôle des attestations gagnerait d'avantage en efficacité si les assurés étaient associés. Par exemple, il pourrait être envisagé des actions d'information d'envergure à leur endroit, sur les dangers d'une mauvaise assurance et les moyens de détention des fraudes.

## **SECTION II : l'efficacité dans le contrôle des sinistres**

Ce contrôle présente une efficacité certaine. En effet, il permet à la Compagnie :

- de découvrir les sinistrés indus ou éventuellement de ne plus les payer ;
- d'évaluer correctement les provisions de sinistre ;
- d'exercer les recours possibles ;

- de réduire ses frais d'expertise ;
- de faire prévaloir une gestion technique plutôt qu'une gestion très commerciale des sinistres ;
- de promouvoir l'image de marque de la Compagnie.

En effet, certains intermédiaires préfèrent garder les sommes dues aux assurés dans les banques. D'autres par contre, imposent aux assurés non informés, des règlements moyennant rétribution. Ces pratiques, sans nul doute, sont de nature à ternir l'image de l'assurance ;

- d'éviter les faux sinistres.

Dans un Temporaire Décès, l'indemnité ne pourra être libérée si le bénéficiaire ne présente un certain nombre de pièces parmi lesquelles :

- . le Certificat de genre de mort ;
- . le Bulletin de naissance ;
- . le Certificat de décès.

Ces pièces sont requises pour qu'un assuré ne meurt pas deux fois, introduisant ainsi de fausses informations dans les tables de mortalité.

- d'éviter que les fonds de l'entreprise soient utilisés à d'autres fins par des règlements supérieurs au montant des préjudices.

### **SECTION III : l'efficacité du contrôle en cours de contrat**

Le contrôle en cours de contrat est efficace en ce qu'il permet :

- par la confection de tableaux de sinistralité, par contrat , par branche, par période et par intermédiaire de mettre à jour les contrats ou les branches déséquilibrés, de prendre à temps opportun, les mesures de redressement qui s'imposent.

Les mesures de redressement peuvent revêtir plusieurs formes :

- Résiliation des contrats trop sinistrés.
- Arrêt de toute collaboration avec l'apporteur au portefeuille très déséquilibré.
- Révision des modes de souscription.
- Restriction des garanties par l'introduction d'un certain nombre d'exclusions dans les Conditions Générales.

- Le rétablissement de l'équité contractuelle.

En effet, les modifications du contenu contractuel induisent, très souvent, une variation de prime tendant à ajuster les engagements de l'Assureur aux risques réels pris en charge. C'est le cas des polices avec clause d'ajustabilité.

- A l'amélioration du niveau d'encaissement des primes et du taux de renouvellement des contrats.
- D'éviter aux assurés des trous de garanties ou des garanties sans cause.

#### **SECTION IV : L'efficacité dans le contrôle comptable**

Les vérifications comptables présentent une certaine efficacité. En effet, elles débouchent :

- Sur un assainissement et une amélioration des finances de l'entreprise d'assurance.
- Une amélioration des résultats techniques et financiers (par une maîtrise des frais généraux et une augmentation de la masse de primes).

L'amélioration des finances de l'entreprise se lit dans l'extrait du crédit des bilans agrégés du marché Sénégalais de 1994 à 1998.

	1998	1997	1996	1995	1994
<b>Résultat avant affectation (en Millions de FCFA)</b>	1 707	2 079	1 795	803	686

Extrait du crédit des bilans agrégés du marché de 1994 à 1998.

En effet, de 1994 à 1995, on note une amélioration de 15% du résultat avant affectation.

De 1995 à 1996, l'amélioration est de 123%.

Notons que 1995, représente l'année où le Code est entré en vigueur.

Le contrôle des Compagnies sur les intermédiaires serait encore beaucoup plus efficace si :

- Les institutions de la CIMA introduisaient chez les Agents Généraux, Courtiers et Sociétés de courtage, l'obligation de présenter des états statistiques.
- Les Compagnies initiées, à l'endroit de leurs intermédiaires, des jeux récompensant les meilleurs.

Qu'en est-il de l'efficacité du contrôle de l'Etat ?

## CHAPITRE II : EFFICACITE DU CONTROLE DE LA DIRECTION DES ASSURANCES

Le contrôle des autorités de tutelle des assurances sur les intermédiaires s'opère en deux temps, à la constitution et en cours d'existence de l'agent, du courtier ou de la société de courtage.

### **SECTION I : L'efficacité du contrôle à la constitution**

Nous évaluerons l'efficacité de la pratique de l'agrément et du contrôle des bureaux et agences de l'intermédiaire.

#### I l'efficacité de l'agrément comme moyen de contrôle.

Nous étudierons l'efficacité qui sied à chacune des conditions d'obtention de l'agrément.

#### **Paragraphe 1 : Honorabilité**

Les transactions assurancielles reposent sur la bonne foi. Par conséquent, des personnes ayant trahi la confiance que des tiers avaient placée en elles, ne peuvent intervenir dans cette activité. Cela, d'autant que l'habitude est une seconde nature ou, pour parler comme l'autre « **le naturel, on a beau le chasser, il revient toujours au galop** ».

Cette mesure d'interdiction, prononcée par le Code CIMA en son article 506, n'est pas seulement valable à la constitution de la société d'intermédiation, mais la suit tout au cours de son existence.

Elle constitue de ce fait une invite constante à la bonne foi et à la gestion rigoureuse.

#### **Paragraphe 2 : La capacité**

Nous étudierons tour à tour, l'efficacité qui sied à la condition de capacité juridique et, celle afférente à la capacité professionnelle.

##### a) La Capacité juridique

Le mineur émancipé est admis, aux termes de l'article 7 alinéa 1 de l'acte uniforme, portant sur le droit commercial général, à présenter les opérations de commerces.

La restriction apportée par le Code CIMA en son article 508, alinéa 1,2, à cette disposition ne fait que renforcer la crédibilité de l'intermédiaire.

##### b) Capacité professionnelle

La dimension professionnelle de l'intermédiaire fait de lui un facteur important dans le développement des assurances non obligatoires.

#### Exemple de l'assurance vie :

En assurance vie, on a coutume de dire que les produits ne s'achètent pas, ils se vendent.

Cependant vulgariser et promouvoir les produits d'assurances vie suppose :

- une parfaite connaissance des produits ;
- l'aptitude à changer, sinon à orienter les habitudes de consommation des assurés au niveau de leur vie en famille ou de leur vie professionnelle ;
- la capacité de faire comprendre au public le rôle économique, financier et social de l'assurance.

Le courtier est communément appelé Assureur conseil vu la mission qui lui est assignée de bien conseiller son client.

Pour ce faire, il doit connaître les contrats dans leur wording mais aussi doit s'appliquer à en saisir la portée exacte.

Dans son souci de coller aux besoins des assurés, le courtier doit pouvoir arriver à placer les formules de garanties auxquelles il parvient auprès des assureurs, tout en sortant des sentiers battus, si nécessaire. Il devra pouvoir insérer des clauses par une argumentation valable, de nature à étendre le domaine d'application des garanties.

Le professionnalisme du courtier contribue davantage à la réalisation de différentes missions que nous venons de citer. Nous pouvons même affirmer que sans capacité professionnelle, le courtier s'acquitterait bien difficilement de sa tâche, combien ardue, d'apporter à son mandant les conseils dont il a besoin.

La capacité professionnelle requise des courtiers fait entrevoir la nécessité pour nos assureurs-conseils nationaux de s'orienter vers la création de structures viables, c'est-à-dire de véritables entreprises de courtage. En effet il est difficile pour une seule personne de satisfaire un portefeuille de risques diversifiés. La création de sociétés de courtage engendre une amélioration du rôle du courtier. LA spécialisation du courtier ou la mise en place au sein d'une société de courtage des départements spécialisés, permet de faire face à la complexité des risques, leur diversité et leurs conséquences potentielles.

### **Paragraphe 3 : Capacité financière**

Elle sécurise les transactions assurancielles dans lesquelles intervient l'intermédiaire garanti.

Les modalités de sa mise en œuvre sont de nature à protéger efficacement les créanciers de l'intermédiaire.

D'après le Code CIMA en son article 527, « la garantie financière est mise en œuvre sur la seule justification que l'agent, le courtier ou la société de courtage d'assurance garanti est défaillant sans que le garant puisse opposer au créancier le bénéfice de discussion.

La défaillance de la personne garantie, selon le même code est acquise un mois après la date de réception par celle-ci d'une lettre recommandée exigeant le paiement des sommes dues ou d'une sommation de payer, demeurée sans effet ».

L'imposition de la garantie amoindrit les risques d'insolvabilité des intermédiaires et contribue à augmenter la confiance des prospects, assurables et assurés au mécanisme de l'assurance.

#### **Paragraphe 4 : Mesures d'incompatibilités**

Les mesures d'incompatibilités édictées par le Code CIMA en son article 532 sont efficaces à plus d'un titre :

- elles contribuent à la moralisation de la profession d'intermédiaire par l'instauration d'une saine concurrence en son sein ;
- elles permettent aux intermédiaires de se consacrer entièrement aux tâches, combien ardues de conseiller les assurés dans des domaines aussi divers que les risques transports, risques industriels, risques commerciaux.

#### **Paragraphe 5 : Agences et bureaux**

Le contrôle des agences et bureaux de l'intermédiaire permet de :

- localiser les intermédiaires dans les espaces en vue d'une identification de l'ensemble des personnes agissant sous le nom de l'intermédiaire ;
- étudier la viabilité des structures de l'intermédiaire par une mesure du rapport Charge sur Produit. En effet un rapport supérieur à 1 ouvre très souvent la porte à des pratiques peu orthodoxes, de nature à ternir l'image de marque de l'assurance.

La maîtrise de la configuration des intermédiaires agréés permet de déceler rapidement les bureaux de souscription appartenant à des entités non admises, au regard de la loi, à présenter l'opération d'assurance.

### ***SECTION II : l'efficacité du contrôle en cours d'existence***

Dans cette partie, nous traitons dans un premier temps de l'efficacité du contrôle administratif, puis en second lieu de l'efficacité du contrôle technique.

#### **I l'efficacité du contrôle administratif**

L'efficacité du contrôle administratif transparait à travers le suivi constant et régulier de la sécurité et la protection des assurés et assureurs, qu'opère le contrôle des bureaux et agences.

Elle transparait, d'autre part, à travers l'établissement de la liste des courtiers agréés.

En effet, la liste amoindrit la concurrence déloyale que les courtiers non agréés imposent sur le marché de l'intermédiation. Elle est une arme, aux mains des intermédiaires, apte à contrer les multiples effractions dont est victime la saine pratique de l'intermédiation.

Cette liste, rappelons le, permet à tout assuré averti de se méfier des courtiers n'y figurant pas.

## II l'efficacité du contrôle technique

Nous évaluerons l'efficacité du contrôle de l'informatique et de la production.

### A. L'EFFICACITE DU CONTROLE INFORMATIQUE

L'ordinateur n'est qu'un outil au service exclusif de l'homme, son programmeur. Il réagit conformément aux programmes qu'il gère. Aussi, peut-il être porteur de vrai ou de faux. De ce point de vue, il devient nécessaire de veiller à la fiabilité des procédures informatiques.

L'informatique, rappelons le, permet un contrôle rapide de la production et de la gestion des sinistres. Il n'est cependant efficace qu'au cas où il met à la disposition du contrôleur la quasi totalité des informations dont ce dernier a besoin dans l'exercice de ses fonctions.

La mise en place d'outils de prévention des sinistres informatiques éloigne les désagrément, les contentieux Assuré, intermédiaire, assureur, en cas de perte ou d'altération des informations.

Imaginez un intermédiaire qui dispose d'une gestion informatique répertoriant les dates d'effet et d'échéance des contrats, les primes ou fractions de primes payées, les impayés, les reversements, les commissions. Que se passerait-il s'il perdait un jour l'ensemble de ces informations ? Rien, sinon le renouvellement des anathèmes jetés jadis à l'assurance.

### B. L'EFFICACITE DU CONTROLE DE LA PRODUCTION

Nous soulèverons point par point l'efficacité de la pratique du contrôle de la production.

#### Paragraphe 1 : La structure du portefeuille

Le contrôle de la structure du portefeuille est efficace à divers titres :

- Il permet au contrôleur de jauger la valeur des conseils prodigués par l'intermédiaire.

Une société de courtage gérant des risques complexes sans départements spécialisés en son sein, pourra difficilement honorer l'obligation de conseil qui pèse sur elle.

Il s'en suit des désagréments au sein des assurés, qui ont pour noms :

mal assurance, ruine en cas de sinistre grave, contentieux quotidien avec les assureurs.

- Il permet d'identifier les assureurs avec qui travaillent l'intermédiaire, aux fins de savoir si effectivement les risques qu'ils souscrivent, correspondent aux branches pour lesquelles ils ont reçu un agrément.

#### Paragraphe 2 : Le Contrôle des dispositions du contrat

On étudiera tour à tour l'efficacité relative au contrôle des réductions, du montant des primes et des clauses contractuelles.

### - Réductions

Dans le contrôle des réductions, le contrôle s'attèle aux raisons qui y conduisent.

Aussi arrivera-t-il à débouter les intermédiaires suivants :

- Ceux qui se livrent à une prospection basée sur une offre systématique de réduction de tarif avant toute étude préalable de l'affaire ;
- Ceux qui acceptent en contrepartie de tarifications spéciales, une réduction des commissions d'usage.

Ces catégories que nous venons de citer se livrent donc à un avilissement systématique des primes, portant ainsi une grave atteinte à la solvabilité des entreprises d'assurance.

N'est-ce pas la solvabilité de l'entreprise d'assurance, le premier critère qui doit guider le choix de l'intermédiaire consciencieux ?

### **Paragraphe 3 : La gestion des offres**

Ce contrôle de la gestion des offres renforce la loyauté des intermédiaires envers les Compagnies et les assurés. Parce que susceptible d'être contrôlé sur les choix qu'il a effectués, l'intermédiaire ne fera prévaloir que les critères de compétence professionnelle dans l'attribution des risques.

### **Paragraphe 4 : Respect des dispositions du Code CIMA**

Il sécurise les assurés. Il met l'assureur et l'intermédiaire à l'abri des ruptures injustifiées ou mal justifiées des protocoles d'accord. Autrement dit, le respect des dispositions du Code sauvegarde les prérogatives de chaque intervenant à l'acte d'assurance.

### **Paragraphe 5 : Le contrôle de tarification et des taux de commissions**

Il évite, d'une part, que les sociétés d'assurances ne se laissent entraîner dans une concurrence sauvage et essayent d'augmenter leur chiffre d'affaires en surenchérissant sur les autres sociétés et en promettant aux intermédiaires des taux de commissions de plus en plus élevés.

D'autre part, elle contribue à la solvabilité des entreprises d'assurance.

Enfin, elle assainit le milieu des intermédiaires en éradiquant toute concurrence déloyale entre courtiers.

Toutefois, ces mesures de contrôle ne sont pas toujours efficaces dans la mesure où les assureurs contournent la législation, pour mettre en place une concurrence malsaine à partir de rémunération plus ou moins occulte.

## Paragraphe 6 : L'efficacité du contrôle des encaissements et des reversements de primes

Les assureurs, de leur part, contrôlent les encaissements et les reversements.

Cependant, pour des raisons commerciales, ils ne peuvent secouer vigoureusement les intermédiaires. C'est là qu'apparaît l'efficacité du contrôle des encaissements et des reversements de primes effectué par les Autorités de Tutelle des Assurances.

Dans tous les cas, le tableau montre une baisse nette des montants figurant au poste créances sur agents et assurés depuis 1994. Sachant que les montants répertoriés au niveau de ce poste concernent, en grande partie, les créances des agents et courtiers, nous pouvons affirmer l'efficacité du contrôle sur les encaissements et reversements exercés de concert par les Compagnies et le Ministère de Tutelle des Assurances.

Il s'agit ici d'une efficacité croissante.

En effet, les arriérés de 1995 représentent les 85,4% de ceux de 1994. Ce qui signifie qu'il y a eu une baisse de l'ordre de 15%.

Les arriérés de 1998 représentent les 57,44% de ceux de 1997, ce qui signifie qu'il a une baisse de l'ordre de 43%.

	1998	1997	1996	1995	1994
<b>Compte de créances d'Agents et Assurés (en Millions de FCFA)</b>	13 064	22 741	23 008	20 387	23 868

Extrait des Bilans agrégés du Marché de 1994 à 1998, Tableau 1.

## CONCLUSION

Vu le taux de 40% que la production des intermédiaires représente dans leur portefeuille, les Compagnies d'assurances se sont avisées de mettre en pratique un système de contrôle vis-à-vis de ces premiers.

L'Etat, dont le souci permanent est la protection des assurés et des bénéficiaires de contrat, ne pouvait rester indifférent face aux intermédiaires. Aussi, s'est-il fait obligation de les contrôler. Notons que ce contrôle est exercé par le Ministère de Tutelle des Assurances.

La nature juridique différente des relations Assureurs-Agents Généraux, et Assureurs-Courtiers ou Sociétés de courtage, nous a amené à scinder le contrôle des intermédiaires en deux parties.

La première s'intitulant : la pratique du contrôle par les Compagnies sur les Agents Généraux.

La seconde : la pratique du contrôle exercé par les Compagnies sur les Courtiers et Sociétés de courtage.

Après avoir spécifié leurs principaux objectifs, nous avons montré que les contrôles s'organisent autour des axes technique et comptable.

Le contrôle technique des Agents Généraux aussi bien que celui des Courtiers est vu sur 3 angles :

- En Production
- En Sinistre
- Et en cours de contrat.

Pour les Agents Généraux, nous avons montré au niveau de la production, que les contrôles qui s'y opèrent sont les suivants :

- Le contrôle de l'enregistrement à temps réel des émissions dans les livres de police et avenant.
- Le contrôle du suivi des recommandations suite à l'aggravation de la sinistralité.
- Le contrôle du respect de la capacité de souscription allouée à l'Agent.
- Le contrôle de la conformité au Code CIMA et au Tarif.
- Le contrôle de la vérification de la saisie informatique.

Au niveau des sinistres, il s'agit du contrôle des points suivants :

- L'application stricte du manuel de gestion des sinistres.

Durant la vie des contrats, le contrôle s'oriente vers :

- La maîtrise de la sinistralité
- Le niveau d'encaissement des primes et le taux de renouvellement des contrats.

Pour les Courtiers et Sociétés de courtage, nous avons montré en Production que le contrôle s'oriente vers :

- Le reversement des primes
- La gestion des attestations.

En sinistre, nous avons montré que le contrôle s'exerce uniquement sur les Courtiers ou Sociétés de courtage ayant reçu un mandat de gestion de sinistre. Ce contrôle s'oriente vers l'application rigoureuse du manuel de gestion de sinistre.

Durant la vie des contrats, nous avons montré que le contrôle s'oriente :

- Vers la maîtrise de la sinistralité par la confection de tableau de sinistralité par contrat, par branche, par période et par Courtier ou Société de courtage.
- Le niveau de reversement des primes, le taux de renouvellement des contrats et le taux de souscription d'affaires nouvelles.
- L'information en temps réel sur toutes les modifications apportées aux contrats.

L'étude du contrôle comptable des Agents Généraux aussi bien que des Courtiers et Sociétés de courtage vise la sauvegarde des fonds de l'entreprise.

Il s'agit dans tous les cas d'un contrôle de conformité.

Comme nous l'avons dit, il existe toujours une convention entre l'Assureur et les Intermédiaires, laquelle convention fait naître des obligations sur chacune des parties.

L'objet de notre étude est le contrôle par l'Assureur du respect des obligations dont les intermédiaires sont débiteurs. Une autre étude pouvait s'atteler au contrôle par l'intermédiaire du respect des obligations qui pèsent sur l'Assureur.

Donc entre l'Assureur et l'Intermédiaire, il s'agit d'un véritable contrôle réciproque.

Il n'en est pas de même du contrôle du Ministère de Tutelle des Assurances sur les Intermédiaires qui, par contre est unilatéral.

Ce contrôle est organisé au Sénégal par la Direction des Assurances.

Il a pour fondement le Code CIMA et les législations nationales, en tant que non contraire au Code.

Dans le cadre de ce contrôle, nous avons distingué le contrôle à la constitution du contrôle en cours d'existence de l'entreprise d'intermédiation.

A la constitution, le contrôle s'opère à travers l'obtention de l'agrément, la maîtrise de la configuration des structures de l'entreprise et la qualité des systèmes informatiques.

L'obtention de l'agrément suppose un certain nombre de conditions à savoir : l'honorabilité, la capacité juridique, professionnelle et financière, des mesures de comptabilité.

En cours d'existence, le contrat est administratif et technique.

Le contrôle administratif porte sur l'agrément et la configuration des structures de l'entreprise d'intermédiation.

Le contrôle technique porte sur :

- le contrôle informatique ;
- le contrôle de la production ;
- l'encaissement et le reversement des primes.

Dans le contrôle qu'ils exercent sur les intermédiaires, l'Etat et les Compagnies s'attaquent aux mêmes points, à savoir :

- la production ;
- l'administratif ;
- le comptable et les sinistres.

La différence de ces deux contrôles apparaît dans les objectifs recherchés.

Alors que la Compagnie s'intéresse à maîtriser ses réseaux de distribution, l'Etat quand à lui s'oriente vers l'instauration d'une concurrence saine entre intermédiaires et la protection des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurance.

Ils sont efficaces pour l'ensemble des résultats auxquels ils parviennent à savoir :

- l'éradication de la fraude ;
- l'assainissement des finances de la Compagnie ;
- réduction des contentieux devant les Tribunaux ;
- rétablissement constant de l'équité contractuelle ;

- sécurisation des assurés ;
- instauration d'une plus grande loyauté entre intermédiaires et envers les assureurs etc..

Notons que l'efficacité de ces deux systèmes de contrôle est liée en partie à leur complémentarité que nous soulignons tantôt.

Ces contrôles gagneraient d'avantage en efficacité si :

- une information d'envergure à l'endroit des assurés était initiée ;
- les Compagnies mettaient sur pied de véritables Pool de souscription à l'instar du Pool TPV ;
- les Autorités de la CIMA introduisaient chez les intermédiaires, l'obligation de présenter des états statistiques ;
- les intermédiaires eux-mêmes y étaient associés.

Cette association passerait certainement par :

- la mise sur pied d'un Conseil National des intermédiaires ;
- la représentation des syndicats nationaux des courtiers au sein de la CIMA, par la FACAR (Fédération des Courtiers Africains d'Assurance et de Réassurance) ;

D'ailleurs même la FACAR avait adressé une requête, dans ce sens, aux Autorités de la CIMA le 15 Avril 1999.

Les suggestions que nous venons de faire, n'étant pas exhaustives, nous invitons l'ensemble des acteurs du marché à se pencher davantage sur le problème des intermédiaires, aux fins d'un assainissement global du secteur des assurances.

# BIBLIOGRAPHIE

## I. OUVRAGES

- Codes des Assurances des Etats Membres de la CIMA – édition l'Argus 1996 Paris.
- Cours de M. NOUKEILA, Audit Interne d'une société d'assurance.
- Manuel des Assurances, Jérôme YEATMAN
- Le droit des Assurances, Yvonne Lambert FAIVRE.

## II. STATISTIQUES

Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances.

