

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
DE YAOUNDE
(I. I.A.)**

B.P. 1575 – Tél.: 20-71-52 Fax.: 20-71-51
E.mail : ii(@)syfed.cm.refer.org.

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAITRISE
EN SCIENCES ET TECHNIQUES DES ASSURANCES**

**THEME : LES FACTEURS DETERMINANTS DE L'EFFICACITE
CHEZ UN COURTIER : CAS DES ASSUREURS CONSEILS
CAMEROUNAIS S.A.**

Présenté par :

NGONO ENAMA Denise
4^{ème} Promotion – MST-A
1998 - 2000

Sous la supervision de

M. Sylvain COUSIN
Directeur Général Adjoint
Des Assureurs Conseils Camerounais S.A.

Encadrement de

M. Blaise BWEMBA
Chargé de Clientèle

Sous la Direction de

M. Basile NDOBO
Directeur Technique et Commercial
IARD (SOCAR)

DEDICACE

à

Monsieur MVOGO Wendelin

Pour ses conseils et son amour indéfectibles

REMERCIEMENTS

Consciente du fait que la réalisation de ce rapport est le résultat d'une parfaite harmonie entre des apports particuliers et collectifs, je tiens à remercier :

- L'Etat à travers le Ministère de l'Economie et des Finances ;
- Les dirigeants et le corps professoral de l'Institut International des Assurances (I.I.A.) pour les efforts consentis pour notre formation ;
- La Direction Générale et le personnel des Assureurs Conseils Camerounais S.A. pour l'aide que les uns et les autres m'ont apportée ;
- Monsieur **Jean BENDONGUE MBOTTO** qui a assuré la mise en forme ;
- MM. - **Basile NDOBO** {
- **Barthélémy ZOUA** {
- **Blaise BWEMBA** {
- **Jean MINTAMACK** {
- **Pierre BEKONG** {pour les conseils, le soutien tant moral
- **Venant EBELA** {que matériel et surtout la disponibilité
{des uns et des autres
- Les familles : - **EYEBE** {
- **NGONO** {
- Toute ma famille qui m'a toujours soutenue dans cet effort ;
- *L'Association des anciens étudiants de l'I.I.A.* {
- Tous les amis et connaissances ;
- Ma fille **Reine** qui aura intégré positivement mon absence durant ces mois de stage.

ABREVIATIONS

CIMA	Conférence InterAfricaine des Marchés d'Assurances
CNPS	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
F.A.P.	Franchise d'Avaries Particulières
I.P.T.	Individuelle Personnes Transportées
P.A.B.	Participation Aux Bénéfices
P.M.E.	Petites et Moyennes Entreprises
P.M.I.	Petites et Moyennes Industries

S O M M A I R E

Page N°

- **DEDICACE**
- **REMERCIEMENTS**
- **SOMMAIRE**
- **LISTE DES ABREVIATIONS**
- **INTRODUCTION GENERALE**

1 - 2

PREMIERE PARTIE : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.

INTRODUCTION

3 - 4

Chapitre I – LES STRUCTURES ADMINISTRATIVES ET LEUR FONCTIONNEMENT

5 - 9

Chapitre II – LES STRUCTURES OPERATIONNELLES ET LEUR FONCTIONNEMENT

10 - 16

DEUXIEME PARTIE : LES FACTEURS DETERMINANTS DE L'EFFICACITE CHEZ UN COURTIER

INTRODUCTION

17

Chapitre I – THEORIE ET PRATIQUE DU COURTAGE

18 - 25

Chapitre II – LES FACTEURS D'EFFICACITE DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.

25 - 32

CONCLUSION GENERALE

33

- **ANNEXES**
- **BIBLIOGRAPHIE**
- **TABLES DES MATIERES**

INTRODUCTION GENERALE

L'Institut International des Assurances de Yaoundé (I. I. A.) a pour vocation de former des Cadres d'assurance des pays membres de la CIMA.

Après les enseignements théoriques, les étudiants effectuent un stage pratique de six mois en entreprise ou dans un organisme d'assurances, ou alors à la Direction des Assurances au Ministère en charge de ce secteur.

Ce stage leur permet de se familiariser avec le monde des Assurances, et s'effectue conformément aux instructions ministérielles, et aux indications prescrites par la Direction Générale de l'Institut.

Irving PFEFFER définit l'assurance comme "un moyen de réduire les risques encourus par l'Assuré grâce au transfert de certains d'entre-eux à l'Assureur, celui-ci offrant une compensation au mieux équivalente à la perte économique subie par l'Assuré."

La complexité d'une telle opération, associée à la faible culture des assurables, ont amené les Assureurs à mettre en place un réseau de distribution en vue de se rapprocher de la clientèle.

Il s'agit des Agents Généraux et des Courtiers d'assurance.

☛ **L'Agent Général** est une personne physique, mandataire d'une ou plusieurs sociétés ou entreprises d'assurances, habilitée par son statut à présenter des opérations d'assurances et à gérer des contrats d'assurances souscrits dans les limites et conditions fixées par son traité de nomination.

Il engage de ce fait la responsabilité de la compagnie dans le cadre du mandat qui lui a été confié. Il a en outre l'obligation de réserver toute sa production à la compagnie.

Cependant, une proportion non négligeable de celle-ci peut être placée auprès de la concurrence pour diverses raisons :

- d'une part, le mandant peut refuser le risque qui lui est proposé par son mandataire s'il ne cadre pas avec sa politique de souscription ou ses traités de réassurance. Dans ce cas, le risque est placé en apériton auprès d'un concurrent.
- d'autre part, le risque considéré peut dépasser le plein de souscription de la Compagnie. Dans ce cas, une partie de l'affaire est placée en co-assurance auprès de la concurrence.

C'est compte tenu des difficultés de placement que connaissent les Agents Généraux qu'il est préférable de faire recours aux services du Courtier, plus libre dans ses mouvements.

☛ **Le Courtier** est un commerçant indépendant, mandataire des Assurés. Il peut placer les affaires auprès de l'entreprise de son choix, il est souvent appelé "Assureur-Conseil.

Il peut être une personne physique ou morale, et doit chercher les meilleures conditions pour l'Assuré.

Pris dans ses rapports avec les Assurés, le courtier engage sa responsabilité lorsqu'il commet une faute dans l'exercice de ses fonctions.

Si le Code CIMA régleme nte l'accès et l'exercice de l'activité de courtage en assurance, la profession elle-même a érigé des règles et usages qui sont une source de droit.

Le contrôle ainsi fait par l'Etat sur les organismes d'assurance s'exerce dans l'intérêt des Assurés, souscripteurs et bénéficiaires des contrats.¹

Lorsque les conditions de son agrément sont respectées, le Courtier est un véritable professionnel, indépendant des Compagnies que l'Assuré mandate pour gérer en ses lieu et place ses intérêts sur le plan de l'assurance.

C'est dans ce cadre que nous avons effectué pour la période allant du 08 Mai 2000 au 06 Octobre 2000, un stage académique aux ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A. que nous présentons à travers son organisation et son fonctionnement (**1^{ère} Partie**).

L'importance de son chiffre d'affaires nous amènera à nous interroger sur les facteurs déterminants d'une telle efficacité (**2^{ème} Partie**).

¹ article 300 du Code CIMA

PREMIERE PARTIE

ORGANISATION DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.

INTRODUCTION

• HISTORIQUE

Dès la fin des années quarante, Raymond JUTHEAU pris en mains les destinées de FAUGERE ET JUTHEAU, dont les origines remontent en 1896.

Le Groupe FAUGERE & JUTHEAU se hisse au tout premier rand du courtage français, pénétrant avec succès le secteur de la réassurance par la création de l'Union Française de Réassurance.

- ◆ **1948** : Reprise d'une entreprise Monégasque, Leader de l'Assurance en Principauté.
Le Groupe créa également diverses entreprises d'assurances en terre africaine et malgache.
- ◆ **1960** : Raymond JUTHEAU établit des relations étroites avec le N° 1 Mondial de la profession, le Groupe MARSH & Mc.LENNAN, permettant ainsi à FAUGERE & JUTHEAU d'en devenir le correspondant.
- ◆ **1989** : Après la mort de Raymond JUTHEAU, Robert HUSSON reprît les rênes du Groupe.
- ◆ **1992** : La recherche d'un trait d'union par Robert HUSSON entre toutes les sociétés du Groupe conduit à la naissance des ASSUREURS CONSEILS MONEGASQUES, AFRICAINS, MALGACHES ET AZUREENS "ASCOMA".

• IMPLANTATION

Siège Social : MONACO.

- CAMEROUN : LES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.
- CENTRAFIQUE : LES ASSUREURS CONSEILS CENTRAFRICAINS S.A.
- COTE D'IVOIRE : LES ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE S.A.
- GABON : LES ASSUREURS CONSEILS GABONAIS S.A.
- BENIN : LES ASSUREURS CONSEILS DU BENIN S.A.
- TCHAD : LES ASSUREURS CONSEILS TCHADIENS S.A.
- MADAGASCAR : SOCIETE MALGACHE D'ASSURANCES "S. M. A."

Les ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A. au Capital de 110.000.000 F.CFA sont une société de courtage d'assurance, installée au Cameroun depuis 1953. Outre leur appartenance au Groupe ASCOMA, il sont également correspondant du Groupe MARSH Limited ; Premier courtier mondial.

Leur chiffre d'affaires pour l'exercice 1999/2000 s'élève à 1.354.000.000 F.CFA, pour une production de 7.833.764.325 F.CFA. L'effectif total étant de 57 employés.²

• **LES ACTIVITES**

Elles se résument en deux (02) points essentiels :

- *L'intermédiation*
- *le Conseil en Assurance*

Les ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A. se sont donnés pour vocation :

- d'assister les entreprises à l'identification, l'analyse et la présentation des véritables risques ;
 - de déterminer les assurances qui peuvent les couvrir ;
 - de traiter les sinistres avec diligence ;
 - d'aider l'entreprise à mieux maîtriser son budget Assurances ;
 - de faciliter et améliorer le dialogue Assuré/Assureur ;
- tout ceci à travers une organisation conjuguant l'intervention des services spécialisés dans chaque domaine : les structures administratives et leur fonctionnement (CHAPITRE I), et les structures techniques et leur fonctionnement (CHAPITRE II) suivant l'Organigramme à l'annexe I.

² (effectif au 30 Juin 2000 – Douala et Yaoundé).

CHAPITRE I – LES STRUCTURES ADMINISTRATIVES ET LEUR FONCTIONNEMENT

Elles sont au nombre de trois :

Il s'agit du Conseil d'Administration (S.I.), de la Direction Générale (S.II.) et de la Direction Administrative et Comptable (S.III.).

S.I. – Le Conseil d'Administration

C'est l'organe régulateur de la société. Dans ce sens il définit la politique générale, en élabore les statuts et le règlement intérieur.

Il nomme l'équipe dirigeante à savoir le Président du Conseil d'Administration et le Directeur Général.

Il est composé de huit (08) Administrateurs et se tient une fois l'an en session ordinaire et peut se tenir en session extraordinaire sur convocations des trois quarts des membres ou du Président, pour l'examen des problèmes spécifiques.

S.II. – La Direction Générale

Placée sous l'autorité d'un Directeur Général, assisté d'un Directeur Général Adjoint, lui aussi nommé par le Conseil d'Administration, la Direction Générale est chargée de la mise en œuvre de la politique définie par le Conseil d'Administration, à qui elle rend compte de la gestion et du fonctionnement général de l'entreprise.

P.I. – ROLES DU DIRECTEUR GENERAL et DU DIRECTEUR GENERAL ADJOINT

> Le Directeur Général

Son action porte sur la supervision du fonctionnement global de la société.

Il exerce les prérogatives de droit commun et assure la représentation de l'entreprise.

Il est responsable devant les organes supérieurs des résultats de l'exercice, et comme dans toute entreprise moderne, il est le premier commercial.

> Le Directeur Général Adjoint

Les missions qui lui sont assignées ne sont pas seulement administratives. Il coordonne toutes les opérations aussi bien techniques que commerciales.

Les règlements intérieurs prescrivent aux dirigeants d'avoir des parts dans le capital social, ce principe rend les hauts responsables très imaginatifs et créatifs, et constitue le gage d'une saine gestion.

Cette équipe est assistée de Secrétaires de Direction.

P.II. – LE SECRETARIAT A LA DIRECTION GENERALE

Ce Service est composé de secrétaires qui assistent le Directeur Général et son Adjoint et leur permettent de travailler en symbiose.

Elles servent de régulateur entre la Direction Générale et l'extérieur; font le compte rendu des réunions commerciales, et à certains moments la situation des grands comptes à travers les relevés des soldes clients, la synthèse des dossiers sinistre et production.

Elles assurent le suivi des rendez-vous pris ou sollicités pour le Directeur Général et son Adjoint.

Enfin elles peuvent se voir confier des missions ponctuelles autres que celles qui sont prescrites.

S.III. – La Direction Administrative et Comptable

Comme son nom l'indique, elle se charge de l'organisation et du suivi des problèmes liés à l'Administration (**PI**), à la Comptabilité (**PII**) et à l'Informatique (**PIII**).

Elle a à sa tête un Directeur Administratif et Financier, fondé de pouvoirs, directement rattaché à la Direction Générale.

Dans cette direction, nous retrouvons donc les entités suivantes :

P.I - LE SERVICE DE L'ADMINISTRATION ET DU PERSONNEL

Sous la supervision du Chef du Personnel, ce service est chargé de la gestion du personnel de la société, des relations avec les administrations, telles que les impôts, l'inspection du travail, la C.N.P.S. etc...

Il s'occupe également des affaires générales : travaux, commandes avec les différents fournisseurs et prestataires de services, sécurité.

Des améliorations devraient être apportées par ce service. Ainsi par exemple un schéma des différents Services et une identification par numération des bureaux limiteront les erreurs d'aiguillage des clients et visiteurs qui ne retrouvent pas le chemin.

Par ailleurs, l'accès dans les services pourrait être contrôlé par le Service de gardiennage installé à l'entrée de la société, ce dernier pourrait en même temps servir d'accueil.

Nous pensons aussi qu'il faille, pour un meilleur rendement, encourager la formation et le recyclage du personnel par l'organisation des séminaires.

P. II - LE SERVICE DE LA COMPTABILITE

Cette entité a pour rôle le suivi de toutes les opérations financières :

- ✎ Mise à jour des dossiers clients ;
- ✎ Encaissements des quittances de primes ;
- ✎ Sorties de fonds ;
- ✎ Tenue des livres (caisse, journal, banque, balance etc) ;
- ✎ Lettrage des comptes et analyse des charges.
- ✎ Gestion des fournisseurs et autres prestataires de services ;
- ✎ Contrôle des stocks de fournitures et autres documents ;
- ✎ Opérations hors assurance : frais généraux de gestion, fiscalité, frais du personnel etc ;
- ✎ Contrôle de la trésorerie ;
- ✎ Imputation des factures et leur suivi (attribution d'un numéro de compte à un fournisseur)
- ✎ Entrées et les sorties des espèces qui se font à la caisse.

➤ Le recouvrement et contentieux primes

Cette dernière opération jadis confiée aux Chargés de Clientèle est revenue au Service de la comptabilité pour un meilleur suivi ; la prime étant un élément primordial dans la vie d'un contrat.

Le Service de la Comptabilité met à la disposition des Chargés de Clientèle un état récapitulatif de leur production et des encaissements effectués. Cet état permet de suivre l'exécution du portefeuille et surtout les encours exigibles envers les clients. Il rédige des lettres de relance qui sont adressées au client par le truchement du Chargé de Clientèle.

En cas d'échec du recouvrement à l'amiable, il adresse sur décision de la Direction Générale les quittances par bordereaux aux Compagnies pour Mise en Demeure.

Il informe également la Compagnie de tout acompte perçu ou note de crédit portée au compte de l'Assuré, qui se charge de la mise en œuvre d'une procédure judiciaire.

P. III - LE SERVICE INFORMATIQUE

Mis en place depuis 1987, il assure la bonne marche de l'entreprise par la conception des programmes adaptés aux besoins de la société dans l'optique d'un meilleur rendement de l'entreprise, et pour la satisfaction de la clientèle. Il en assure l'exécution.

Il gère le matériel informatique et en assure la maintenance.

Toutes les informations sont centralisées dans des serveurs en réseau sur lesquels sont connectés l'ensemble des terminaux.

L'écriture des programmes se fait en ABAL II, tandis que le système d'exploitation est le "TWIN SERVER".

Plusieurs applications sont possibles dans "TWIN SERVER" :

- Comptabilité ;
- Editions ;
- Quittances ;
- Sinistres ;
- Transport ;
- Automobile ;
- Maladie ;

Chaque application gère différents fichiers :

Quittances : Saisie des quittances ;

Saisie des annulations ;

Interrogation/Modification quittances :

- Mise en contentieux ;
- Saisie des honoraires ;
- Annulations des honoraires ;
- Edition quittances du jour etc.

Editions : Bordereaux de fin de mois

- Polices ;
- Relevés clients, Contentieux, confiés etc ;
- Etat des encaissements ;
- Hit-parade ;
- Gestion terme ;
- Lettre de Rappel etc.

Divers : Interrogation clients

- Statistiques synthèses ;
- Statistiques détaillées etc ;

Gestion sinistre : Bordereaux de fin de mois

- Tiers ;
- Lettres ;
- Compagnie ;
- Nature évaluation (règlement) ;

- Qualité chauffeur ;
- Circonstances ;
- Responsabilité ;
- Dommages etc.

Transport : Moyens de transport

- Les commissaires d'avaries ;
- Conditions police ;
- Conditions d'assurance ;
- Certificats (la mise à jour facture des polices pour les aliments du mois ou du trimestre).

Automobile : Options garanties

- Saisie des options IPT ;
- Tarif auto ;
- Paramètres police ;
- Monovéhicule ;
- Saisie mouvements flottes (parc) ;
- Modification objet/parc.

Comptabilité : Mise à jour des fichiers

- Editions des Etats ;
- Analyse des charges ;
- Lettrage des comptes ;
- Interrogation journaux ;
- Interrogation des pièces comptables ;
- Interrogation du grand-livre etc.

La partie mise à jour des fichiers est protégée par un mot de passe détenu par les responsables de la comptabilité.

Ce service assure la centralisation de toutes les informations et des contrôles périodiques y sont effectués. En fait, il permet à tous les Services de travailler en réseau.

Ce sont celles qui participent directement aux processus techniques des opérations d'assurances.

Ce processus partira de l'activité commerciale (S.I.), passera par la production (S.II.) et s'achèvera par la gestion des sinistres.

S.I. – Le Service commercial

La politique commerciale telle que définie par la Direction Générale est coordonnée et mise en application par le Directeur Général Adjoint.

La fonction commerciale n'est pas traduite physiquement sur l'organigramme des Services. Cependant elle est ainsi présente dans toutes les décisions prospectives de l'entreprise et sous-tend de ce fait la volonté d'expansion des ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.

La qualité des affaires est le premier objectif de la politique commerciale des ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A. ; c'est pour cette raison qu'ils ont mis sur pied une équipe chargée de l'animer.

> Les Chargés de Clientèle

Il s'agit des personnes chargées de la création, du suivi et du développement du portefeuille de la maison.

Interlocuteurs privilégiés des clients, ils sont soutenus dans leurs actions par les structures techniques de l'entreprise, aussi bien sur le plan de la production que de la gestion des sinistres.

Ils contactent les clients, négocient et déterminent les conditions de garantie en rapport avec les compagnies d'assurances auprès desquelles les risques de ces clients doivent être placés.

Dans leurs missions, ils procèdent :

- à la prospection des clients potentiels ;
- à l'audit des besoins de la couverture de ces clients ;
- au suivi des émissions des contrats et autres pièces techniques auprès des entités concernées ;
- aux recouvrements de concert avec le service de la comptabilité.

Ils :

- veillent à la signature de ces pièces par les clients ;
- assurent le suivi des sinistres déclarés en vue de leur règlement.
- sont à l'écoute permanente de la clientèle.

Les Chargés de Clientèle sont des salariés de l'entreprise et ne sont par conséquent pas rémunérés à la commission.

S.II. – Le Service de Production

Il regroupe trois (03) Sections :

- une Section Automobile et Transport ;
- une Section Risques divers ;
- une Section Maladie.

P. I – La Section Automobile et Transport

Cette section est subdivisée en deux (02) sous-sections dont une est appelée GUICHET qui s'occupe des Particuliers et des contrats automobile sociétés (A) et la sous-section Transport (B).

A - La Sous-Section Automobile

Chaque agent reçoit les clients, conseille, tarifie et rédige les différentes pièces sous la supervision du responsable automobile.

Leur travail consiste en :

- la cotation, rédaction des contrats et avenants, délivrance des attestations d'assurance, édition journalière ou mensuelle des Appels de Prime et/ou Avis de Ristourne

Les garanties courantes proposées et vendues sont :

- La Responsabilité Civile/Recours des tiers incendie ;
- L'Incendie ;
- Le Vol ;
- Les Honoraires d'experts ;
- Les Bris de glaces ;
- La Défense/Recours ;
- Les Dommages au véhicule ;
- L'Individuelle Personnes Transportées. (I.P.T.).

La souscription est faite sur la base d'un questionnaire-proposition sur lequel sont recueillies les différentes informations sur le risque à couvrir.

Les documents de travail sont pour l'essentiel les tarifs et les conditions générales mis à leur disposition par les compagnies.

Les contrats et/ou avenants rédigés sont émis en cinq exemplaires dont trois sont transmis au client, qui devra retourner deux dûment signés aux Assureurs Conseils Camerounais S.A.

La procédure de gestion automobile des sociétés est quasiment la même que celle précédemment décrite;

Les parcs étant généralement importants, au lieu de faire des avenants chaque fois qu'il y a un mouvement, l'on procède de manière suivante :

Un avenant de régularisation en fin d'année d'assurance est établi, il y est mentionné les retraits et les incorporations intervenus durant toute l'année et l'état du parc au jour du renouvellement.

Cet état permet d'analyser la sinistralité du client et de négocier les conditions de renouvellement auprès de la compagnie.

Tout au long de notre séjour, nous avons pu constater que la gestion du transport relève de la même Section.

B - La Sous-Section Transport

Cette branche reprend vie après un long relâchement dû à la résiliation de nombreux contrats et surtout à la disparition de nombreuses sociétés à activités d'importation.

Elle s'occupe de la souscription des contrats des facultés maritimes, aériennes et terrestres.

Deux types de contrats sont proposés :

- Les contrats d'abonnement ;
- Les contrats au voyage.

- Les contrats d'abonnement

Ces contrats sont émis en prévision des aliments à faire au fur et à mesure des différentes expéditions effectuées par le souscripteur tout au long de l'année.

La garantie de l'Assureur est limitée à une valeur minimum convenue par expédition et par navire.

Certaines pratiques résultent de ce type de police, c'est l'exemple de la participation aux bénéfices, prévue, calculée à une période donnée et reversée au souscripteur pour les bons résultats du contrat.

La police au voyage

Elle couvre les expéditions ponctuelles pour un Assuré qui ne sollicite pas un contrat d'abonnement

Pour les deux types de contrat, les garanties généralement vendues sont :

- la TOUS RISQUES : mode d'assurance garantissant l'Assuré contre tous les événements majeurs.
- la FAP-SAUF : mode d'assurance limitant la garantie des avaries particulières à celles provenant des événements limitativement énumérés dans la police.

P. II – La Section Sociétés (Risques Divers)

Elle est chargée de la création et de la gestion des contrats autres que l'automobile et le transport.

Il s'agit des contrats couvrant les risques tels que :

- l'Incendie ;
- le Vol ;
- le Bris de glaces ;
- le Bris de machines ;
- les Dommages électriques ;
- la Tous risques informatique

Ces risques peuvent être couverts dans un seul contrat package dénommé "GLOBALE DOMMAGES".

Il existe d'autres types de contrats tels que :

- l'Individuelle accidents ;
- les Pertes d'exploitation ;
- Tous risques chantiers ;
- la Responsabilité civile produits ;
- la Responsabilité civile après livraison ;
- la Responsabilité civile professionnelle etc...

Deux groupes de clients sont particulièrement concernés : PME/PMI et les grandes sociétés.

P. III – La Section Maladie

La particularité de cette section est qu'elle s'occupe à la fois de la production et du sinistre.

Les principaux produits sont :

- la Maladie-Famille ;
- la Maladie-Groupe.

La Maladie est un produit d'appel qui donne souvent accès à d'autres contrats. C'est la raison pour laquelle un accent particulier est mis sur le suivi des remboursements des frais médicaux et pharmaceutiques qui se font hebdomadairement.

En effet, dès dépôt des factures médicales de l'Assuré (frais de consultation du médecin, facture de la pharmacie ayant livrée les médicaments) le Chef de la Section dispache ces éléments aux différents agents pour traitement qui consiste en la vérification des Assurés sur l'état des risques.

Les débours sont saisis en mémoire pour l'établissement du décompte de remboursement en fonction des limites de garantie du contrat et donne lieu à l'examen des quittances de règlement pour ordre. Ensuite un contrôle du décompte est fait par le Chef de la Section qui donne son accord pour l'établissement du chèque, lequel après avoir été émis informatiquement est remis au Service Comptabilité qui se chargera de le transmettre à l'Assuré.

Les remboursements maladie se font soit par chèque, soit en numéraire directement à l'Assuré à concurrence des plafonds contractuellement définis.

S.III. – Le Service Sinistre et Contentieux

Sous la supervision d'un Chef de Service, il regroupe deux Sections :

- une Section sinistre Automobile ;
- une Section sinistre Risques divers.

La gestion des clients se fait par répartition du portefeuille entre les différents rédacteurs sinistre.

En principe, les Assureurs Conseils Camerounais S.A. n'ont pas qualité pour gérer les sinistres étant donné qu'ils sont courtier. Cependant ils se sont vus conférer cette mission par certaines Compagnies qui leur ont donné un mandat de gestion.

La procédure de gestion des sinistres est la suivante :

- Déclaration par courrier au guichet ;
- Vérification des garanties/édition fiche ;

- Ouverture des dossiers (ceux-ci portent le numéro de séquence déterminée par les Compagnies).
- Enregistrement des déclarations, puis information de la Compagnie et des co-assureurs (s'il y en a).
- Evaluation des sinistres
- Réclamation des documents nécessaires leur gestion ;
- Désignation de l'expert si franchise atteinte ;
- Information du client du choix de l'expert ;
- Réactualisation de l'évaluation ;
- Transmission du rapport d'expertise à la compagnie en même temps que le bordereau de règlement de sinistre sur lequel figurent les honoraires
- Exercice du recours auprès des compagnies adverses si le sinistre est causé par un tiers couvert par ailleurs;
- Transmission de tous les dossiers qui n'aboutissent pas au bout d'un certain temps à la compagnie qui se charge elle-même du contentieux.

La gestion des sinistres transport est particulière :

Dès déclaration de sinistre, le rédacteur accuse réception à l'assuré et lui réclame les pièces citées à l'annexe 2.

En cas de silence de l'Assuré, il lui adresse un rappel le mois suivant, son attention est attirée sur la date de prescription.

La notion de prescription peut intervenir dans la gestion de ce type de sinistre si les délais ne sont pas respectés.

Enfin le versement de l'indemnité lorsque les garanties du contrat sont acquises.

S.IV. – Les Archives

Compte tenu du volume des affaires, chaque Service dispose d'une sous-section archives placée sous la supervision du Chef de Service ou du Chef de Section.

On y distingue deux types de classements :

- Classement numérique pour la Production avec deux catégories de dossiers – les encours et les résiliés
- Classement alpha numérique pour le Sinistre avec les encours et les terminés.

Les contrats résiliés et les dossiers terminés sont classés dans un local prévu à cet effet appelé "archives mortes".

Les ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A. disposent d'une structure de représentation basée à Yaoundé et placée sous l'autorité d'un Chef d'Agence ayant rang de Directeur.

Elle fonctionne avec trois (03) Sections :

- une Section Production ;
- une Section Sinistre ;
- une Section des affaires administratives.

Si le Service Production sert de support technique au Service commercial (Chargés de Clientèle), pour ce qui est de l'émission des contrats, avenants et quittances, le Service Sinistre l'est également et en assure l'Après-Vente.

L'image de la société est tributaire du fonctionnement de ces services.

DEUXIEME PARTIE

ÉTUDE THÉMATIQUE



LES FACTEURS DETERMINANTS DE L'EFFICACITE CHEZ UN COURTIER :

LE CAS DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.

INTRODUCTION

Les intermédiaires d'assurance sont soit des personnes physiques, soit des personnes morales dont le rôle essentiel est de mettre en contact les preneurs d'assurance et des Assureurs.

La plupart des recherches menées par les stagiaires de l'Institut International des Assurances de Yaoundé sur les intermédiaires ont abouti à des conclusions ne militant pas en faveur de ces derniers qui ont toujours été accusé de : détournement des primes, mauvaise organisation de la profession, incompetence, exercice dans l'illégalité etc.

Or, les statistiques actuelles et même le classement sur le marché camerounais de l'assurance font des intermédiaires en général et des courtiers en particulier, la catégorie qui réalise en vente directe les plus importants chiffres d'affaires devant les compagnies qui semblent pourtant mieux pourvues en personnel technique et surtout mieux structurées. Il convient néanmoins de nuancer ces propos dans la mesure où 80 à 90 % de cette production est amenée par trois intermédiaires.

Métier originel du courtier, l'intermédiation appliquée à l'assurance va consister à procurer à l'une des parties les couvertures d'assurances dont elle a besoin à titre gratuit ; à l'autre des prestations qui trouvent leur contrepartie dans la rémunération perçue en cas de réalisation des contrats d'assurances proposés sous forme de la commission convenue sur le montant des primes.

Ce rôle peut aller de la simple mise en contact à des relations plus complexes.

L'importance d'un courtier sur le marché est fonction de son dynamisme. Aussi pouvons-nous nous poser la question de savoir : quels sont les facteurs déterminants de l'efficacité chez un courtier.

Si le courtier fut jadis un simple entremetteur, d'autres fonctions liées à un contexte difficile font désormais de cet intermédiaire un personnage incontournable.

C'est ainsi que nous exposerons les théories et pratiques du courtage (Chapitre I), en même temps que nous définirons les facteurs d'efficacité des Assureurs Conseils Camerounais S.A. l'un des leaders du courtage sur le marché Camerounais de l'assurance (Chapitre II).

S.I. – Rôle et missions du Courtier

P.I. - Définition

Le courtage est une technique qui consiste à rechercher pour le compte d'un assuré, la meilleure garantie au meilleur prix suivant l'expression désormais consacrée.

Le courtier d'assurance quant à lui se définit comme un intermédiaire, mandataire de ses clients, les Assurés.

D'un autre point de vue, c'est un commerçant indépendant inscrit au registre de commerce et soumis à toutes les obligations des commerçants. Eventuellement spécialisé dans une branche d'assurance, il a la faculté de présenter les demandes de garanties des Assurés qui sont ses clients à l'entreprise d'assurance de son choix.

Ces deux approches pourraient être résumées en une, et l'on définirait alors le courtier comme "un commerçant dont la profession consiste à rapprocher des personnes qui désirent contracter. Il fait connaître à chacune des parties les conditions de l'autre, s'efforce d'arriver à une conciliation des intérêts, conseille la conclusion du contrat, et de plus en plus collabore à la rédaction de l'acte qui le constate" *

Cette définition fait ressortir les différentes missions qui pourraient être assignées au courtier.

P.II. – Les missions du courtier d'assurance

Il s'agit des missions traditionnelles et nouvelles.

A - Le rôle traditionnel du courtier d'assurance

Quatre missions essentielles lui étaient assignés :

1. Le courtier, intermédiaire entre l'Assureur et l'Assuré

Selon un arrêt de la Cour de Cassation Française en date du 12 Mai 1954 "Les courtiers d'assurances terrestres sont des commerçants faisant principalement des actes d'entremise et pouvant selon les circonstances devenir les mandataires de l'Assuré ou de l'Assureur".

Nous pouvons dire à la lecture de cet arrêt que la fonction principale du courtier est de rapprocher des personnes qui désirent contracter ; mais aussi, il est mandaté par l'une des parties, davantage l'Assuré. Il est devenu un acheteur de garantie pour le compte de son client.

*PEYLET Pierre : Le courtage d'Assurance, sa Technique, sa Pratique – Argus, Juillet 1980

En tant que professionnel de la distribution de l'assurance, il a contracté des obligations à l'égard des Assurés.

Il s'agit des obligations de conseil et de représentation de l'Assuré tant dans la phase précontractuelle que lors de la survenance du sinistre.

La notion de représentation qui pourrait exister entre le Courtier et l'Assureur ne peut découler que d'un simple attribut de gestion, donné dans les limites bien définies et n'ayant aucun rapport avec la notion de mandat au sens juridique du terme.

2. Le courtier, mandataire de ses clients, les Assurés

En cette qualité, il recherche pour ses clients une garantie personnalisée, la plus étendue au meilleur prix.

Pour l'Assuré, il est l'homme de confiance qui s'occupe de tout ce qui se rattache de près ou de loin aux assurances.

Il engage par conséquent sa responsabilité lorsqu'il commet une faute dans l'accomplissement de son mandat. C'est le cas lorsque par sa faute une obligation de l'Assuré n'a pas été effectuée à temps, puis survient un sinistre.

Les courtiers et les clients sont libres de fixer leurs obligations réciproques et par conséquent les limites de leur responsabilité.

3. Le courtier, conseiller des clients

Propriétaire de son portefeuille, il peut le céder à un successeur de son choix en toute indépendance. Il a la liberté de placer les risques de ses clients auprès des compagnies qui lui semblent les plus aptes à les garantir.

Les intermédiaires s'y adjoignaient volontiers le slogan d'"Assureur-Conseil". Cette expression témoignait du caractère professionnel de la mission qui leur est assignée. Cependant, l'usage de cette dernière est désormais proscrite par le Code CIMA depuis sa promulgation en 1995.

Le courtier demeure cependant astreint à l'obligation de conseil auprès de son client à différents moments de leur relation contractuelle :

☛ Dans le choix de la garantie et de la compagnie

Habituellement, l'Assuré a une idée vague sur les garanties, c'est le courtier qui traduit en terme d'assurance les besoins du client. Il lui appartient d'informer ce dernier sur l'existence de plusieurs garanties et de lui conseiller les formules adaptées à son cas, et surtout en fonction de ses revenus.

Le courtier ne propose pas de formule nouvelle à une compagnie, il recherche seulement l'Assureur qui pratique tel ou tel risque ou qui est susceptible de le pratiquer

Il va comparer les avantages des différentes formules afin d'appliquer à son client la meilleure garantie au juste prix. Pour cela, il sélectionnera plusieurs compagnies susceptibles de couvrir le risque du client, ensuite l'orientera vers celle qui offre ces couvertures, théoriquement en toute impartialité.

☛ **Dans la rédaction des contrats**

Les conditions générales servies aux Assurés proviennent des compagnies d'assurances.

La mission du courtier va consister à formuler en termes juridiques ou techniques des propositions, à négocier les clauses du contrat de façon à supprimer les équivoques, les contradictions, les lacunes ou à éviter les trous de garanties et les insuffisances. Parce qu'il maîtrise l'exacte portée des documents, il est pour beaucoup d'Assurés l'homme sur qui l'on doit compter.

☛ **Assistance en matière de sinistre**

Le courtier doit apporter son assistance à l'Assuré à tout moment.

Cette assistance conserve toute son importance en matière de sinistres. C'est lui qui préparera ainsi le dossier sinistre.

☛ **Les limites à l'obligation de conseil**

La jurisprudence fait obligation au courtier d'expliquer à son client les diverses dispositions du Droit des Assurances lors de la souscription d'une police, afin de rendre le service compétent et éclairé que celui-ci est en droit d'attendre d'un professionnel.

Cependant quelques limites sont apportées à cette obligation de conseil :

"L'intermédiaire d'assurance n'est pas tenu de vérifier la véracité des assertions de l'Assuré ; le conseil correctement donné, il appartient à l'Assuré dûment éclairé de prendre ses propres décisions sauf si celui-ci s'est déchargé de la gestion de ses assurances entre les mains de son courtier".*

Si les juges imposent cette obligation à l'Assureur, les Risk Managers et mêmes certains courtiers pensent que ce rôle leur incombe. La jurisprudence, est moins exigeante, lorsqu'il s'agit d'un industriel, réputé connaître les risques qu'il court.

* (Droit des Assurances, précis DALLOZ Yvonne LAMBERT FAIVRE. Sixième édition 1988)

4. **Le courtier, défenseur des Assurés**

Il informera l'Assuré des actions à entreprendre durant toute la vie du contrat.

Il lui signalera les modifications à intervenir au contrat en raison d'une aggravation ; d'une diminution ; de la transformation du risque, du fait d'un revirement jurisprudentiel ; enfin lors d'un lancement par une compagnie d'une nouvelle formule ou d'un tarif compétitif.

Il ne doit pas hésiter à transformer le contrat dès que la nécessité se présente ou qu'un besoin se fait sentir :

- Réévaluation des capitaux ;
- Changement de garantie ;
- Résiliation à terme dans le strict respect des lois et règlements

Bien que mandataire des Assurés, la responsabilité encourue par le courtier sera plus ou moins stricte selon le contenu du contrat et les termes du mandat. Il doit conserver son indépendance tant à l'égard des Assurés que des Assureurs.

Aux qualités purement techniques, le courtier doit allier des dispositions pour le contact humain, trouver le langage et le ton qui sont indispensables à sa mission commerciale.

Professionnel attentif aux diverses évolutions³, le courtier s'efforce d'apporter à ses clients et aux compagnies avec qui il travaille des services nouveaux.

B - Les nouvelles missions du courtier

Le courtier doit se préoccuper davantage de la protection des consommateurs, du dialogue Assuré-Assureur et de la maîtrise des risques.

1. **Le courtier, protecteur des consommateurs**

Lié à son client par un mandat écrit ou tacite, le courtier était un conseiller et un défenseur des intérêts des Assurés.

Les consommateurs, face à l'impossibilité de négocier individuellement des contrats qui leur soient favorables, ont dû se mettre ensemble.

L'union faisant la force, ils ont obtenu satisfaction sur un grand nombre de points.

Né dans certains secteurs d'activités, il y a très longtemps, ce mouvement consumériste s'est néanmoins étendu à l'assurance. Aujourd'hui il apparaît comme une donnée indispensable du marché. Les consommateurs devaient trouver en les courtiers des alliés précieux. Défenseurs de leurs clients et chargés de faire respecter les termes du contrat qu'ils négocient, les courtiers ont compris le parti qu'ils pourraient tirer du regroupement.

³ (technologiques, psycho-sociologiques, impératifs technico-financières)

Au lieu de faire une analyse des besoins particuliers des Assurés, par l'insertion d'intercalaires ou la négociation des clauses du contrat dans le but de l'adapter aux besoins de chaque client, le courtier aujourd'hui doit s'attacher à faire une analyse globale des besoins de tel ou tel type de consommateurs des produits d'assurance ; il peut au besoin négocier avec l'Assureur la mise au point des contrats d'intérêt général.

Pour y parvenir cependant, il doit être à l'écoute des demandeurs d'assurance en cherchant avec eux les mobiles et les raisons de leurs inquiétudes ou insatisfactions.

2. **Le courtier, ambassadeur de l'assurance**

Généralement considéré par les Assurés comme leur Assureur, le courtier doit pouvoir aider et établir la communication entre ses clients et les véritables Assureurs.

L'information donnée aux Assurés en particulier et au public en général doit leur permettre de faire une analyse objective des renseignements ainsi fournis.

Cette éducation s'avère indispensable en matière de déclaration de sinistre. Par exemple le respect des délais permet à l'Assureur d'agir à temps ; cette prompte réaction assure l'amélioration de l'image de l'assurance et développe ainsi la confiance sur laquelle repose cette notion.

C'est donc cette recherche du dialogue entre Assurés et Assureurs qui fait de lui un ambassadeur de l'assurance.

3. **Le courtier, risk manager**

Le risk management est "une technique administrative, qui a pour but la protection des biens et gains anticipés contre les résultats pécuniaires ou pertes par l'application d'un concept global, embrassant toutes les méthodes de défenses reconnues: prévention des pertes ou élimination des risques, transfert des risques aux assureurs et à d'autres et toute autre méthode qui aura effet de réduire au minimum les effets des risques et périls fortuits".*

Trois exigences ressortent de cette définition : le contrôle, la prévention et la maîtrise des risques :

- Le contrôle se manifeste par l'appréciation des éléments du risque qui permettent l'instauration de la communication entre le courtier et l'assureur lors de la négociation des conditions de garantie et de tarification.

Le courtier doit s'assurer ainsi du respect des mesures de sécurité mises en œuvre et de leur efficacité.

* *Pierre PEYLET citant un courtier d'assurance d'Amérique du Nord.*

- La prévention consiste pour le courtier à fournir à l'Assuré des conseils qui peuvent amoindrir le risque et aider l'Assureur à ne prendre en charge que les risques graves ou exceptionnels que l'Assuré ne peut assumer seul.

L'Assureur assainit son portefeuille et défend mieux la mutualité.

- La maîtrise des risques par le courtier consiste à étudier avec son client les possibilités de rentabilité de telle ou telle formule, celles de couverture, les franchises, les plafonds, les exclusions qu'il peut accepter ou refuser.

Le courtier professionnel de la distribution des produits de l'assurance exerce son métier dans un cadre juridique strict, défini essentiellement dans le Livre V du Code CIMA et dans certaines dispositions légales et réglementaires de l'autorité de tutelle.

S.II. – Le cadre juridique de l'activité de courtage au Cameroun

Nous analyserons les conditions d'accès (A) ainsi que les activités incompatibles avec la profession (B).

P.I LES CONDITIONS D'ACCES A LA PROFESSION

L'exercice de l'activité de courtage est soumis à une autorisation administrative, à des conditions de capacité et d'honorabilité de ceux qui l'exercent, mais aussi à la justification d'une garantie financière.

L'autorisation administrative

Elle est prévue à l'Article 530 du Code CIMA qui stipule :

"l'exercice de la profession du courtier est soumis à l'agrément du Ministre chargé du secteur des assurances de l'Etat dans lequel l'autorisation est demandée. Le Ministre établit et met à jour une liste des courtiers et la transmet à la Commission de Contrôle et aux Compagnies agréées sur le territoire de l'Etat".

Cette exigence d'agrément ne concerne pas uniquement les courtiers, toutes les entreprises présentant les opérations d'assurance mentionnées à l'article 300 du Code CIMA y sont assujetties.

L'alinéa 2 quant à lui fait interdiction aux entreprises d'assurance de souscrire des contrats d'assurances par l'intermédiaire des courtiers non autorisés sous peine de sanctions prévues à l'Article 312 du même Code.

Les conditions de capacité et d'honorabilité

Les personnes qui exercent la profession de courtier doivent remplir des conditions de capacité, - Article 514 du Code CIMA - (cf. annexe 3), et les conditions d'honorabilité, Article 506 du même Code (cf. annexe 4).

La justification d'une garantie financière

Elle est prévue à l'Article 524 du Code CIMA qui stipule :

"Tout Agent Général, Courtier ou Société de Courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière.

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

L'Article 525 quant à lui fixe "le montant minimal à 10.000.000 F.CFA lequel 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'assurances, 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".

Le Code exige également la souscription d'une assurance couvrant le courtier contre les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

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

P.II LES INCOMPATIBILITES – Article 532 du Code CIMA

Ne sont pas autorisés à exercer la profession de courtier :

- 1) Les administrateurs, dirigeants, inspecteurs et employés de sociétés d'assurance.
- 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 bâtiments, 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 constructions 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.

Le Code interdit aux courtiers d'assurance d'exercer toute autre activité industrielle et commerciale, sauf autorisation expresse du Ministre en charge du secteur des assurances.

L'analyse de la condition de courtier d'assurance nous permet à présent de juger des facteurs déterminants de l'efficacité des Assureurs Conseils Camerounais S.A. qui, avec GRAS SAVOYE, dominant le marché du courtage camerounais.

S.I. – Les facteurs internes à l'entreprise

P.I. - La structure fonctionnelle

La structure est le squelette sur lequel s'appuient différentes fonctions de l'entreprise, l'organigramme en est la matérialisation.

Une structure qui se veut performante doit non seulement se trouver adaptée à la politique du moment, mais aussi disposer d'une capacité de mutation lui permettant de se mouvoir rapidement vers une nouvelle orientation.

Les structures efficaces présentent généralement des circuits de travail très courts, la conséquence étant la rapide et correcte circulation de l'information.

Les Assureurs Conseils Camerounais S.A. semblent avoir opté pour une structure par fonction. C'est-à-dire que chaque produit et chaque fonction possède son approche et sa technique propre.

Avec un effectif de 57 employés, les Assureurs Conseils Camerounais S.A. entendent améliorer le service rendu à la clientèle en essayant de le personnaliser au maximum. Chaque client de l'entreprise doit trouver un agent qui s'occupe de ses besoins d'assurances tant à la souscription du contrat que lors de la survenance d'un sinistre. Pour s'en convaincre, il suffit de se reporter à la procédure de souscription d'une affaire nouvelle : lors de la création du client, ce dernier est confié à un Chargé de Clientèle appelé à le suivre, l'objectif étant de le maintenir et de le fidéliser.

*** La spécialisation des unités**

La répartition du travail est telle que chaque agent est confiné à une tâche (production, sinistre, comptabilité etc...)

Il y a également un personnel chargé uniquement des sociétés, un des particuliers. L'avantage tiré par les clients c'est la célérité dans le travail. D'où l'efficacité des "A C C".

*** Le choix des unités fonctionnelles**

Ce sont celles qui apportent un service aux autres unités dont la création et le développement doivent être envisagés comme un investissement.

Elles permettent la croissance de l'encaissement.

L'un des aspects remarquables aux Assureurs Conseils Camerounais S.A. est l'incorporation de l'outil informatique à la gestion.

Avec 50 postes sur lesquels sont connectés 30 imprimantes et 2 serveurs, ils sont capables de rendre le meilleur service à leurs clients et dans de brefs délais. L'édition d'une attestation d'assurance par exemple n'est plus qu'une question de secondes, autant que celle du quadryptique qui est le support du contrat automobile mono-véhicule.

Le travail est facilité par l'enregistrement de toutes les données.⁴ Ce qui apporte le meilleur service à la clientèle attirée par la bonne gestion de l'entreprise ou de chacun de ses points de vente.

Toutes ces données contribuent à l'amélioration du service rendu à la clientèle. C'est ce sur quoi les Assureurs Conseils Camerounais S.A. assoient leur efficacité.

P.II. – Les méthodes de travail

La stratégie et les cibles

On entend par segmentation, le fractionnement d'une population de consommateurs ayant ou non des caractéristiques communes en vue de fixer des différences significatives susceptibles de jouer un rôle dans les moyens destinés à connaître et à satisfaire les besoins desdits consommateurs.

Les Assureurs Conseils Camerounais ont adopté une politique de segmentation de la clientèle et leurs cibles en l'occurrence les PME/PMI, les grandes sociétés et à certains moments les particuliers.

Cette politique permet de connaître la nature et les besoins des clients afin d'y apporter des réponses positives. Etant ainsi à l'écoute du client et en essayant de lui apporter satisfaction, les Assureurs Conseils Camerounais S.A. sont sûrs d'un feed-back qui généralement, est la confiance que les clients placent en eux.

De même l'affectation à chacun des technico-commerciaux un secteur socio-économique ⁵ assure un approfondissement des connaissances. Elle permet également l'entretien et le développement de meilleures relations commerciales avec chaque segment du marché et un suivi optimal des risques. Ce qui permet aux Chargés de Clientèle d'être mieux outillés pour communiquer avec l'Assuré et lui apporter le service estampillé "A.C.C." qu'il est en droit d'attendre.

⁴ (41 options de garanties en automobile)

⁵ (sociétés d'énergie, de produits alimentaires, de produits agricoles)

Par ailleurs, la sélection des garanties et des risques est faite respectivement dans l'intérêt de l'Assuré et de l'Assureur.

· S'agissant de l'Assuré, seules les garanties vraiment nécessaires lui sont proposées sur la multitude existant dans les différents produits, le client s'assure ainsi en fonction de ses capacités financières.

· Lorsque les Assureurs Conseils Camerounais S.A. excluent les transports publics de voyageurs de leur domaine de compétence, ils entendent limiter la sinistralité de la compagnie auprès de laquelle ils placent les affaires ; la gestion de cette catégorie étant rendue très difficile.

En proposant ainsi des risques sûrs et maîtrisables aux compagnies, ils assoient leur notoriété auprès de celles-ci.

* **Les techniques de gestion des flottes et de la maladie:**

Elles sont facilitées par l'usage de l'outil informatique dont nous faisons état plus haut mais aussi de la maîtrise des procédures.

Les mécanismes de fonctionnement des polices flottes sont tels que :

Un mois avant l'échéance, les "A.C.C" transmettent l'état du parc au souscripteur qui le réactualise et le retourne. Dès cet instant les attestations sont délivrées pour l'ensemble des véhicules garantis; émission de quittance pour chacun des avenants intervenus aux contrats en portefeuille, l'ensemble est remis au chargé de clientèle pour transmission au client.

Lorsqu'il y a trop perçu, une quittance de ristourne de prime est émise.

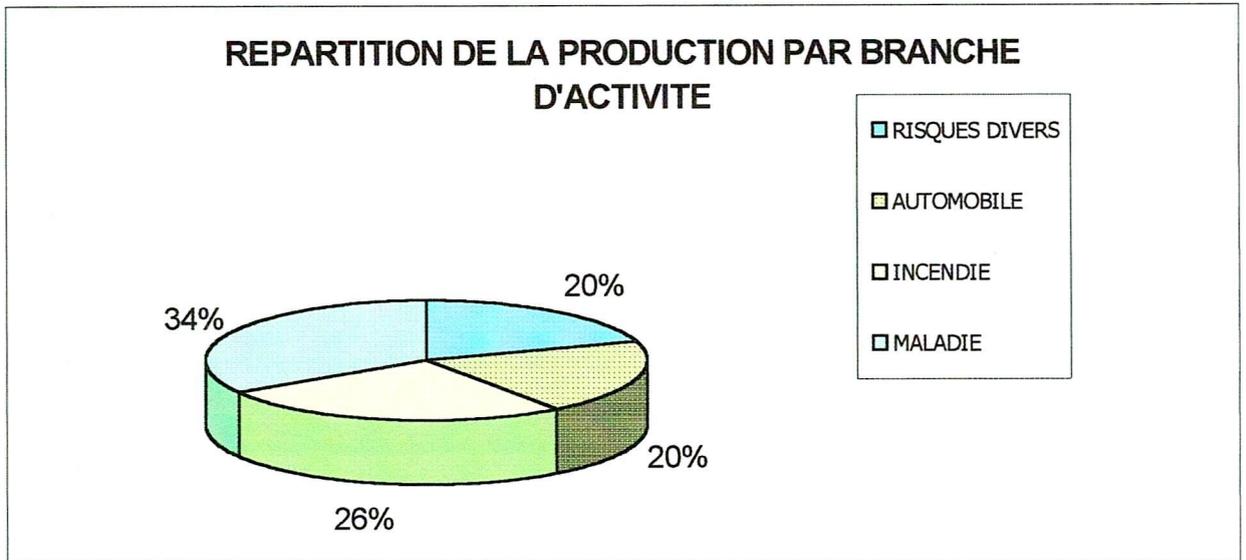
Si la prime terme est inférieure à la prime réellement due, il y a émission d'une quittance de prime complémentaire. Les "A.C.C" gagnent ainsi la confiance des clients qui vont incorporer de nouveaux véhicules.

La célérité dans le règlement des sinistres maladies fait de cette assurance un produit d'appel et de fidélisation de la clientèle.

Avec une production totale chiffrée à **7 833 764 325 F CFA**, les "A.C.C." ont réalisé pour cette branche un taux de placement de **34%** de leur chiffre d'affaires.

Nous pouvons l'illustrer par le diagramme ci-dessous:

RISQUES DIVERS	1 566 000 000
AUTOMOBILE	1 566 752 865
INCENDIE	2 036 778 725
MALADIE	2 663 479 871



De la même manière, la capacité à négocier des réductions à titre commercial allant de 20 à 30 % pour les risques autres que les risques de Responsabilité Civile Automobile et l'Individuelle Personnes Transportées donne l'impression à l'assuré qu'il bénéficie d'un service exceptionnel et personnalisé.

Par ailleurs l'usage de l'intercalaire maison dit "FAUGERE et JUTHEAU" offre des conditions plus favorables aux Assurés et renforce la qualité de la couverture délivrée.

Sous l'impulsion des "A.C.C." la garantie "Dommages Electriques" est devenue aujourd'hui une garantie complémentaire "Incendie" reconnue dans le marché.

La perception des frais d'honoraires d'experts en automobile est désormais généralisée alors qu'elle fut une pratique propre aux "A.C.C." ceci témoigne de la qualité du service que les Assureurs Conseils Camerounais S.A. apportent, ce qui participe largement à les rendre plus présents sur le marché et plus efficaces.

* **Rigueur dans le recouvrement des primes**

La souscription d'un contrat d'assurance génère automatiquement pour l'Assureur l'émission d'une prime et l'Assuré l'obligation de s'acquitter du paiement de celle-ci s'il veut bénéficier des effets du contrat en cas de sinistre.

Si le respect des procédures édictées en matière de souscription de contrat favorise dans certains cas un allègement de la gestion des encaissements, il ne permet pas de régler la totalité des difficultés rencontrées lors du recouvrement de la prime, surtout en cette période d'austérité économique.

Il est impératif que le personnel se sente concerné, et contribue par conséquent à la réduction du volume des primes arriérés.

Ainsi aux Assureurs Conseils Camerounais S.A., le paiement de la prime au comptant est obligatoire comme le stipule le Code CIMA. Le fractionnement des primes des contrats souscrits par les particuliers est proscrit. Néanmoins un paiement fractionné de la prime est accordé pour la souscription des contrats multiples, il est subordonné au versement d'un acompte à la souscription. Il s'agit des entreprises pour lesquelles un échéancier de paiement de prime peut être mis en place sous le contrôle des Chargés de Clientèle. Il est fait obligation d'un versement d'un acompte d'au moins égal à 25 % de la prime pour les risques industriels et commerciaux, ce qui représente l'illustration de la rigueur dans l'encaissement des primes.

Pour les compagnies traiter avec un intermédiaire qui recouvre les primes constitue un facteur déterminant de leur survie: elles peuvent réaliser les engagements pris envers les assurés et bénéficiaires des contrats. Par conséquent elles sont en conformité avec la législation vigueur.

Pour la mutualité elle se trouve sécurisée puisqu'elle n'est couverte qu'après paiement de la prime. Les "A.C.C." mettent ainsi en œuvre leur garantie.

D'où l'efficacité dans la gestion.

* **La gestion des sinistres**

En général, le courtier ne règle pas les sinistres.

Cependant, les Assureurs Conseils Camerounais S.A. grâce à leur expérience et à la qualité du service ont reçu des mandats de gestion plus ou moins étendus de la plupart des compagnies du marché auprès desquelles ils placent les affaires.

Cette aptitude, c'est-à-dire la capacité de règlement des sinistres constitue l'essence même de la notion de service et le point crucial de la relation Assureur-Assuré.

Si l'Assureur ne réagit pas rapidement en cas de déclaration de sinistre, l'Assuré se sent victime d'une injustice à tort ou à raison qui peut l'amener dans certains cas à résilier son contrat d'assurance. Ce qui appelle une certaine célérité dans le règlement des dossiers sinistres.

S.II. – Les facteurs externes : L'appartenance au Groupe MARSH & Mc.LENNAN

Il est important de souligner que les facteurs externes se définissent comme ceux ne relevant pas strictement des Assureurs Conseils Camerounais S.A.

Si au niveau local les "A.C.C." assurent la prospection des risques, au niveau international, cette activité est faite par les autres membres du Groupe MARSH & Mc.LENNAN.

Sur le plan technique les "A C C" bénéficient ainsi de l'appui des bureaux d'études mis sur pied par le Groupe qui examinent les besoins du client, déterminent les garanties adaptées, en rédigent le texte qui constitue un véritable cahier de charge auquel les potentiels Assurés soucieux de réaliser l'affaire doivent se plier.

L'appartenance des Assureurs Conseils Camerounais S.A. à un groupe international facilite ses relations d'affaires avec les autres grands groupes internationaux. Au Cameroun par exemple les sociétés industrielles telles que PECHINEY, ELF appartiennent à ces groupes.

S.III. – Les moyens permettant de consolider les acquis actuels

Des actions pourraient être menées au sein de l'entreprise afin d'éviter un ralentissement de son développement.

C'est ainsi qu'il est souhaitable de définir les objectifs à atteindre au membre du personnel, d'assurer le suivi de ces objectifs et enfin de faire leur évaluation.

Il est souhaitable d'instaurer une bonne politique de gestion du personnel qui est un critère indispensable pour le maintien d'un climat sain et favorable au développement de l'entreprise.

Le renforcement de l'obligation de conseils : davantage de conseils afin de permettre à l'Assuré de souscrire le contrat en toute connaissance de cause. Par exemple bien lui expliquer à la souscription que la garantie Responsabilité Civile ne couvre que les dommages occasionnés au tiers et qui engage sa responsabilité.

Que lui même n'étant pas tiers il ne peut être couvert au titre de cette garantie.

Enfin, pour être plus efficace en matière de prospection, la Direction Technique pourrait organiser des séminaires et des réunions d'information avec les chefs d'entreprises, sur des thèmes en rapport avec l'assurance et particulièrement importants pour eux en leur présentant un caractère d'actualité.

Nous n'insisterons jamais assez sur la formation et le recyclage du personnel.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Au delà de notre imprégnation de l'organisation des services aux Assureurs Conseils Camerounais S.A. de leur fonctionnement, ce stage nous aura permis:

- de faire un rapprochement entre la théorie et la pratique en entreprise ;
- de découvrir comment le courtier valorise considérablement son métier par des montages particuliers qui le mettent au centre d'une véritable synergie entre les Compagnies d'Assurances, sa clientèle.
- de constater que le courtier outre ses missions traditionnelles d'entremetteur et mandataire des Assurés est un véritable professionnel attentif aux diverses évolutions, qui s'efforce d'apporter à ses clients et aux compagnies avec qui il travaille des services nouveaux.
- de comprendre que c'est un commerçant. A ce titre il développe des relations particulières avec certains Assureurs.
- Le règlement des sinistres étant le point crucial de la relation Assureur/Assuré, et l'essence même de la notion d'assurance ; le courtier qui a reçu un mandat de gestion et qui règle rapidement le sinistre crée et développe à coup sûr son portefeuille.
- Il rend par conséquent le meilleur service à la clientèle.

Nous espérons au terme de cette étude avoir mis en exergue les critères déterminant l'efficacité d'un courtier qui peuvent être résumés en cinq points :

- **Le conseil ;**
- **L'intermédiation ;**
- **La spécialisation des unités ;**
- **Le choix des unités fonctionnelles ;**
- **Les méthodes de travail ;**
- **L'appartenance à un groupe international qui doit être vue comme un atout.**

BIBLIOGRAPHIE

- ❖ Le Courtage d'Assurances – Techniques et Pratiques –
Pierre PEYLET, l'Argus, 2,
Rue de Chateaudun, 75009 PARIS
Editeur SECURITAS 1980

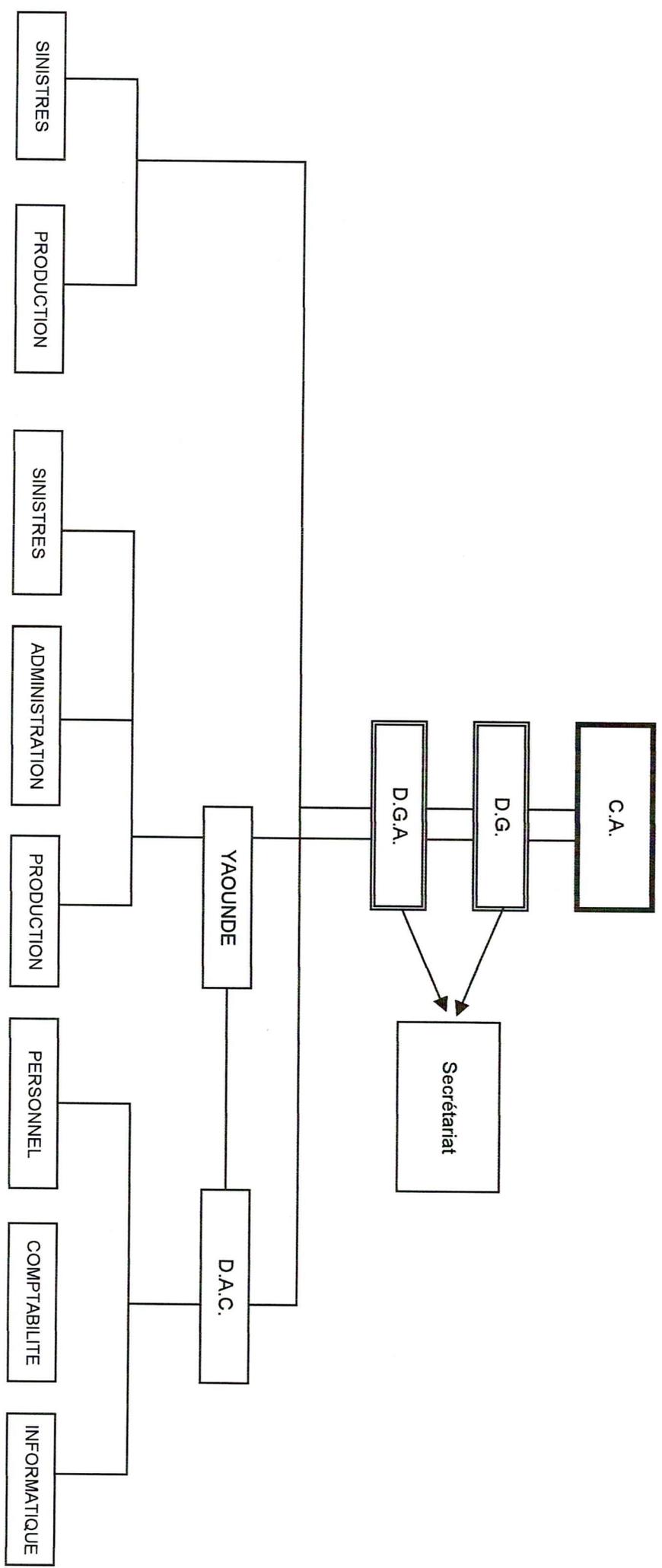
- ❖ Assurances Maritimes et Ventes Maritimes
René RODIERE
Jean CALAIS
AULAY

- ❖ Droit des Assurances – Précis DALLOZ
Yvonne LAMBERT-FAIVRE
Sixième édition 1988

- ❖ Connaître, Comprendre et Organiser,
les Assurances de l'Entreprise
"ce qu'il faut savoir"
Encyclopédie pour la vie des Affaires
Edition "J. DELMAS et Cie" 13, rue de l'Odéon, Paris (VIème)

A N N E X E S

ORGANIGRAMME DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.



1. Le Certificat d'Assurance,
2. L'Original Titre de transport (connaissance, LTA, lettre de voiture etc...)
3. Facture du Fournisseur,
4. La liste de colisage (ou note de poids),
5. Facture Frêt
6. Facture de dommages subis par les marchandises,
7. Les bons de livraison de la compagnie de navigation, de transitaire etc...,
8. Les lettres de réserve à la compagnie de navigation et aux transitaires,
9. Fiche de constatations des dommages dûment contresigné par le dernier transporteur et réalisée sous peine de d'irrecevabilité dans les TRENTE JOURS (30) du déchargement au port de destination dans les QUINZE (15) jours si la marchandises est à destination de l'intérieur
10. Rapport d'expertise du Commissaire d'Avaries conforme à la fiche de constatation et avec indication des nom et qualité des personnes présentes à l'expertise,
11. Copie des lettres de réserves adressées au transporteur et/ou autres tiers présumés responsables ainsi que les réponses,
12. Certificat définitif de non livraison pour les colis non délivrés par le Compagnie responsable de la non-livraison.
13. Certificat de dépotage pour les containers complets,
14. Constat de dommages à l'aéroport de destination pour les expéditions aériennes.

ANNEXE RELATIVE AUX CONDITIONS DE CAPACITE

Article 514 : Courtiers et Agents Généraux d'Assurances

Les courtiers d'assurances, les associés ou tiers qui gèrent ou administrent une société de courtage d'assurances et les agents généraux d'assurances doivent justifier préalablement à leur entrée en fonction :

- a) Soit de possession d'un diplôme mentionné sur une liste fixée par la commission de contrôle après avis des instances professionnelles représentatives des compagnies d'assurances, ainsi que de l'accompagnement d'un stage professionnel ;
- b) Soit de l'exercice à temps complet pendant deux ans au moins dans les services intérieurs ou extérieurs d'une entreprise d'assurance d'un courtier ou d'une société de courtage d'assurance de fonctions relatives à la production ou à l'application de contrats d'assurance, ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel, soit de l'exercice à temps complet pendant un an au moins d'une activité en qualité de cadre ou de dirigeant dans ces mêmes entreprises ;
- c) Soit de l'exercice, pendant deux ans au moins, en qualité de cadre ou chef d'entreprise, de fonctions de responsabilité dans une entreprise industrielle ou commerciale, ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel ;
- d) Soit de l'exercice pendant deux ans de fonctions de responsabilités en tant que cadre dans une administration de contrôle des assurances.

ANNEXE RELATIVE AUX CONDITIONS D'HONORABILITE (Article 506)

Ne peuvent exercer la profession d'agent général ou de courtier d'assurances :

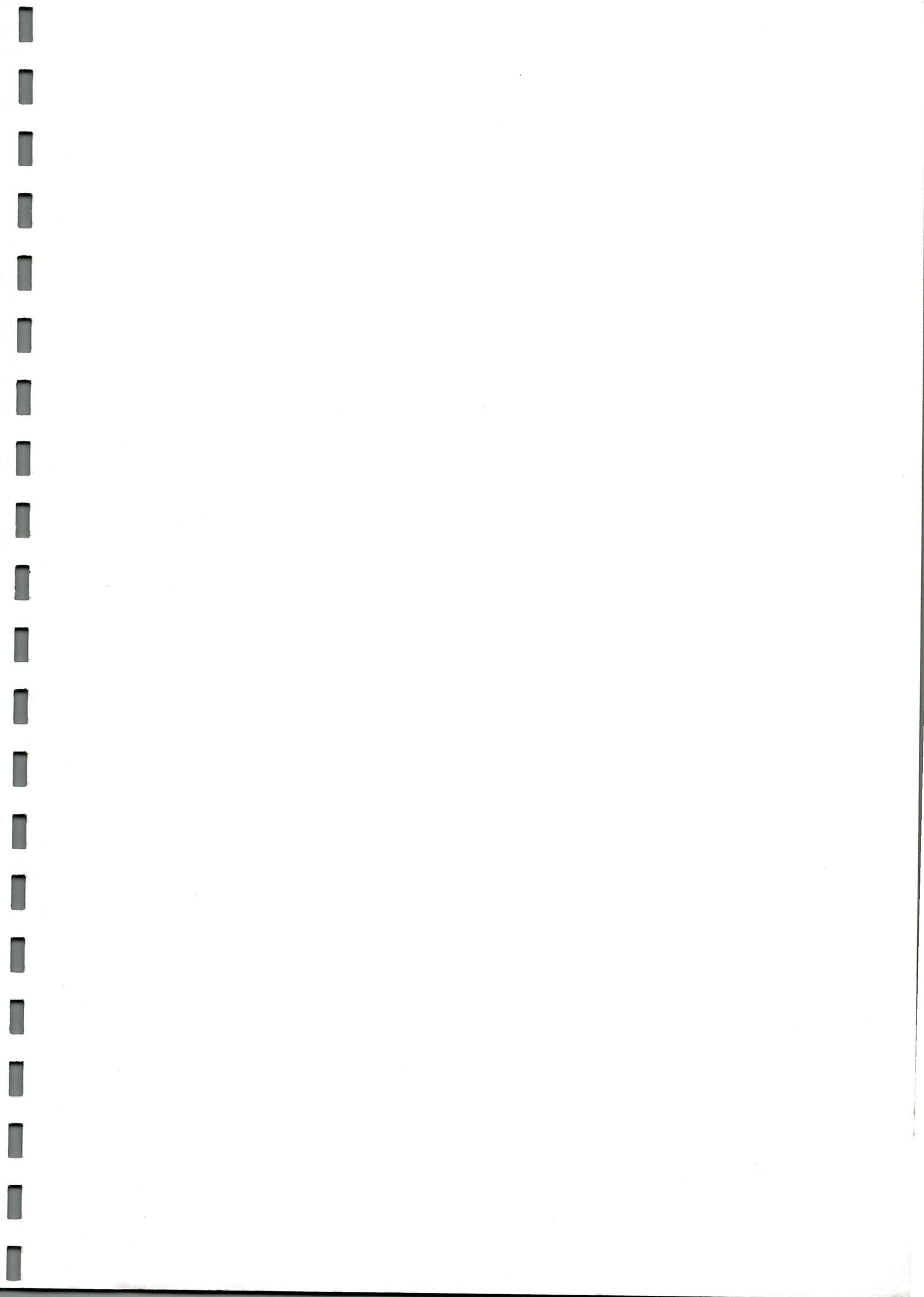
- 1) Les personnes ayant fait l'objet d'une condamnation pour crime ou délit ;
- 2) Les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ;
- 3) Les personnes ayant fait l'objet de mesure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

Les condamnations et mesures visées au précédent alinéa entraînent pour les mandataires et employés des entreprises, les agents généraux, les courtiers et entreprises de courtage, l'interdiction de présenter des opérations d'assurances.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE.....	1 - 2
Première Partie : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.....	3 - 16
Introduction.....	3
• Historique.....	3
• Implantation.....	3
• Activités.....	4
Chapitre I - LES STRUCTURES ADMINISTRATIVES ET LEUR FONCTIONNEMENT.....	5 - 9
S.I - Le Conseil d'administration.....	5
S.II - La Direction Générale.....	5
P.I Le rôle du Directeur Général et.....	5
du Directeur Général Adjoint.....	5
P.II - Le secrétariat à la Direction Générale.....	6
S.III - La Direction Administrative et Comptable.....	6 - 9
P.I Le Service de l'Administration et du Personnel.....	6
P.II - Le Service de la Comptabilité.....	7
P.III - Le Service Informatique.....	8 - 9
Chapitre II - LES STRUCTURES OPERATIONNELLES ET LEUR FONCTIONNEMENT.....	10 - 16
S.I - Le Service Commercial.....	10
S.II - Le Service de Production.....	11
P.I La Section Automobile et Transport.....	11
A - La Sous-Section Automobile.....	11
B - La Sous-Section Transport.....	12
P.II - La Section Sociétés (Risques divers).....	13
P.III - La Section Maladie.....	14
S.III - Le Service Sinistres et Contentieux.....	14
S.IV - Les archives.....	15 - 16
Deuxième Partie : LES FACTEURS DETERMINANTS DE L'EFFICACITE CHEZ UN COURTIER : LE CAS DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.....	17 - 32
Introduction.....	17
Chapitre I - THEORIES ET PRATIQUES DU COURTAGE.....	18 - 25
S.I - Rôle et missions du courtier d'assurances.....	18
P.I Définition.....	18
P.II - Les Missions du courtier d'assurances.....	18
A - Le rôle traditionnel du courtier d'assurances.....	18
1. Le courtier, intermédiaire entre Assureur et Assurés.....	18
2. Le courtier, mandataire de ses clients, les Assurés.....	19
3. Le courtier, conseiller des clients.....	19 - 20
4. Le courtier, défenseur des Assurés.....	21

B – Les nouvelles missions du courtier.....	⇒ 21 - 23
1. Le courtier, protecteur des consommateurs.....	⇒ 21
2. Le courtier, ambassadeur de l'assurance.....	⇒ 22
3. Le courtier, risk manager.....	⇒ 23
S.II - Le cadre juridique de l'activité de courtage au Cameroun.....	⇒ 23 - 25
P.I Les conditions d'accès à la profession.....	⇒ 23 - 24
L'autorisation administrative.....	⇒ 23
Les conditions de capacité et d'honorabilité.....	⇒ 23
La justification d'une garantie financière.....	⇒ 24
P.II - Les incompatibilités.....	⇒ 25
Chapitre II - LES FACTEURS D'EFFICACITE DES ASSUREURS CONSEILS CAMEROUNAIS S.A.	⇒ 26 - 33
S.I - Les facteurs internes à l'Entreprise.....	⇒ 26 31
P.I la structure fonctionnelle.....	⇒ 26
P.II - Les méthodes de travail.....	⇒ 27 - 31
La stratégie et les cibles.....	⇒ 27
Techniques de gestion des flottes et de la maladie....	⇒ 28 - 29
La rigueur dans le recouvrement.....	⇒ 30
La gestion des sinistres.....	⇒ 30 - 31
S.II - Les facteurs externes : L'appartenance au Groupe MARSH & Mc.LENNAN.....	⇒ 31
S.III -Les moyens permettant de consolider les acquis actuels.....	⇒ 31 - 32
CONCLUSION GENERALE.....	⇒ 33
• BIBLIOGRAPHIE	
• LES ANNEXES	
• TABLE DE MATIERES	



ERRATA

PAGES/ LIGNE	AU LIEU DE	LIRE
P.3/L1 L3	- pris en main - se hisse au tout premier rand du courtage français	- Prît en mains - se hisse au tout premier rang du courtage français
P.4/L3	il sont également correspondant du groupe Marsh.	ils sont également correspondant du groupe Marsh.
P.6SIII/ PI/L6	des améliorations devraient être apportées par ce service	des améliorations devraient être apportées au niveau de ce service
P12./L11	... l'on procède de manière suivante :	... l'on procède de la manière suivante :
P.15/L4	réclamation des documents nécessaires leur gestion ;	- réclamation des documents nécessaires à leur gestion ;
P.18 A/L1	Quatre missions essentielles lui étaient assignés :	Quatre missions essentielles lui étaient assignées :
P.29/L7	Sous l'impulsion des "A.C.C." la garantie "Dommages Electriques" est devenue aujourd'hui une garantie complémentaire "incendie" reconnue dans le marché.	Sous l'impulsion des "A.C.C." la garantie "Dommages Electriques" en Assurance automobile est devenue aujourd'hui une garantie complémentaire "incendie" reconnue dans le marché.
P.31 SIII/L5	... pour le maintien d'un climat sain et favorable au développement de l'entreprise.	... pour le maintien d'un climat sain et favorable au sein de l'entreprise.
P.31 SIII Av.der.L.	Dommages occasionnés au tiers qui engage sa responsabilité.	Dommages occasionnés au tiers qui engagent sa responsabilité.
P.32/L5	Nous n'insisterons jamais assez sur la formation et le recyclage du personnel.	Nous n'insisterons davantage sur la formation et le recyclage du personnel.
Annexe 2 N°9	Fiche de constations des dommages dûment contresigné ...	Fiche de constatations des dommages dûment contresigné ...