

**INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES
(IIA)
B.P. 1575
Tél. (237) 20-71-52
Fax (237) 20-71-51
Yaoundé - Cameroun**

**CYCLE SUPERIEUR
13^{ème} Promotion
1996 - 1998**

**ETUDE CRITIQUE DES DISPOSITIONS
DU CODE CIMA RELATIVES A « LA PRESENTATION
DES OPERATIONS D'ASSURANCES AU PUBLIC » :
LE CAS DU TOGO**

MEMOIRE

**Pour l'obtention du Diplôme d'Etudes Supérieures
Spécialisées en Assurances (DESS-A)**

PRESENTE ET SOUTENU

Sous la Direction de :

PAR :

Komlavi M. O. DIABO

**Monsieur Alessi WILSON
Directeur de SICAR - GRAS SAVOYE
LOME - TOGO**

REMERCIEMENTS

Nous témoignons notre gratitude à tous ceux qui nous ont aidé dans l'élaboration de ce mémoire.

Nos remerciements vont en particulier à Monsieur Alessi WILSON qui, malgré ses nombreuses occupations, a bien voulu diriger ce travail. Ses réflexions pertinentes ont permis d'améliorer la qualité de ce mémoire. Qu'il trouve ici, en ces quelques mots, toute notre reconnaissance.

Nos remerciements vont également à la Direction Générale de l'UAT en particulier à Monsieur Kodjo LOCOH pour sa disponibilité constante à notre égard et à tout son personnel.

Les sigles utilisés

A.G.A.	: Agence Générale d'Assurances
A.G.F.	: Assurances Générales de France
B.T.C.I.	: Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie
C2A	: Compagnie Africaine d'Assurances
CICA	: Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances
CIMA	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
DAT	: Dépôts à Terme
FANAF	: Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines
GFA	: Groupement Français d'Assurance
GMC	: Groupement Mutuel des Cadres
GTA	: Groupement Togolais d'Assurances
IARDT	: Incendie, Accidents, Risques Divers, Transports
SOGERCO	: Société de Gérance de Représentation et Courtage
TTC	: Toutes Taxes Comprises
UAP	: Union des Assurances de Paris
UAT	: Union des Assurances du Togo
UTB	: Union Togolaise de Banque

INTRODUCTION GENERALE



La Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) est une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans les Etats africains membres. Elle s'est substituée en 1992 à la Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances (CICA) dont les problèmes de fonctionnement constatés entre 1973 et 1989 ont conduit les Etats membres à modifier la convention de coopération qui les liait.

L'objectif essentiel assigné par les Etats membres à cette nouvelle organisation, c'est la réhabilitation et le redressement des marchés d'assurances. La CIMA a donc été créée pour donner une nouvelle orientation et proposer des solutions aux multiples maux et problèmes de l'assurance africaine.

Parmi ces maux citons quelques exemples relevés par le comité des experts :

- la crise aiguë qui résulte des déséquilibres techniques et financiers des compagnies ;
- l'inadaptation de l'environnement institutionnel, législatif et réglementaire ;
- l'indécision des autorités de tutelle pour maintenir la discipline et la cohésion des marchés ;
- l'absence de rigueur dans la gestion des compagnies ;
- les déficits qui mettent en cause la solvabilité des compagnies et qui sont dus : à la sinistralité élevée dans certaines branches, au poids des arriérés de primes, aux difficultés pour les compagnies de placer dans les actifs répondant aux critères prudentiels habituels (sécurité, rendement, liquidité) les provisions techniques représentant les engagements pris envers les assurés ;

-

Ces constats ont, non seulement, amené les Etats à créer la CIMA, mais également à la doter d'une législation unique des assurances et de nouvelles règles prudentielles. Désormais, toutes les entreprises d'assurance (sauf celles de réassurance : article 1) sont soumises à cette législation unique CIMA (le Code CIMA), qu'il s'agisse des entreprises d'assurance directe ou des intermédiaires d'assurance, toutes placées sous la surveillance de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA).

Ainsi, dans le souci d'assainir la profession d'intermédiaires d'assurances, il était tout à fait logique que le code CIMA consacre un livre se rapportant aux Agents Généraux, Courtiers et autres Intermédiaires d'assurances. Ces derniers se voient donc dotés d'un véritable statut (livre V). Leurs professions sont réglementées de façon commune, d'une part (articles 500 à 528), et de façon spécifique, d'autre part (articles 529 à 547), quant aux conditions d'accès et d'exercice (aptitude juridique et technique, autorisations ministérielles, contrôle de l'encaissement des primes, garantie financière, responsabilité civile professionnelle, sanctions pénales).

Cependant, ces diverses mesures d'assainissement du code étant des solutions théoriques, leur application effective ne cesse de soulever de nombreuses inquiétudes.

Pour nous en convaincre il nous suffira de passer en revue dans une première partie les différentes étapes de la présentation des opérations d'assurances au public, telles qu'elles s'exécutent et ce que cette législation uniforme tente d'en faire. Quelques contributions à la réflexion tendant à l'efficacité du code CIMA nous permettront dans une deuxième partie de relever des axes d'adaptation des règles aux réalités à redresser.

PREMIERE PARTIE

**DESCRIPTION DE LA DISTRIBUTION
DE L'ASSURANCE AU TOGO**

Dans cette première partie de notre étude nous examinons tour à tour l'organisation du marché togolais d'assurances, l'offre du service d'assurances, le contenu des prestations des intermédiaires et les aspects sociologiques de la culture d'assurances au Togo.

CHAPITRE I

L'ORGANISATION DU MARCHÉ TOGOLAIS
D'ASSURANCES

La présentation des opérations d'assurances au public sur le marché togolais est assurée par les compagnies d'assurances et les intermédiaires soumis en permanence au contrôle de l'Etat institué dans l'intérêt des assurés, souscripteurs et bénéficiaires des contrats d'assurances et de capitalisation.

Section 1 - LES ENTREPRISES D'ASSURANCES

Malgré les difficultés liées à une absence de centre de documentation bien structuré, nous pouvons situer la représentation des compagnies d'assurances au Togo aux alentours des années 1950 favorisée par le décret n°1077/TP du 29 Décembre 1950 œuvre du gouvernement colonial. Ces compagnies d'assurances vendaient principalement, au départ, les contrats IARDT (Incendie, Accident, Risques Divers, Transport), dont en majorité l'Automobile.

Rappelons qu'avant 1950 les contrats d'assurances étaient proposés par les bureaux de compagnies européennes implantés au Dahomey (actuelle République du Bénin) à la population européenne et à quelques « Togolais émancipés ».

Jusqu'à la création en 1973 du Groupement Togolais d'Assurances (GTA), la première société de droit national, toutes les compagnies opérant au Togo étaient d'origine européenne.

En fait, la présentation des opérations d'assurance au public n'a été réglementée qu'avec l'ordonnance n°36 du 12 Août 1968. Elle a ainsi permis l'assainissement du marché togolais d'assurances en réglementant les organismes d'assurances de toute nature et les opérations d'assurance. Cette réglementation a finalement trouvé sa légitimité sous-régionale avec le livre III du code CIMA.

Au Togo, les compagnies d'assurances opérant sur le marché existent toutes avant l'entrée en vigueur du code CIMA le 11 Août 1996.

De par leur forme sociale, on distingue deux types de sociétés d'assurance conformément à l'article 301 du code CIMA :

- **les sociétés anonymes** composées d'une société par publique, le Groupement Togolais d'Assurances (GTA) et de quatre entreprises privées, l'Union des Assurances du Togo (UAT), la Compagnie Africaine d'Assurances (C2A), Colina et Aigle Vie. Ce sont des sociétés commerciales à but lucratif.
- **les sociétés à forme mutuelle** puisque leur champ d'activité n'est pas limité à une profession ou à une région comme le sont les mutuelles pures. Il s'agit de la Prévoyance et du Groupement Mutuel des Cadres (GMC). Ce sont des sociétés non commerciales qui ne visent pas essentiellement la réalisation de profit, mais le service qu'elles rendent à leurs membres.

Mais, s'il est vrai qu'il existe sur le plan juridique des différences importantes entre les sociétés à forme mutuelle et les sociétés anonymes d'assurances, l'on peut constater sur le marché togolais que leur organisation et leur fonctionnement sont comparables à bien des égards, dès lors que l'ampleur de l'activité des sociétés à forme mutuelle leur impose souvent des modes de gestion de nature commerciale, tels que la rémunération des administrateurs et la « production » d'assurance à l'aide d'intermédiaires (courtiers et agents commerciaux).

Pour accomplir leur mission, à savoir permettre la couverture de grands risques et d'une manière immédiate et complète moyennant un petit prix, les entreprises d'assurances ont besoin d'une organisation interne variant avec la taille et les branches exercées.

Sur le marché togolais, toutes les compagnies disposent d'une organisation de souscription directe de contrats à leurs sièges. Une seule société, le GTA dispose de deux agences, une à Lomé et l'autre à Kara. Quatre des sept sociétés du marché à savoir le GTA, l'UAT, la C2A et le GMC entretiennent des bureaux dans quelques grandes villes du pays.

Le statut de ces bureaux étant flou, ils feront l'objet d'une approche particulière ultérieurement. A part Colina, toutes les autres sociétés d'assurances utilisent un réseau « d'agents commerciaux », qui sont des personnes physiques non salariées, mandatées et rémunérées à la commission. Mais contrairement à l'article 501-4° du code CIMA, ces « agents commerciaux » ne sont pas mandatés exclusivement par les sociétés d'assurance réalisant des opérations dans les branches 20 à 23 de l'article 328 c'est à dire les branches - Vie, mais également par celles pratiquant les branches IARDT.

Notons aussi qu'au Togo, seuls les sièges des sociétés d'assurance disposent de service de règlement des sinistres et que les agences et bureaux ne font que de la souscription.

Pour toucher plus de personnes assurables, les compagnies togolaises utilisent le service des intermédiaires.

Section 2 - LES INTERMEDIAIRES

Dans la plupart des cas, celui qui désire s'assurer ne s'adresse pas directement à une compagnie, mais à un intermédiaire d'assurance qui est une personne physique qualifiée d'« assureur » et qu'il va trouver dans son bureau à moins qu'elle ne vienne à lui. C'est à cet « assureur » que va être confiée la couverture des risques contre lesquels il veut se protéger, c'est avec lui qu'il envisagera les modalités du contrat (étendues des garanties et exclusions, mode de règlement des primes, etc.).

C'est à lui également qu'il aura à faire en cas de sinistre, moment particulièrement redouté, où l'assureur exerce à plein sa fonction qui dépasse très souvent le simple règlement financier pour s'accompagner de conseils et de diverses formes de services rendus. Souvent c'est au moment du sinistre qu'on se rend compte de l'insuffisance éventuelle de couverture.

De façon générale, le public s'en tient à cette notion d'assureur, et il distingue mal deux catégories d'intermédiaires, les agents généraux et les courtiers d'assurance, dont le statut juridique est différent même si la fonction exercée auprès de l'assuré est semblable.

La première catégorie d'intermédiaire représentée par le réseau des agents n'existe plus sur le marché togolais d'assurance. A sa place, certaines compagnies utilisent le réseau de « bureaux », qui est différent des bureaux normalement connus en distribution d'assurances. Ils seront étudiés plus tard à la page 21.

La deuxième catégorie est représentée par les courtiers d'assurances. Alors que l'agent général est le mandataire d'une compagnie, le courtier d'assurance, lui, est mandataire de l'Assuré. A ce titre, il a la faculté de présenter les demandes de garanties de ce proposant à la société d'assurance qui lui semble la mieux placée pour le couvrir. Il est rémunéré par une commission versée par la société d'assurance.

Les courtiers du Togo sont regroupés dans l'Association Professionnelle des Assureurs - Conseils, afin de mieux se faire connaître, de défendre les intérêts de leurs clients et bien sûr les leurs propres.

Il faut enfin indiquer que la législation en vigueur (code CIMA, livre V) impose à tout intermédiaire d'assurance des conditions de capacités professionnelles, de garantie financière et d'honorabilité strictement définies.

Section 3 - LE CONTROLE DE L'ETAT

Compte tenu de la spécificité du secteur des assurances (contrat d'adhésion, inversion du cycle de production etc.), il n'était pas possible de laisser aux parties contractantes le soin de gérer leurs affaires librement étant donné l'inégalité fondamentale entre l'assureur et l'assuré.

Il n'était pas possible non plus de confier le contrôle aux tribunaux puisque leurs interventions se situent à posteriori. On a donc choisi de confier le contrôle des assurances à des spécialistes détenteurs de la puissance publique ayant la compétence et le pouvoir nécessaire pour arbitrer les conflits. Au Togo, sous inspiration française, cette mission est dévolue au Ministre de l'Economie et des Finances qui en délègue l'application à la Direction des Assurances.

Le contrôle par la Direction des Assurances, créé par décret n°68-151 du 12 Août 1968, embrasse toute la vie des compagnies et des intermédiaires. Ainsi, aucune entreprise d'assurance, aucun intermédiaire - quelle que soit sa forme juridique - ne peut commencer son exploitation ou la développer sans avoir au préalable obtenu l'agrément du Ministère de l'Economie et des Finances (capital minimum, fonds d'établissement ou garantie financière, plan financier etc.).

De même, celui-ci peut par le retrait d'agrément mettre totalement ou partiellement un terme aux opérations d'une société au Togo. Avant d'en arriver à ces extrémités, il exige des mesures de redressement et le contrôle a justement pour but d'éviter une liquidation qui pourrait léser les intérêts des assurés, des ayants droit, du personnel de la société concernée...

Le contrôle de la Direction des Assurances s'exerce à plusieurs niveaux :

- **contrôle juridique**, surveillant la conformité des contrats à la réglementation en vigueur ; autorisation nécessaire du ministère pour les cessions totales ou partielles de portefeuilles ;

- **contrôle de solvabilité**, tendant à vérifier - dans le souci de protection des assurés, souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurance - que les sommes perçues sont bien affectées à la réparation des sinistres et que toutes les précautions sont prises à cet effet (niveau de provisions techniques suffisant, existence d'une marge de solvabilité et d'une réserve de garantie pouvant permettre à l'entreprise de parer à toute éventualité);

- **contrôle économique** sur le mode de calcul et de placement des provisions techniques, l'emploi des réserves et leur orientation vers des investissements productifs dans le cadre des obligations réglementaires.

Ce contrôle réglementaire s'exerce soit, sur place, il est alors effectué au siège de la société par un corps de commissaires - contrôleurs, soit sur pièces par étude à la Direction des Assurances des documents transmis par la compagnie.

En outre il revêt les caractéristiques complémentaires suivantes :

- **le contrôle est préventif**, c'est le caractère le plus important, car la technique de l'assurance est telle que le contrôle efficace doit être préventif ;

- **le contrôle est global**, pas de contrôle à petit bout, mais contrôle global portant sur tous les aspects, tous les domaines et toute la vie de la société ;

- **le contrôle est régional**, assuré par les commissaires contrôleurs de la CIMA.

Enfin, la Direction des Assurances, à part sa fonction d'autorité de tutelle des assureurs, est également porte-parole des compagnies auprès des pouvoirs publics. Elle explique l'économie de ce secteur auprès des services du ministère et a pu éviter des mesures d'ordre, par exemple, fiscal qui se seraient révélées désastreuses pour l'assurance. Elle est également porte-parole du gouvernement auprès des assureurs lorsque certaines mesures aux enjeux importants les touchent. Il en a été ainsi en matière d'assurance des Taxis-moto.

Les assurés peuvent toujours s'adresser à elle lorsqu'il s'agit de répondre à des questions d'application de la réglementation ou de gérer des réclamations.

CHAPITRE II

L'OFFRE DE SERVICE

L'offre des opérations d'assurance au public, au Togo, est présentée par les compagnies et les intermédiaires que nous allons mieux faire connaître dans les sections suivantes.

Section 1 - PAR LES COMPAGNIES

Jusqu'à ce jour, le nombre des sociétés d'assurance n'a pas connu de changement par rapport à 1994.

En effet, le marché togolais des assurances est constitué de sept (7) sociétés dont :

- deux (2) à forme mutuelles. Sur ce total,
- quatre (4) pratiquent aussi bien les opérations d'assurances dommages que les assurances de personnes,
- une (1) se limite à l'exploitation des opérations d'assurances de dommages et deux pratiquent exclusivement les assurances de personnes.

L'entrée en vigueur, le 11 août 1996 au Togo, du nouveau code des assurances (CIMA) a occasionné de profondes mutations au niveau des succursales des sociétés étrangères : si les Assurances Générales de France (AGF) ont choisi de se retirer de notre marché en cédant leur portefeuille à la COLINA, l'Union des Assurances de Paris (UAP) quant à elle, a entamé au cours de l'année 1996, le processus de sa transformation en société de droit national et le 11 juillet 1997 elle a obtenu l'agrément pour la branche IARDT devenant depuis lors Union des Assurances du Togo (UAT). Par contre, la branche Vie reste une délégation de l'UAP pour le Togo (UAP-VIE). Au niveau des compagnies, on distingue deux types d'offre d'opérations d'assurance au public.

§1/ La souscription directe

Elle concerne la présentation des opérations pratiquées par les différentes compagnies de la place par les membres du personnel salariés mais uniquement aux sièges desdites compagnies. Cette souscription directe représente environ 35% du chiffre d'affaires du marché en 1997. Cette proportion est encore élevée et comparativement aux pays développés où elle est de l'ordre de 7%, on peut d'ores et déjà remarquer qu'un nombre important d'assurables méconnaît les intermédiaires et ainsi se dirige directement vers les compagnies elles-mêmes.

A ce niveau, on doit se poser la question de savoir si, compte tenu de l'importance de cette catégorie de souscription, ces assurables sont bien conseillés et informés. Nous en doutons beaucoup, car selon notre expérience durant le stage pratique, bien que les producteurs aient la compétence et la volonté de le faire, ils ne disposent pas du temps matériel nécessaire à ce genre d'obligation.

§2/ La souscription par les agences

C'est la souscription effectuée toujours par les membres du personnel salariés, mais cette fois dans tout bureau de production desdites compagnies.

Au Togo seul le Groupement Togolais d'Assurances (GTA) dispose de deux agences : une à Lomé et l'autre à Kara. Elles ont produit en 1997 environ 11% du chiffre d'affaires IARDT de la compagnie.

Très souvent, la production de ces agences est intégrée à celle de la souscription du siège pour donner le chiffre d'affaires de la compagnie (souscription directe).

Section 2 - LES INTERMEDIAIRES

Au Togo, 60% du chiffre d'affaires du marché d'assurance sont réalisés par les intermédiaires, constitués de différentes structures que cette partie aura à présenter.

§1/ Les courtiers

Ils se taillent la grosse part des souscriptions des intermédiaires avec plus de 90%. Sur le marché togolais douze (12) agréments de courtage ont été à ce jour délivrés dont deux après l'entrée en vigueur du code CIMA (voir annexe n°2). La Direction des Assurances ne connaît pas le nombre exact de courtiers opérant sur le marché. La clientèle constituant l'immense majorité du portefeuille des courtiers est composée des gros opérateurs économiques privés, des sociétés d'Etat, des organisations internationales, des représentations diplomatiques et organisations non gouvernementales...

Comme indiqué plus haut, la grande majorité de la clientèle personnes physiques s'adresse plus directement aux compagnies qu'aux intermédiaires, ceci par ignorance du service rendu par les courtiers d'assurance (voir infra pages 16 à 20).

§2/ Les « bureaux directs » ou agences

Il faut souligner tout de suite que cette appellation émanant des compagnies elles-mêmes est erronée.

En fait, il ne s'agit ni de bureaux, ni d'agences, mais il s'agit plutôt de points de production de 4 des 7 compagnies d'assurance du marché togolais à savoir GTA, UAT, C2A et GMC.

Ce phénomène ambigu existant sur le marché sera traité plus en détail ultérieurement dans ce travail avec une approche du cheminement à suivre pour régulariser cette situation devenue irrégulière avec l'entrée en vigueur du code CIMA, qui n'accorde aucune base légale à ces points de vente et qui, à cet effet opèrent dans l'illégalité.

Ces points de vente érigés dans certaines grandes villes du pays, notamment à Aného (Sud) Kpalimé et Atakpamé (Sud-Ouest), Sokodé (Centre), Kara et Dapaong (Nord) sont placés sous la responsabilité des chefs d'équipe rémunérés à la commission et entretenant des réseaux de commerciaux.

Ces commerciaux devraient être la catégorie de personnes habilitées pour la présentation d'une opération d'assurance prévue au 4^o de l'article 501 du code CIMA, mais ne le sont pas, car ils présentent aussi les opérations IARDT en violation dudit article.

§3/ Les agents généraux

Cette catégorie d'intermédiaires constituée de l'Agence Générale d'Assurances (AGA), de SOGERCO et du cabinet Jibidar (ultérieurement devenu courtier) n'existe plus sur le marché togolais d'assurance.

Mais, avec l'entrée en vigueur du code CIMA et suite à l'illégalité qui frappe les points de production cités plus haut, les compagnies concernées devront réfléchir et mettre les moyens à disposition afin de reconvertir les chefs d'équipe responsables de ces points de vente en agents généraux.

§4/ La bancassurance

C'est un canal de distribution des assurances qui commence très timidement à se développer au Togo. Jusqu'à ce jour, seules deux banques de la place pratiquent la bancassurance. La Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTIC) propose à ses clients des produits de capitalisation de son partenaire l'Union des Assurances de Paris (UAP-Vie) Délégation pour le Togo.

L'Union Togolaise de Banque (UTB) quant à elle propose l'assurance sur comptes parrainés, consistant à payer aux titulaires de comptes courants, en cas de décès par maladie le double et en cas de décès par accident de tous genres le triple du solde du compte.

Par contre la collaboration banquiers - assureurs se porte bien quant à ce qui concerne la distribution des produits comme la « Temporaire Décès » en couverture des prêts bancaires.

§5/ Les courtiers étrangers

Bien que le dernier alinéa de l'article 530 du code CIMA soit plus que clair, les compagnies d'assurance du marché togolais souscrivent des contrats d'assurance par l'intermédiaire de courtiers étrangers non autorisés et ceci en violation de l'article 312 du code CIMA.

La part de ces courtiers étrangers dans la souscription globale des courtiers autorisés à opérer au Togo se chiffre à environ 15%. Cette même part est d'environ 8% par rapport à la souscription globale du marché.

Il est à souligner enfin que ces courtiers étrangers sont originaires surtout de la France, de la Côte d'Ivoire et du Bénin.

§6/ Les autres présentateurs : « les commerciaux »

Ce sont exclusivement des personnes physiques non salariées, mandatées et rémunérées à la commission par les sociétés d'assurances et communément appelées « commerciaux » sur le marché togolais. On distingue deux catégories de « commerciaux » :

- ceux opérant dans toutes les branches,
- ceux opérant exclusivement dans les branches vie et capitalisation.

La version originale de l'article 501 du code CIMA avait totalement ignoré cette réalité sociologique du marché africain des assurances.

Si la modification dudit article par décision du conseil des Ministres de la CIMA du 16 septembre 1997 a donné une base légale au groupe de commerciaux opérant exclusivement dans les branches 20 à 23 de l'article 328, donc en vie et capitalisation ; elle plonge l'autre groupe opérant en sus en IARDT dans l'illégalité. Une solution d'approche à cette nouvelle situation sera étudiée dans la deuxième partie de cette étude.

CHAPITRE III

CONTENU DES PRESTATIONS
DES INTERMEDIAIRES

En 1997, environ 35% du chiffre d'affaires du marché d'assurances, soit 3.300 millions de francs CFA, ont été apportés directement par les assurés eux-mêmes aux différentes compagnies sans intermédiaires. La question est donc de savoir quels services les intermédiaires d'assurances togolais rendent effectivement au public et comment les bénéficiaires de ces services les apprécient-ils.

Section 1 - Le courtier d'assurance

Les courtiers d'assurance n'ont pas de statut particulier ; ce sont des commerçants par la loi (code CIMA, article 531) et à ce titre, ils ont une clientèle qui peut être librement cédée avec le fonds de commerce, leurs rapports avec leurs clients, les assurés, sont soumis aux règles du mandat alors que leurs rapports avec les compagnies d'assurances sont soumis aux usages consacrés de la jurisprudence.

§1/ Les prestations de principe : Doctrine, Code CIMA, Jurisprudence

« Comme tout professionnel, le courtier d'assurances est tenu à un devoir d'information et de conseil. Il doit pouvoir prouver qu'il a satisfait à cette obligation et il doit donc garder des preuves des conseils qu'il a prodigués à ses clients. Il doit en outre vérifier toutes les informations qui lui sont transmises pour évaluer les risques et établir les contrats. Commerçant indépendant et professionnel de l'assurance, il ne peut se borner à croire les renseignements fournis. Le fait qu'il ait discuté ces questions avec l'assuré ne le dispense pas de son devoir de conseil ». Voilà ce que la **doctrine** exige du courtier d'assurance.

Le **Code CIMA**, pour sa part, en son article 500 qui définit l'opération de présentation de l'assurance au public comme étant « 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 », exige du courtier (article 501) d'être un professionnel qui fait de son activité un sacerdoce. C'est ainsi que pour affirmer le professionnalisme du courtier, il est désormais nécessaire que non seulement lui-même soit un technicien compétent (articles 508 et 514), mais que toute personne placée sous son autorité (article 502) soit capable non seulement juridiquement parlant (article 508) mais aussi techniquement (article 508 et 509 in fine). En somme, dans l'esprit du code CIMA, le courtier est un professionnel qui sait identifier les risques, qui sait les gérer en toute indépendance mais aussi, un excellent technicien de l'assurance qui saura préparer la terminologie adéquate, la traduire en « police » c'est-à-dire en règles de comportements, placer celle-ci auprès de son marché d'assurances dans les conditions de sécurité optimale pour l'assuré.

Quant à la **jurisprudence**, elle exige que le courtier constitue une valeur ajoutée tant pour la compagnie qu'encore plus pour l'assuré. A cet effet il doit être pour ce dernier, « un guide sûr et un conseil expérimenté ».

§2/ Les services effectivement rendus par le courtier d'assurance au Togo

Au Togo, compte tenu de l'exéguité territoriale du marché d'assurances, les compagnies d'assurances ne sont pas situées suffisamment loin des assurés pour avoir besoin d'intermédiaires, qui gèrent leurs intérêts dans l'intégralité des différents aspects de la gestion du portefeuille. Et donc, habituellement les compagnies conservent la « gestion compagnie » de leurs portefeuilles et il n'y a qu'une infime partie de cette « gestion compagnie » qui est déléguée aux courtiers.

Il en résulte qu'il n'existe pas sur le marché togolais de courtiers apporteurs gestionnaires complets.

Les courtiers togolais sont donc, pour certains des apporteurs gestionnaires partiels pour d'autres des apporteurs simples.

Les courtiers apporteurs gestionnaires partiels procèdent à une partie de la gestion compagnie mais évidemment, ils procèdent à la totalité de la gestion « Assuré ».

Les courtiers apporteurs simples, ne concevant pas de cahier des charges, ne sont pas en mesure de mettre les compagnies en concurrence et donc ne procèdent ni à la tarification, ni à la rédaction du contrat et donc pas non plus à la gestion de sinistres.

1 - Les services rendus avant la souscription

« L'activité du courtier doit s'exercer pour le service de l'assuré ». Ceci est une exigence du Code Moral du courtage d'assurance. Au Togo avant la souscription du contrat d'assurance, le courtier, qu'il soit apporteur simple ou apporteur gestionnaire partiel, procède à la détermination et à l'évaluation des risques de l'assuré. Celles-ci conduisent à la gestion, toujours de conserve avec l'assuré, de sa sécurité. Cette gestion de sécurité de l'assuré consiste à étudier : les possibilités de prévention des risques et de protection des biens, les décisions d'autoassurance, la gestion de celle-ci, le programme d'assurances, le budget d'Assurances... Ce n'est qu'après tout ce cheminement que le courtier peut procéder à la mise en concurrence des compagnies et aux négociations nécessaires aux placements.

A cet effet, l'assurable ou l'assuré délivre un mandat au courtier. Ce mandat se rapporte uniquement à la « gestion des risques », ou plus exactement au « risk-management » de l'assuré.

A ce niveau, le courtier apporteur simple présente l'affaire aux assureurs qui lui font des propositions d'assurances. Il présente à son tour ces propositions à l'assuré, l'aide à rechercher le meilleur rapport qualité/prix et ensemble ils choisissent la compagnie ou l'assureur qui doit garantir le risque. Par contre le courtier apporteur gestionnaire partiel procède en plus à la tarification ou à un appel d'offres des compagnies, à la rédaction des conditions particulières et conventions spéciales.

2 - Les services rendus au cours de l'exécution du contrat

En cours de contrat, le courtier s'occupe de la gestion habituelle. Cette dernière exige le suivi régulier de la clientèle, car le courtier a une mission d'assistance globale envers ses mandants qu'il est tenu d'accompagner durant la période de validité du contrat voire même au-delà. Il veille à ce que l'assuré puisse déclarer en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux en rendant de ce fait caduques les réponses faites à l'assureur. Il vérifie entre autres :

- que l'assuré a effectivement payé la prime d'assurance aux périodes convenues dans la police ;
- que l'assuré qui compte résilier son contrat a respecté les périodes de préavis;
- ...

En cas de sinistre, le courtier est le défenseur des intérêts de l'assuré. A ce titre :

- il aide l'assuré à faire sa déclaration de sinistre et fait en sorte que cette déclaration soit envoyée à la compagnie dans les délais ;
- il concourt à la constitution d'un dossier de réclamation le plus complet possible ;

- il vérifie l'étendue des garanties et peut soumettre pour le compte de son client des propositions de règlement d'indemnités. Il peut aussi faire nommer un expert qui sera chargé d'évaluer le dommage dont l'assuré est victime ;

- il fait en sorte pour obtenir un paiement rapide et équitable de la réparation.

Les compagnies togolaises gèrent et règlent elles-mêmes les sinistres. Aucun courtier sur le marché n'a de mandat de règlement des sinistres.

§3/ Appréciation de la qualité des services

1 - Point de vue de l'assureur

L'assureur togolais apprécie très hautement la capacité d'entremetteur, donc de production, du courtier sur le marché, mais déplore le manque de professionnalisme de la part de certains.

En effet, il déplore un manque de précision dans la présentation des risques et la tendance qu'ont certains courtiers d'introduire sous les tarifications des couvertures qui n'avaient été considérées par l'assureur à cette fin. Ce qui a pour conséquence d'obliger l'assureur à payer des sinistres pour lesquels il n'a pas encaissé de la prime. Ceci oblige l'assureur à exiger que le contenu des polices soit déterminé d'accord parties et qu'il tienne compte des données ayant servi de base à la tarification. L'assureur regrette aussi que beaucoup de courtiers n'arrivent pas à appliquer leurs tarifs. Il n'apprécie guère également le retard administrative du courtier dans la gestion des sinistres. En effet il témoigne que, sur 100 sinistres déclarés par le courtier, seuls 20 sont régulièrement suivis.

Au niveau de l'encaissement et du reversement des primes par les courtiers, l'assureur est passablement satisfait. A cet effet, il ne délivre pas de mandat express d'encaissement de primes, mais les usages du marché témoignent de l'existence de mandat tacite.

2 - Point de vue de la clientèle de courtage

La grande majorité d'assurés, clients des courtiers, déclarent n'avoir pas su avant la souscription la différence entre assureur et assureur-conseil (courtier d'assurance).

Néanmoins ils sont enfin de compte très satisfait d'avoir eu à utiliser les services d'un courtier, professionnel de l'assurance et interlocuteur à force égale de l'assureur. Ils apprécient globalement le bon travail du courtier, qui ne leur coûte pas plus et dont ils tirent beaucoup de profit. En somme les clients apprécient la présence de courtiers à leurs côtés.

3 - Les diverses inquiétudes

Elles sont multiples et de différents horizons, mais citons seulement ces quelques unes :

- S'agissant de l'application des tarifs, les courtiers et les compagnies se jettent mutuellement le tort. En effet les compagnies déplorent le manque de professionnalisme de certains courtiers, alors que les courtiers soutiennent que les compagnies sont lentes à fournir leurs tarifs ou que beaucoup de compagnies ne tarifent pas elles-mêmes les gros risques.

- Concernant la rétention de primes, la problématique est identique. Les courtiers concernés par cette situation affirment reverser à temps les primes encaissées, mais que par contre les compagnies leur reversent leurs commissions très largement au-delà du délai légal. Ainsi, ils sont obligés de retenir les primes afin de bénéficier des produits financiers en résultant comme les compagnies le font avec leurs commissions. Les compagnies soutiennent le contraire.

- La clientèle des courtiers affirme que les agents des compagnies s'occupant du service de courtage, sont ardemment jaloux des courtiers, dont ils méconnaissent les missions et le rôle. Ainsi, ils sont plus diligents quand ils viennent directement à

eux pour traiter les différents problèmes, alors qu'ils sont trop lents sur les dossiers envoyés par les courtiers.

Section 2 - LES AUTRES INTERMEDIAIRES

Etant donné l'inexistence d'agents généraux sur le marché togolais d'assurances, les compagnies utilisent un réseau de distribution constitué de « bureaux », de banques et de « commerciaux ».

§1/ Les « bureaux » ou « agences »

Comme présentés précédemment (page 7), ces bureaux ou agences ont été préalablement conçus par les compagnies afin d'apporter aux populations de l'intérieur du Togo les différents produits d'assurances Vie et capitalisation. Mais très rapidement, les populations cibles ont plutôt préféré avoir à proximité les produits IARDT qu'elles connaissent depuis fort longtemps mais dont la souscription les oblige à se déplacer jusqu'à Lomé. Ainsi, ces antennes sont-elles obligées d'offrir, non seulement les produits Vie, mais également ceux de l'IARDT.

La prestation des antennes consiste seulement en la souscription de contrats et en l'encaissement puis le reversement des primes. Elles utilisent des tableaux à lecture directe pour la tarification ou l'obtiennent du siège en cas de difficulté, soit par téléphone, soit par fax. Elles gèrent aussi les déclarations de sinistres, mais le règlement se fait uniquement au siège.

L'antenne est dirigée par un chef d'équipe qui entretient une équipe de « commerciaux ». Les commerciaux sont rémunérés exclusivement à la commission. Par contre le chef d'équipe bénéficie en plus des commissions, d'un forfait mensuel servant de prime de logement et de déplacement.

§2/ Les banques

Seuls des produits d'assurance Vie sont commercialisés par l'intermédiaire des banques qui ont été et restent des partenaires privilégiés des compagnies d'assurances.

Ainsi, les banques sont-elles associées à la distribution de produit d'assurances tels que la « Temporaire - Décès » en couverture des prêts bancaires et ceux dits « Comptes parrainés ». Hormis cette mission de distribution, les banques apportent également leur concours à la gestion des produits commercialisés.

En effet, les banques enregistrent sur des disquettes les primes encaissées et les remettent aux compagnies d'assurances, facilitant ainsi la gestion informatisée des produits et un meilleur suivi des opérations. La plupart des cotisations étant payées par virements bancaires, les banques envoient mensuellement aux compagnies les bordereaux de cotisations des assurés.

§3/ « Les agents commerciaux »

En assurance-Vie, le principal réseau de vente des produits est constitué de producteurs communément appelés « agents commerciaux » ou « agents mandataires ».

Ils sont rémunérés à la commission. Recrutés par concours, ils suivent des séminaires de formation, allant de deux semaines à un mois, en technique de vente des produits d'assurance-Vie. Souvent constitués de jeunes diplômés sans emploi et à la recherche du premier emploi, ils ont de très bon niveau intellectuel. Ce réseau de vente est dans la plupart des cas très productif et très dynamique : 95% du chiffre d'affaires des compagnies en ce qui concerne les contrats d'épargne retraite sont apportés par eux.

Ces « agents commerciaux » sont chargés de la prospection du marché et de la vente des contrats d'épargne (Prévoyance retraite, Rente Education Mixte ...).

Il faut noter qu'il existe aussi des « agents mandataires » qui opèrent en IARDT en sus des produits d'assurances Vie.

CHAPITRE IV

LES ASPECTS SOCIOLOGIQUES DE LA CULTURE D'ASSURANCE AU TOGO

Le Togo, comme tous les autres pays sous développés, n'a connu l'Assurance ni dans l'Antiquité, ni au Moyen Age. Dans ce pays, l'avènement de l'assurance coïncide avec celle des premières industries. Cet avènement n'a pu avoir lieu plus tôt pour les raisons suivantes :

1- La famille très étendue, l'entraide et l'assistance qui y ont en cours pendant très longtemps et qui subsistent encore dans une large mesure aujourd'hui n'étaient pas de nature à créer un besoin de sécurité individuelle.

2 - L'urbanisation n'a vu le jour dans une large mesure qu'avec la colonisation de telle sorte que l'exode rural n'a pu se développer qu'à ce moment-là et avec lui le besoin de sécurité individuelle ressenti par les habitants des villes. Il est à noter que l'exode rural n'a pas souvent entraîné l'accroissement dans toute son ampleur du besoin de sécurité individuelle du fait de la subsistance de l'entraide et de l'assistance en ville.

Le fait que l'industrie des assurances figure de nos jours en bonne place au rang des activités économiques du Togo avec ses 9,5 Milliards de chiffre d'affaires est hors de doute.

Le développement de l'Assurance n'a cependant pas encore atteint sa vitesse de croisière à cause d'un certain nombre de facteurs parmi lesquels :

- la faiblesse des revenus,
- l'étroitesse du marché,
- une certaine méconnaissance de l'Assurance (tant en ce qui concerne son existence, sa substance, que ses produits),

- la méfiance non toujours justifiée d'un certain public vis-à-vis de cette activité, surtout avec les expériences malheureuses à l'occasion de règlements de sinistres lesquelles expériences sont le plus souvent la conséquence d'incompréhension entre assureurs et assurés. Cette méfiance, s'agissant du Togo, est quelque peu aggravée par les situations douteuses créées par d'anciens agents d'assurances ainsi que par l'évolution de la société Eagle Star Vie Togo.

Le potentiel de développement de l'assurance reste cependant très important compte tenu de l'importance économique et sociale incontestable de l'industrie des assurances. Mais ce développement passe nécessairement par l'information et l'éducation du public, la crédibilité, le renforcement et le professionnalisme des réseaux de distribution, toutes choses qui permettront dans une large mesure de combattre les facteurs de freinage ci dessus.

DEUXIEME PARTIE**MISE EN APPLICATION DU CODE CIMA ET
LES PROBLEMES LIES A LA DISTRIBUTION
DE L'ASSURANCE AU TOGO**

Dans le souci d'assainir la profession d'intermédiaires d'assurances, il était tout à fait logique que le code CIMA consacre un livre se rapportant aux Agents Généraux, courtiers et autres intermédiaires d'assurances. Ils se voient donc dotés d'un véritable statut (livre V). Leurs professions sont réglementées de façon commune, d'une part (article 500 à 528), et de façon spécifique d'autre part (article 529 à 547), quant aux conditions d'accès et d'exercices (aptitude juridique et technique, autorisations ministérielles, contrôle encaissement des primes, garantie financière, responsabilité civile professionnelle, sanctions pénales).

Nous recenserons dans cette partie, qui touche le cœur même du sujet de notre étude, en quatre chapitres les principales difficultés liées à la distribution de l'assurance au Togo après la mise en application des solutions théoriques apportées par le code CIMA. Nous proposerons à chaque fois une approche de solution pratique.

CHAPITRE I**LES CONDITIONS D'ACCES ET D'EXERCICE
DE LA PROFESSION DE COURTIER**

L'inexistence sur le marché togolais d'assurances d'agents généraux, fait des courtiers d'assurances les seuls intermédiaires classiques entre l'assureur et l'assuré. Avec la mise en application du code CIMA au Togo le 11 août 1996, cette catégorie d'intermédiaires éprouve d'énormes difficultés au niveau de certaines des conditions d'accès et d'exercice de leur profession, que nous étudierons ci-après.

**Section 1 - IDENTITE DES PERSONNES HABILITEES POUR
LA PRESENTATION DES OPERATIONS
D'ASSURANCES**

Concernant l'identité des personnes habilitées pour la présentation des opérations pratiquées par les entreprises mentionnées à l'article 300 du code CIMA, l'énumération de ce même code en ses articles 501 à 507 est si exhaustive qu'elle ne pose aucun problème pour le moment aux courtiers d'assurances. Ceci, compte tenu de l'agencement actuel du marché et aussi compte tenu du fait que ce sont pratiquement les mêmes conditions qui se pratiquaient avant le code CIMA.

Section 2 - LA CAPACITE PROFESSIONNELLE

Les conditions de capacité telles que décrites par le Code CIMA (article 508) visent essentiellement le professionnalisme de l'intermédiaire et donc du courtier d'assurance. Désormais, il est hors de questions pour le code CIMA d'intermédiaire simplement occasionnel. En effet, le code CIMA exige, en sus des conditions d'honorabilité habituelle des conditions de capacité juridique et professionnelle. Une expérience professionnelle ainsi qu'une formation professionnelle adéquate leur sont désormais requises.

Mais en définissant aux articles 508 -3°, 514a et 515a) les moyens de contrôle de ces compétences, le code fait des compagnies d'assurance des juges et parties. En effet, ce contrôle tel que décrit dans les articles précités posent d'importants problèmes de démarche quant au but à atteindre.

Comme il est question de désigner le niveau de compétence nécessaire à la protection des intérêts des assurés, on ne peut confier cette mission qu'à ceux qui sont mandatés pour protéger lesdits intérêts et non aux compagnies dont les intérêts sont divergents d'avec ceux des assurés en cas de sinistres, domaine d'action du courtier au côté de l'assuré. Cette démarche ne permet pas d'atteindre le but que le code CIMA assigne à cette disposition relative à la détermination du niveau de compétence professionnelle du courtier.

Les solutions sont à trouver par exemple dans des commissions chargées de déterminer le niveau de compétence du courtier. Ces commissions peuvent se composer pour l'essentiel des courtiers eux-mêmes, de représentants des assurés, de représentants des compagnies d'assurances et de représentants du pouvoir public. Elles peuvent être présidées soit par les courtiers soit par la Direction des Assurances.

Section 3 - LA GARANTIE FINANCIERE

Une autre découverte du code CIMA tient à l'instauration d'une « garantie financière » qui selon l'article 524, 2^{ème} alinéa « ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par un établissement de crédit habilité à cet effet ou une entreprise d'assurance agréée ». Elle est donc une sorte de caution ou avance renouvelable que devrait déboursier tout intermédiaire ayant autorisation d'encaissement, le montant minimum étant fixé à 10.000.000 FCFA (articles 525 et 526).

Cette mesure du code CIMA est très bien pensée dans son esprit en ce qu'elle aurait pu constituer un stop à la prolifération désordonnée des cabinets de courtage et à l'aventure.

C'aurait été un excellent filtre, une mesure pour laquelle l'adhésion des courtiers aurait été totale si elle ne péchait par l'excès, l'irréalisme et l'aléatoire sur plusieurs plans.

Au Togo, aucune banque, aucune compagnie d'assurances n'a accepté d'accorder cette « garantie financière » que demande le code à des conditions acceptables. Généralement en Afrique, les compagnies des pays de la CIMA ont signifié aux courtiers que ceci n'est pas de leur compétence.

S'agissant des banques, il s'est produite une situation contradictoire. Non seulement elles demandent de déposer auprès d'elles le montant dont le code demande de justifier la garantie, mais en plus elles demandent aux courtiers de leur payer sur ces montants des intérêts allant jusqu'à 1,5% de la valeur des dépôts, au lieu que ce soit elles qui rémunèrent plutôt les courtiers sur les fonds déposés auprès d'elles au titre de la caution pour qu'elles leur délivrent simplement le certificat de caution.

La solution pratique trouvée dans tous les pays africains relevant de la CIMA est de constituer des dépôts à terme (DAT) affectés à la représentation de cette « garantie financière » à concurrence d'au moins 10.000.000 FCFA.

Ce dépôt est intitulé « dépôt à terme affecté à la garantie financière de la société de courtage ou du courtier ». C'est un compte bloqué que personne ne touche.

Un autre aspect qui particularise cette « garantie financière » dont le terme pourrait aussi bien être caution bancaire tient à ce qu'elle s'applique de manière uniforme autant auprès des entreprises de courtage unipersonnelles, en noms collectifs qu'à l'endroit des sociétés de capitaux. Ces dernières de part leur capital

social ou leurs actifs mobilisés et immobilisés, n'offrent-elles pas autant de garanties chiffrables, sinon plus que cette seule « garantie financière » ? Pourquoi n'en a-t-il pas été tenu compte ?

Que faire des courtiers qui présentent des cautions bancaires limités seulement à six mois, lorsqu'arrivées à échéances elles ne sont plus renouvelées ?

Un autre aspect encore est l'inapplicabilité de la clause de l'article 525 fixant le montant réel de la « garantie financière » au « double de la moyenne mensuelle des fonds ayant été manipulés par l'intermédiaire pour le compte des compagnies ».

Prenons l'exemple d'un courtier qui, au cours d'une année a brassé une somme de 200.000.000 de francs CFA (TTC). Le commissionnement correspondant dans la profession a pour base de calcul la prime nette (hors taxe). Situons cette valeur autour de 180.000.000 de francs CFA ; le commissionnement moyen au taux de 17% est de $180.000.000 \text{ F} \times 17\% = 30.600.000 \text{ FCFA}$.

Le double de la moyenne mensuelle de l'ensemble des fonds générés par le courtier est de $200.000.000 \times 2/12 = 33.300.000 \text{ FCFA}$.

Il est ainsi établi qu'avec ses 30.600.000 FCFA de revenu relevant d'une activité régulière et normale, le courtier ne peut régler sa caution qui est de 33.300.000 FCFA. Et lorsqu'il parvient en recourant à un emprunt pour payer le supplément non absorbé par ses disponibilités, il ne reste rien pour faire face à ses frais généraux.

Enfin avec la clause de mise en œuvre - paiement (article 527) on sent que le code veut mieux prémunir les compagnies contre les situations de primes non encaissées. Mais en disposant les compagnies à user de cette extraordinaire privilèges à la « seule justification que le courtier est défaillant », les concepteurs du code n'ont pas cru devoir définir (pour prévenir les situations de l'équivoque) le contenu ou les éléments de cette « justification », laissant ainsi la porte ouverte à toutes sortes d'abus de ces compagnies.

Section 4 - L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Les courtiers togolais ont eu, à ce niveau également, beaucoup de difficultés pour trouver des compagnies d'assurances de la place acceptant de leur accorder cette garantie. A force de recherches opiniâtres, ils sont finalement arrivés à trouver des compagnies locales acceptant d'accorder cette couverture et de manière générale ; ce sont des couvertures assez limitées. Certains courtiers ont même éprouvé le besoin de compléter cette assurance locale par des contrats en deuxième ou troisième ligne à l'extérieur du pays.

Les articles 537 à 540 du code CIMA relatif à cette obligation d'assurance de responsabilité civile professionnelle des courtiers étant sans ambiguïtés dans leur application, la commission régionale de contrôle et les directions nationales de contrôle doivent prendre les dispositions nécessaires permettant aux courtiers de mieux se couvrir sur leur marché respectif.

CHAPITRE II

L'AUTORISATION D'ENCAISSEMENT

Le Code CIMA, aujourd'hui, dispose en son article 541, alinéa 1^{er} qu' « il est interdit au courtier et aux sociétés de courtage sauf mandat express de l'entreprise d'assurance d'encaisser les primes ou des fractions de prime ».

En confiant aux seules compagnies d'assurance l'autorité de délivrer une autorisation d'encaissement des primes aux courtiers d'assurances, le Code CIMA ignore totalement l'assuré dans sa démarche. Juridiquement, le courtier d'assurance représente l'assuré parce que mandaté à cet effet par ce dernier. Comment et par quel artifice peut-on confier à la compagnie d'assurance le pouvoir de déterminer si oui ou non le mandataire de l'assuré est habilité à payer les primes pour le compte de son mandant ? C'est une atteinte à la libre jouissance par l'assuré de la propriété qu'il a sur son propre argent.

Il y a ensuite le fait que l'assuré est totalement ignoré dans les décisions qui sont prises s'agissant de la capacité pour le courtier d'assurances à servir de mandataire pour l'assuré quant au paiement de la prime. Jadis, c'était une des fonctions essentielles qui finalisait la transaction commerciale et crédibilisait la démarche du courtier auprès de celui qu'il représente, l'assuré. Les nouvelles orientations l'amputent ainsi d'une étape déterminante et génère le doute et la confusion dans l'esprit de son client auquel il serait aberrant de demander un effort d'adaptation à la nouvelle mesure.

L'assuré non dupe, qui peut faire payer sa prime par n'importe qui, sauf par le seul corps d'Etat compétent pour apprécier le niveau, le montant et la consistance de prime, perçoit parfaitement qu'il lui est tendu un piège devant l'amener à verser aux compagnies d'assurances de nouveaux impôts au profit de l'Etat aux lieu et place

de ses primes d'assurances ; il se sent ainsi poussé à aller traiter directement ses problèmes d'assurance avec les compagnies ce qui le conduit à se livrer, sans défense, à ces dernières.

C'est la rupture de l'équilibre. Car les compagnies restent les seuls acteurs sur la scène, la protection du consommateur n'est plus assuré. « La profession de courtage, sauf à avoir peur des mots, est littéralement ridiculisé et s'engage dans les sombres couloirs de la mort lente mais inexorable » est l'enseignement majeur à tirer de cette disposition du code CIMA comme l'a si bien remarqué M. Amba Amos Mpegua, Directeur Général du Groupe des Assurances Camerounais (GAC s.a.)

CHAPITRE III

LA GESTION DES PRIMES ENCAISSEES

Deux ans après l'entrée en vigueur du code CIMA au Togo, l'encaissement des primes ou des fractions de prime par les courtiers d'assurances se fait toujours sans mandat express. Aucune compagnie de la place n'ayant donné de mandat express, tout se passe comme si de rien n'était, les courtiers continuent d'encaisser sur mandat tacite sous le regard très vigilant des compagnies.

Cette attitude des compagnies n'est pas de nature à faciliter la recherche de solutions adéquates aux nombreuses difficultés liées à la gestion des primes encaissées.

En effet, quoique dans une moindre mesure qu'ailleurs, le marché togolais souffre lui aussi du grave problème de non reversement des primes, non seulement par certains courtiers mais aussi par les autres intermédiaires du marché cités plus haut.

a) S'agissant **des courtiers et des sociétés de courtage**, les mesures du code CIMA concernant le reversement des primes (article 542), le versement des commissions afférentes (article 544) et les sanctions en cas de non respect desdites mesures (article 545 dernier alinéa) ne sont applicables que si et seulement si les primes sont encaissées avec mandat express des compagnies.

Ces mesures étant de nature à réduire, mais pas à éliminer, le problème de non reversement des primes, les compagnies ont intérêt à donner aux courtiers qui ne reversent pas dans les délais les primes encaissées, le mandat express d'encaissement des primes et ne pas hésiter à saisir l'autorité de contrôle pour la régularisation de la situation. Ceci sous entend que les compagnies elles-mêmes respectent bien l'article 544, sinon les courtiers eux aussi disposent des mêmes possibilités.

Le fait de se jeter mutuellement le tort, de retenir d'une part les primes et d'autres par les commissions pour tirer profit des produits financiers n'a jamais résolu et ne résoudra jamais le problème de non reversement des primes. L'interdiction d'encaissement des primes par les courtiers exigés par ce code CIMA (article 541) n'est pas non plus la bonne solution à ce problème.

Pour plus d'efficacité dans les tentatives de résolution du problème de non reversement des primes, les compagnies doivent user d'une certaine souplesse, tout en mettant en place des structures de rencontres périodiques et de contrôle permettant d'instaurer un climat de confiance. Les compagnies doivent donc travailler régulièrement (chaque mois de préférence) avec les courtiers sur l'état des arriérés de primes, leur envoyer des lettres d'information en leur accordant un délai de réaction avant d'envoyer les lettres de mise en demeure aux clients mauvais payeurs. Avant d'en arriver là les compagnies se doivent de tenir avec les courtiers des séances de travail de rapprochement comptable, de contrôle des pièces de caisse et de banque.

b) Concernant les « **antennes de souscription** » et les « **commerciaux** », le problème est vite résolu en production-Vie par la souscription uniquement sur ordre de virement bancaire. En production IARDT, l'application stricte, par les souscripteurs du siège où sont émis les contrats, de la procédure exigeant le versement de la prime avant la remise ou le renvoi des contrats aux antennes est le seul moyen encore efficace pour résoudre le problème de non reversement et donc limiter ou même éliminer les détournement de primes.

CHAPITRE IV

LA REGULARITE DES OPERATIONS
D'INTERMEDIAIRES

Nous avons vu plus haut que, hormis les courtiers et les sociétés de courtage au Togo, les autres intermédiaires du marché, notamment, les « antennes de souscription » et les « agents commerciaux » opèrent dans l'illégalité, parce que n'ayant plus aucune base légale avec l'entrée en vigueur du code CIMA. Comment les compagnies pensent les transformer en leur assurant une légalité et quelles sont les irrégularités que connaît le courtage togolais, tels sont les points à développer dans ce chapitre.

Section 1 - LE CAS DES COURTIER

Pour la première fois, dans une loi, dans les pays constituant la CIMA, sont clairement spécifiés les incompatibilités du rôle de l'intermédiaire. Elles sont de deux ordres, l'un interne et l'autre externe.

- **Sur le plan externe** : pour le courtier et l'agent général selon l'article 532 alinéa 4, il leur est « interdit d'exercer toute autre activité industrielle et commerciale, sauf autorisation du Ministre chargé des Assurances ».

A coté de cette interdiction qui n'est pas absolu au demeurant, le même article en son alinéa 1^{er} déclare incompatible avec l'exercice de la profession de courtier les activités exercées par un certain nombre de professionnels dont nous citerons ceux qui aujourd'hui sont les plus présents dans la concurrence directe avec les courtiers togolais : les garagistes concessionnaires, les agents de vente de véhicule automobile, mais surtout au point n°7 de cet alinéa, les personnes physiques ou morales appartenant à une entreprise quelconque chargée de la souscription physique ou la négociation des contrats d'assurance de cette entreprise ou de cette filiale.

Il nous paraît important d'insister sur le souci de moralisation de la vie des affaires que le code CIMA entend instituer par de telles dispositions.

En effet, il n'est pas rare de constater une forme de concurrence entretenue par la possibilité pour les personnes « chargés des assurances » d'être intéressées au placement des affaires qu'ils gèrent. En dehors du caractère immoral et répréhensible d'une telle pratique à laquelle malheureusement sont souvent associés des assureurs, le Code CIMA cherche à conforter l'idée que l'intermédiation est une profession et une profession à part entière régie par les contraintes d'accès et d'exercice présentées ci-dessus.

- **Au plan interne**, cette attitude du code se confirme dans le souci de clarifier le rôle de chacun des intervenants :

L'article 532 alinéa 2 interdit mutuellement aux courtiers et aux agents généraux d'exercer la profession les uns des autres : la confusion entre agent général mandataire de l'assureur et courtier mandataire de l'assuré est levée par une telle disposition.

Les missions respectives des agents généraux et des courtiers sont à vrai dire bien différentes et peuvent créer un réel climat de suspicion et déloyant lorsqu'elles sont exercées sous la même casquette. Le règlement de certains différends entre certaines compagnies et quelques courtiers sur le marché nous fait croire à l'existence de cette double activité invisible.

Mais, l'expérience du marché nous fait croire que l'exercice cumulatif du courtage en assurance et du courtage en réassurance n'est pas une incompatibilité expressément édictée par l'article 532 alinéa 1^{er}, contrairement à ce que certains considèrent comme lacune et exigent même qu'un amendement du Code redresse.

Enfin, l'acceptation par quelques compagnies des affaires placées auprès d'elle par des courtiers étrangers non autorisés à opérer sur le marché national doit être suivie et sanctionnée conformément aux dispositions de l'article 530 dernier alinéa par la Direction Nationale de Contrôle des Assurances.

Section 2 - LE CAS DES « COMMERCIAUX »

Garantir une base légale à cette catégorie d'intermédiaires existant sur nos marchés et répondant aux réalités socio-culturelles de la distribution de l'assurance dans nos pays sous-développés, exige beaucoup de souplesse et de compromis, car les réalités de chaque marché de la CIMA sont spécifiques à bien des égards.

Pour le marché togolais, deux approches sont à souligner et méritent d'être bien étudiées par chaque compagnie de la place.

- Concernant les « **agents commerciaux** », le Code en son article 501-4° vient de légaliser ceux d'entre eux opérant uniquement dans les branches Vie. Mais, dans le souci d'offrir une gamme complète de produits à leur clientèle, nombre d'entre eux sont obligés de placer en IARDT de peur de perdre l'affaire en Vie. Etant donné qu'ils sont les seuls intermédiaires plus en contact avec les assurables, il serait temps que le Code les légalise définitivement en complétant le dit alinéa par les branches IARDT.

- Concernant les chefs des « **antennes de souscriptions** » ou des « **bureaux de souscriptions** », selon l'appellation diversifiée des compagnies, on peut d'une part réfléchir à les transformer en agents généraux afin, non seulement de combler le vide de l'absence de ces derniers parmi les intermédiaires togolais, mais surtout de rapprocher les compagnies des assurés et assurables ; d'autre part, compte tenu du risque de détournement, on peut passer par une étape intermédiaire de formation probatoire avant d'atteindre l'objectif final, celui d'agent général. Celle ci consisterait à transformer le chef d'antenne en salarié contractuel de sa compagnie qui s'occuperait uniquement de la production et de la prospection. Il n'aurait donc à tenir dans ses livres comptables que les recettes, les règlements de sinistre se faisant, dans cette phase, toujours par le siège. Les opérations vie-épargnes et capitalisation se feront uniquement par ordre de virement.

Celles des branches IARDT seront conditionnées par le versement de la prime avant la délivrance de la police. Une fois le circuit de la souscription bien maîtrisé et sans faille financière, la voie est dès lors libre pour mandater le postulant es qualité d'agent général.

CONCLUSION GENERALE

Le livre V du Code CIMA relatif aux «agents généraux, courtiers et autres intermédiaires d'assurance et de capitalisation» apporte des solutions théoriques devant permettre de redynamiser ces professions d'intermédiaires d'assurance. Cependant leur application effective ne cesse de soulever de nombreuses inquiétudes.

Ainsi, notre travail a consisté à faire une étude critique de certaines des dispositions du Code CIMA qui entravent, pour le moment, la mise en œuvre de toute politique de redynamisation du réseau de distribution des produits d'assurance sur le marché togolais.

En effet, le potentiel de développement de l'assurance reste très important compte tenu de l'importance économique et sociale incontestable de l'industrie des assurances. Mais ce développement passe nécessairement par l'information et l'éducation du public, mais plus encore par la crédibilité, le renforcement et le professionnalisme des réseaux de distribution.

Le réseau de distribution de l'assurance étant d'une grande importance, et ce d'autant plus que comme on le dit si bien, «l'assurance ne s'achète pas, mais se vend», il est question pour nous simplement qu'il soit défini de nouvelles règles qui instaurent un marché plus ouvert, plus favorable à une saine émulation ; force nous est de constater que nous en sommes encore loin ; nous espérons que ce modeste travail permettra de concourir à une évolution positive de cette situation.

ANNEXES

ANNEXE 1

RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LES SOCIETES D'ASSURANCES (TOGO)

N°	RAISON SOCIAL	SIEGE	B.P.	TEL.	TELEX	FAX	AGREMENT	DOMAINE D'ACTIVITE	FORME JURIDIQUE	EFFEC TIF	CAPITAL SOCIAL OU FONDS D'ETABLISSEMENT	PRINCIPAUX DIRIGEANTS		
												PCA	DG	DGA
1	Groupement Togolais d'Assurances (GTA)	Route d'Atakpanmé	3298 Lomé	(228) 25 69 41 25 65 02 25 60 75 25 56 50	5069 GTA TG	25 26 78	Arrêté n° 22/MEF/DA du 11-02-74	IARD et VIE	S.A.	92	100.000.000	Barry-Moussa BARQUE Togolais	Kossi NAMBEA Togolais	Koffi AGBODO Togolais
2	Union des Assurances du TOGO (UAT)	Immeuble BTCL	495 Lomé	(228) 21 17 57 21 10 34	536 DELUA P	21 87 24	Décret n° 70-102 du 09-04-70	IARD et VIE	S.A.	32	300.000.000	PATHE DIONE Français	Jean-Marie LASCAUD Français	Kodjo LOCOH Togolais
3	COLINA	10, rue du Commerce	1349 Lomé	(228) 21 59 58 21 79 91	5208 SAMLED TG	21 73 58	Décret n° 70-102 du 09-04-70	IARD	S.A.	10	Succursale avec société mère en RCI 928.000.000	PIHARAON Libanais	Marc Adji WILSON Togolais	Artiste GOZO Togolais
4	LA PREVOYANCE	129, Bd du 13 Janvier	7141 Lomé	(228) 21 72 49 21 75 02		22 37 61	Arrêté n° 833/MEF/DA du 18-12-85	VIE	Mutuelle d'Assurance	6	30.000.000	NIANE DIOLDE Sénégalais	EDORH Georges Togolais	
5	Compagnie Africaine d'Assurances (C2A)	7, rue Koumoré	331 Lomé	(228) 21 65 21 21 73 98	5357 TG	22 00 64	Arrêté n° 539/MEF/DA du 11-10-83	IARD et VIE	S.A.	23	250.000.000	Mathey Kwame Richard ABBEY Togolais	Kossi SYMENCUIH Togolais	Daté Yao GBIKPI Togolais
6	Aigle Vie	2, rue du Commerce	1529 Lomé	(228) 22 23 88		22 23 80	Arrêté n° 404/MEF/DA du 07-09-92	VIE	S.A.	6	100.000.000	Jean-Marie Assiba JOHNSON Togolais	Télé Festus WILSON Togolais	
7	Groupement Mutuel des Cadres (GMC)	3, rue du Marchal BUGEAUD	8614 Lomé	(228) 22 51 29 22 51 30			Arrêté n° 340/MEF/DA du 13-12-94	IARD et VIE	Mutuelle d'Assurance	62	37.488.100	EDOHO Koffi Jean Togolais	Prosper Kwassi KWADZO- AKROTOSUI Togolais	

Source : Direction des Assurances du Togo

ANNEXE 2

RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LES COURTIERS D'ASSURANCE (TOGO)

	RAISON SOCIALE	SIEGE	B.P	TEL.	TELEX	FAX	AGREMENT	PRINCIPAL DIRIGEANT		
								NOM	FONCTION	NATIO- NALITE
1	SICAR GRAS SAVOYE	14, rue de la Nouvelle Marche	2932 Lomé	21-35-38	5378 TGS SICAR	21-82-11	Arrêté n° n°483/MEF/DA du 21-08-87	Alessi Adjé WILSON	Administrateur Directeur Général	Togolaise
2	CAREAS INTER-NATIONAL	3, rue AMOUZOU	1996 Lomé	21-73-29		22-41-20	Arrêté n°481/MEF/DA du 21-08-87	Akuété SANTOS	Directeur Général	Togolaise
3	MANAGEMENT CONSULTATION OFFICE (MCO)	20, rue KOUMORE	598 Lomé	21-79-55			Arrêté n°594/MEF/DA du 13-07-89	Séwa LASSEY	Directeur	Togolaise
4	AFRIQUE ENVERGURE	26, Bd du 13 Janvier	13303 Lomé	21-73-49		21-72-07	Arrêté n°854/MEF/DA du 03-07-90	AITHNAR D Edem Kodjo	Directeur Général	Togolaise
5	L'AFRICAINNE DE COUR-TAGE D'ASSUR. (ACA)	219, Bd du 13 Janvier	30070 Lomé	21-76-77		22-07-35	Arrêté n°482/MEF/DA du 21-08-87	Kantchati I. OKOULOU	Directeur Général	Togolaise
6	CABINET AYI A. AMAVI	Lomé	940 Lomé	21-11-25			Arrêté n°347/MEF/DA du 30-12-94	Ayi A. AMAVI	Directeur	Togolaise
7	Cabinet Mme ADIGO	Lomé	2814 Lomé	21-81-21			Arrêtén°051/MEF/DA du 29-09-93	Mme ADIGO Kaissan	Directeur	Togolaise
8	IGERCO	140, Avenue de la Libération Prolongée	8686 Lomé	22-24-52			Arrêté n°225/MEF/DA du 28-07-54	Kao Haye ASSIH	Directeur	Togolaise
9	COURTAGE D'ASSUR. ET DE REASS INTERN. CARI	21, rue du chemin de fer	12735 Lomé	22-02-43 22-17-78	5329 TG		Arrêté n°027/MEF/DA du 14-02-97	Laurent G. TAKASSI	Administrateur délégué	Togolaise
10	SOCIETE GENERALE INTERNATIONALE DE COURTAGE S.G.I.C.	Immeuble AIR BURKINA	30915 Lomé	26-09-21			Arrêté n°162/MEF/DA du 11-12-96	Bebelheng BOULOUFEI	Directeur	Togolaise
11	LA TOGOLAISE DE COURTAGE	16, rue Pasteur BAETA	3484 Lomé				Arrêté n°191/MEF/DA du 31-12-93	Mlle BADOHOUN	Directeur	Togolaise
12	CIREASS		15330 Lomé				Arrêté n°192/MEF/DA du 31-12-93	Raymond MENSAAH	Directeur	Bénoïse

Source : Direction des Assurances du Togo

ANNEXE 3

EMISSIONS ET CESSIONS DE PRIMES EN 1997

SOCIETES	PRIMES TOTALES EMISES			PRIMES CEDEES		
	IARD	VIE	TOTAL	IARD	VIE	TOTAL
GTA	2.903.062.043	713.895.233	3.616.957.276	528.640.735	90.069.014	618.709.749
CZA	1.621.873.530	308.473.763	1.930.347.293	320.126.940	10.885.369	331.012.309
UAT	2.023.014.420	-	2.023.014.420	898.866.535	-	898.866.535
UAP-VIE	-	668.162.923	668.162.293	-	52.773.529	52.773.529
COLINA	489.682.696	-	489.682.696	101.803.737	-	101.803.737
PREVOYANCE	-	206.728.158	206.728.158	-	4.571.654	4.571.654
AGLE-VIE	-	32.197.883	32.197.883	-	472.288	472.288
GMC	400.836.559	58.252.410	459.088.969	7.090.000	15.807.937	22.897.937
	7.438.469.248	1.987.710.370	9.426.179.618	1.856.527.947	174.579.791	2.031.107.738

Source : Direction des Assurances du Togo



Sicar Gras Savoye

Lomé, le 03 Mars 1994

14, Avenue de la Nouvelle Marche
B. P. 2932
LOME (TOGO)
Tél : (228) 21 35 38 / 21 53 16 / 22 10 99
Télex : (0977) 5378 GSSICAR TG
Fax : (228) 21 82 11
E - mail : sicar - gs @ cafe. tg
LKD/VSG/0159/94

G. T. A.

COPIE

ATTN : M. NAMBEA

L O M E

Objet : Calendrier des pointages
contradictaires mensuels
avec les compagnies.

Monsieur Le Directeur Général,

En vue d'aplanir les écarts qui existent entre nos deux comptes et de rendre en permanence ces deux derniers concordants, nous organisons des rencontres mensuelles de pointages contradictoires avec les compagnies dont nous vous prions de trouver ci-joint le calendrier.

Vous en souhaitant bonne réception et vous remerciant par avance des dispositions qui seront prises pour assurer la tenue effective et continue de ces rencontres, nous vous prions d'agréer, Monsieur Le Directeur Général, nos sentiments distingués.

Comptabilité et Finances

Laurent DOH

P.J. : 01



SICAR GRAS SAVOYE

Calendrier des pointages contradictoires mensuels
avec les Compagnies.

Compagnies	Semaines de rencontre	Jours de rencontre
G T A	1ère semaine de chaque mois.	Mercredi 09h00 à 12h00.
U A P	2ème semaine de chaque mois.	Mercredi 09h00 à 12h00.
C 2 A	3ème semaine de chaque mois.	Mercredi 09h00 à 12h00.
A G F	4ème semaine de chaque mois.	Mercredi 08h30 à 10h00.
C U	4ème semaine de chaque mois.	Mercredi 10h30 à 12h00.

N.B. : Ce calendrier prend effet à partir du mois de Mars 1994.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages Généraux

- CHARBONNIER Jacques
Le marketing en assurance
Editions de l'Argus 1976
- JACOB Nicolas
Les assurances
Dalloz 2^{ème} édition Paris 1979

Ouvrages spécialisés

- BLAMTIER (J-M) et SAZPHATI (J-F)
La responsabilité des agents généraux et courtiers d'assurance
Editions de l'Argus 1984
- Code des Assurances des Etats membres de la CIMA
Editions de l'Argus 1996
- PEYLET Pierre
Le rôle du courtier (pages 57 à 81)
Extrait du livre du même auteur intitulé « Le courtage d'assurance - sa technique - sa pratique »
Editions de l'Argus
- Traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans les Etats africains
CICA - Edition du 20 Septembre 1992

Mémoire

- SAMA Akpé A.

Le marché togolais de l'assurance-Vie : Evolution et perspective

Mémoire pour l'obtention du Diplôme d'Etudes Supérieures en Assurances (DESA) - IIA Yaoundé 1996

Revue et Journaux

- Assurance et sécurité n°02

Les structures d'intermédiation

- Argus - Journal International des Assurances

* N°6089 du 9/12/1988 : La profession de courtier en assurance

* N°6573 du 20 Mars 1998 : Etendue du devoir de conseil du courtier d'assurances

* N°6574 du 27 Mars 1998 : Dossier Juridique et Technique : Rôle du courtier d'assurances

* N°6578 du 24 Avril 1998 : Les courtiers devront être plus transparents sur leurs prestations

- FANAF - XII^{ème} Assemblée Générale, Lomé 15 - 17 Février 1988

Le marché togolais de l'assurance en 1986

- FANAF - XVII^{ème} Assemblée Générale Annuelle Dakar Février 1994

Le rôle des intermédiaires dans le traité CIMA.

TABLE DES MATIERES

	Pages
INTRODUCTION GENERALE	1
Première partie : Description de la distribution de l'assurance au Togo	3
Chapitre I : L'organisation du marché togolais d'assurances	4
Section 1 : Les entreprises d'assurances	4
Section 2 : Les intermédiaires	6
Section 3 : Le contrôle de l'Etat	8
Chapitre II : L'offre de service	10
Section 1 : Par les compagnies	10
§1/ La souscription directe	11
§2/ La souscription par les agences	11
Section 2 : Les intermédiaires	11
§1/ Les courtiers	12
§2/ Les bureaux directs ou agences	12
§3/ Les agences généraux	13
§4/ La bancassurance	13
§5/ Les courtiers étrangers	14
§6/ Les autres présentateurs : les commerciaux	14
Chapitre III : Contenu des prestations des intermédiaires	15
Section 1 : Le courtier d'assurance	15
§1/ Les prestations de principe : Doctrine, Code CIMA, Jurisprudence	15
§2/ Les services effectivement rendus par le courtier d'assurance au Togo	16
1 - Les services rendus avant la souscription	17

2 - Les services rendus au cours de l'exécution du contrat	18
§3/ Appréciation de la qualité des services	19
1 - Point de vue de l'assureur	19
2 - Point de vue de la clientèle de courtage	20
3 - Les diverses inquiétudes	20
Section 2 : Les autres intermédiaires	21
§1/ Les bureaux ou agences	21
§2/ Les banques	22
§3/ Les agences commerciaux	22
Chapitre IV : Les aspects sociologiques de la culture d'assurance au Togo	24
Deuxième Partie : Mise en application du Code CIMA et les problèmes liés à la distribution de l'assurance au Togo	26
Chapitre I : Les conditions d'accès et d'exercice de la profession de courtiers	27
Section 1 : Identité des personnes habilitées pour la présentation des opérations d'assurances	27
Section 2 : La capacité professionnelle	27
Section 3 : La garantie financière	28
Section 4 : L'assurance de responsabilité civile professionnelle	31
Chapitre II : L'autorisation d'encaissement	32
Chapitre III : La gestion des primes encaissées	34
Chapitre IV : La régularité des opérations d'intermédiaires	36
Section 1 : Le cas des courtiers	36
Section 2 : Le cas des commerciaux	38
CONCLUSION	40
Annexes	