

CONFÉRENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(IIA)



BP : 1575 YAOUNDÉ - Tél : 00237 22 20 71 52 - Fax : 00237 22 20 71 51

E-mail : iaa@cameroun.com

Site web : <http://www.iiacameroun.com>

Yaoundé / Cameroun

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

En vue de l'obtention du diplôme de

Master Professionnel en Assurances (MPA)

Option : Management des Assurances

(Cycle III 1^{ère} promotion 2020 – 2022)

THÈME :

**LA GESTION DE LA RELATION ENTRE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE ET
LES INTERMEDIAIRES : CAS DE L'AFRICAINNE DES ASSURANCES CONGO**



Présenté et soutenu par :

M. TSIBA Guelor Phonsly

Sous la direction de :

Mme KANGA NGALA Vucia Gaelle

Chef de Département Commercial

(NOVEMBRE 2022)

DEDICACES

Je dédie ce modeste travail à

- mes parents TSIBA SAYA Alphonse et APANGOUE
NIANGOULA Félicité pour leur soutien

REMERCIEMENTS

Nous ne saurions rédiger ce mémoire sans témoigner notre gratitude à tous ceux qui nous ont permis d'effectuer ce stage académique, à tous ceux qui nous ont soutenus dans divers domaines : moral, académique et financier. Il s'agit plus particulièrement du :

- Dieu Tout Puissant pour toutes les grâces qu'il ne cesse de m'accorder
- M. Odon Bolarinwa KOUPAKI, Directeur Général à l'IIA pour ses prestigieux conseils durant notre formation ;
- M. Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes à l'IIA, celui qui c'est toujours comporté en père à notre égard ;
- M. Jean Claude BOUKA, Directeur Administratif et Financier à l'IIA, pour son soutien financier ;
- A tout le personnel de l'IIA ;
- Mrs et Mmes les enseignants de l'IIA pour leurs contributions à notre formation ;
- M. Dominique SODJINOU, Directeur Général de l'Africaine des Assurances Congo pour nous avoir acceptés comme stagiaire dans sa structure ;
- Mme Vucia Gaelle KANGA NGALA, Chef de Département Commercial de l'Africaine des Assurances Congo, qui malgré ces nombreuses occupations a accepté de nous encadrer dans ce travail ;
- A tout le personnel de l'Africaine des Assurances Congo pour leur franche collaboration et leur sympathie tout au long de notre séjour ;
- A tous nos collègues étudiants de la première promotion MPA, pour la solidarité qui a caractérisé notre séjour au Cameroun.

Que tous ceux qui ont contribué sous une forme ou une autre à la réalisation de ce travail, et qui n'ont pas été énumérés ici, y trouvent également l'expression de notre sincère reconnaissance.

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AAC	Africaine des Assurances Congo
AG	Assemblée Générale
AUDCG	Acte Uniforme portant sur le Droit Commercial Général
AUTO	Automobile
ART	Article
CA	Chiffre d'Affaires
CA	Conseil d'Administration
CIMA	Conférence Interafricaine de Marché d'Assurance
CRCA	Commission Régionale de Contrôle d'Assurance
DG	Directeur Général
DNA	Direction Nationale des Assurances
IARD	Incendie Accident et Risques Divers
OHADA	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
RCCM	Registre de Commerce et de Crédit Mobilier
RH	Ressources Humaines
S/P	Sinistre à Prime

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition des taux de commissions par branches du 01/01/2021 au 31/12/2021	35
Tableau 2 : Répartition de la part des intermédiaires dans le chiffre d'affaires de l'Africaine des Assurances Congo sur trois derniers exercices	40
Tableau 3 : Répartition des chiffre d'affaires des trois (03) gros courtiers en 2021	40
Tableau 4 : Taux d'évolution du chiffre d'affaires de chaque catégorie d'intermédiaire en 2020 et 2021.....	41
Tableau 5 : Répartition des sinistres réglés par réseau de production en 2019, 2020 et 2021	42
Tableau 6 : Répartition des sinistres réglés des gros courtiers en 2021	43
Tableau 7 : Ratios S/P de chaque réseau de production en 2019, 2020 et 2021	43
Tableau 8 : Ratios S/P des gros courtiers en 2021	44
Tableau 9 : Répartition des arriérés de primes de AAC de 2019 à 2021	46
Tableau 10 : Statistique de la production par branche en 2021	58

LISTE DES GRAPHIQUES

Figure 1 : Représentation des chiffres d'affaire des trois gros courtiers en 2021	41
Figure 2 : Représentation des sinistres réglés des gros courtiers en 2021	43

RÉSUMÉ

Pour compléter la formation des étudiants de Master Professionnel en Assurance (MPA), l'Institut International des Assurances (IIA) envoie ses étudiants en stage pratique d'une durée de trois (03) mois. C'est dans cette perspective que nous avons effectué notre stage à l'Africaine des Assurances Congo (AAC) sanctionné par la rédaction d'un mémoire de fin de formation. Celui-ci comprend deux parties :

- Le cadre réglementaire et contractuel de l'intermédiation en assurance ;
- Le cadre organisationnel et conceptuel de l'étude.

Le stage s'est déroulé dans un cadre propice pour l'imprégnation professionnelle. Nous avons approfondi nos connaissances dans le domaine des assurances.

Après la prise de connaissance de l'ensemble des activités de l'Africaine des Assurances Congo, nous avons choisi de travailler sur « *la gestion de la relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires : cas de l'Africaine des Assurances Congo* ».

L'objectif de ce travail consistera pour nous à apprécier ce partenariat à la lumière de la convention de collaboration et le traité de nomination (encadrée par les dispositions du code CIMA) qui régissent la relation entre la compagnie et les intermédiaires.

Le régulateur CIMA a élaboré une intermédiation dont les acteurs principaux sont l'Agent Général et le Courtier d'assurance. En effet, les intermédiaires jouent un rôle prépondérant dans le développement des compagnies d'assurance de la CIMA.

L'analyse du portefeuille de la production de l'Africaine des Assurances Congo démontre que les intermédiaires ont réalisés plus de 50% du chiffre d'affaires. C'est dire la relation d'affaires privilégiée entre la compagnie et les intermédiaires.

Cependant, à coté de cette performance, la sous-tarifcation, le retard dans l'acheminement de la production, la gestion anachronique, sont autant d'écueils qui limitent la fluidité de cette relation. Autrement dit, s'il est indéniable que la production des intermédiaires est indispensable à la bonne santé financière de la compagnie, il reste vrai que les mauvaises pratiques de ces intermédiaires par leur impact sur la compagnie pourraient en fragiliser l'équilibre.

Nous avons formulé certaines suggestions dans le but d'accroître d'avantage le chiffre d'affaires des Bureaux Directs de la société et pour assainir au mieux la relation entre la compagnie et les intermédiaires.

ABSTRACT

To complete the training of the students of the Master of Professional Insurance (MPI), the International Institute of Insurance (IIA) sends its students on a three (03) months practical training. It is in this perspective that we have done our internship in African Insurance of Congo (AIC) sanctioned by writing an internship report. It includes two parts:

- The regulatory and contractual framework of insurance intermediation ;
- The organizational and conceptual framework of study.

The training took place in an environment conducive to professional impregnation. We have deepened our knowledge in the field of insurance.

After learning about all the activities of African Insurance of Congo, we chose to work on the “management of relationship between the insurance company and the intermediaries: the case of African of Insurance Congo”.

The objective of this work is to assess this partnership in light of the collaboration agreement and the appointment treaty (governed by the provisions of the CIMA code) that govern the relationship between the company the intermediaries.

The CIMA regulator has developed an intermediation system whose main actors are the General Agent and the Insurance Broker. Indeed. Intermediaries play a major role in the development of CIMA’s insurance companies.

The analysis of the production portfolio of African Insurance of Congo shows that the intermediaries realized more than 50% of the turnover. This shows the privileged business relationship between the company and the intermediaries.

However, in addition to this performance, underpricing, delays in the delivery of production, and anachronistic management are pitfalls that limit the fluidity of this relationship. In other words, while it is undeniable that the production of intermediaries is essential to the financial health of the company, it remains true that the bad practices of these intermediaries by their impact on the company could weaken its balance.

We have made somme suggestions in order to increase the turnover of the company’s directs offices and to improve the relationship between the compagny and the intermediaries.

SOMMAIRE

DEDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES GRAPHIQUES	v
RÉSUMÉ	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE	viii
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : ETUDES DU CADRE REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL DE L'INTERMEDIATION EN ASSURANCE	5
CHAPITRE I: LE CADRE REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	1
SECTION I: LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA PROFESSION D'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCES	7
SECTION II : LE STATUT PROFESSIONNEL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE	13
CHAPITRE II: LE CADRE CONTRACTUEL, LES CONVENTIONS DE PARTENARIAT ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES	7
SECTION I : POUVOIRS ET OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES	7
SECTION II : LA REMUNERATION DES INTERMEDIAIRES	22
DEUXIEME PARTIE : LE CADRE ORGANISATIONNEL ET CONCEPTUEL DE L'ETUDE	25
CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES CONGO ET SA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION AVEC SES INTERMEDIAIRES	18
SECTION I : PRESENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES CONGO .18	
SECTION II : LA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES	31
CHAPITRE II : ANALYSE DE LA RELATION COMPAGNIE-INTERMEDIAIRES .27	
SECTION I: ANALYSE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES	27
SECTION II : LES SUGGESTIONS	49
CONCLUSION GENERALE	59
BIBLIOGRAPHIE	61
ANNEXES	62
TABLE DES MATIERES	64

INTRODUCTION GENERALE

La distribution des produits d'assurances ou leur commercialisation par les compagnies d'assurance, selon la réglementation se fait par l'entremise de deux réseaux : le réseau direct et le réseau indirect. S'il est évident que la gestion du réseau direct est rattachée à la compagnie, celle du réseau indirect implique aussi bien les compagnies que les intermédiaires. En rapport au réseau des intermédiaires, la compagnie d'assurance noue des relations avec ceux-ci et qui sont régis soit par un traité de nomination, cas des agents généraux soit par une convention de collaboration, cas des courtiers. Cette relation étant règlementée et encadrée sur le marché CIMA, mais dans la pratique elle n'est pas sans danger, car un climat de suspicion permanent demeure entre la compagnie et ses intermédiaires.

Dans ce contexte, il devient plus que nécessaire de comprendre ce qui est à la base de cette relation et les problèmes qui en découlent dans le cadre de la gestion de la production des contrats d'assurances. D'où le choix de notre thème ainsi libellé : « **LA GESTION DE LA RELATION ENTRE LA CAMPAGNIE D'ASSURANCES ET LES INTERMEDIAIRES : CAS DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES CONGO** »

Des précisions méritent d'être apportées sur les mots clés de notre étude afin d'éviter toute confusion terminologique.

Les intermédiaires sont des personnes physiques ou morales présentant des opérations d'assurances. L'article 500 du code CIMA définit la présentation des opérations d'assurances comme le fait de solliciter la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à un tel contrat ou l'exposé oralement ou par écrit à un souscripteur ou adhérent éventuel en vue de sa souscription. Il existe plusieurs catégories d'intermédiaires d'assurance, tous prévus par le code CIMA à travers son livre V, intitulé « Agents généraux, courtiers et autres intermédiaires d'assurance et de capitalisation ». Nous nous attarderons plus sur les courtiers d'assurance et les agents généraux.

Les courtiers d'assurance sont des personnes physiques ou morales qui mettent en relation les clients et la compagnie d'assurance, ils sont mandataires de leurs clients auxquels ils doivent conseils et assistance.

Par contre les agents généraux sont des mandataires exclusifs de la compagnie d'assurance, ils la représentent dans une circonscription donnée conformément à leur traité de nomination.

L'intermédiation est l'activité qui consiste à placer, à proposer ou à effectuer d'autres activités qui précèdent le contrat d'assurance ou qui fournissent de l'assistance pour la conclusion de contrats. Ainsi, l'activité d'intermédiation contribue à la négociation et à la conclusion du contrat d'assurance. L'intermédiaire ne doit pas faire partie du contrat d'assurance « en raison du fait qu'ils participent à l'information et au conseil des parties impliquées, à la gestion des risques, du management des assurances »¹.

Le concept de gestion se réfère à l'action et à l'effet de gérer ou d'administrer. D'une part, gérer, c'est prendre des mesures conduisant à la réalisation d'une affaire ou d'un souhait quelconque. D'autre part, administrer, c'est gouverner, diriger, ordonner ou organiser.²

Le terme gestion concerne donc l'ensemble des procédures effectuées pour résoudre un problème ou réaliser un projet. La gestion est également la direction ou l'administration d'une entreprise ou d'une affaire.

La gestion de la relation compagnie-intermédiaires fait l'objet d'une revue de la littérature abordée par le livre V du code CIMA. Les intermédiaires peuvent nouer des relations d'affaires privilégiées avec les compagnies dans l'optique de faciliter certaines tâches de gestion à la compagnie. Ces relations doivent se matérialiser par la délivrance de mandat de collaboration. Le traité de nomination des agents généraux et les conventions de collaboration des courtiers ayant mandat, sont signés entre la compagnie et ses intermédiaires et ont pour but de régir les relations entre les parties, et ce conformément aux dispositions du code CIMA.

Dans la zone CIMA, la distribution des produits d'assurance est assurée par un nombre impressionnant d'intermédiaires coexistant avec les compagnies d'assurance. Ces dernières tiennent leur efficacité aux intermédiaires.

Le marché congolais des assurances est constitué de sept (07) sociétés dont deux (02) en vie. Il s'agit entre autres : Assurances et Réassurances du Congo (ARC), Assurances Générales du Congo (AGC), Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances (NSIA) Congo, SUNU Assurances Congo, Africaine des Assurances du Congo (AAC) ; AGC vie et NSIA vie.

¹J.Bigot, D. Larige, Traité de droit assurance, la distribution de l'assurance, LGD, paris, 1999, P.5

² La gestion : christian BIALES, professeur honoraire de l'école supérieure en économie et gestion

La distribution des produits d'assurances est assurée par un nombre important d'intermédiaires (83) dont 42 agents généraux (mandataires des sociétés d'assurance), 39 courtiers (mandataires des clients) et 02 banques pratiquant la bancassurance. La part des intermédiaires dans le chiffre du marché Congolais des assurances est de l'ordre de 76,75%³.

De ce point de vue, il apparaît donc évident que la contribution des intermédiaires d'assurances dans le portefeuille des compagnies est significative. Toutefois, en dépit de toutes les dispositions réglementaires, certains intermédiaires continuent de faire de la rétention des primes, fragilisant ainsi la trésorerie des sociétés d'assurances. Notre entreprise d'accueil (AAC) est également victime de cette pratique préjudiciable des intermédiaires.

Ce travail s'appuie sur les dispositions du code CIMA ainsi que sur les conventions de partenariat (traité de nomination et convention de collaboration) qui régissent la relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires.

L'intérêt de ce travail est double : d'abord vérifier si la relation qui existe entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires dans le cadre de la gestion des contrats est conforme à la réglementation, ensuite apprécier ce partenariat à la lumière de la convention de collaboration et le traité de nomination régissant la relation compagnie-intermédiaires.

L'objectif de ce travail est, au regard des dispositions du code CIMA et des différents textes régissant l'activité d'intermédiation en assurance:

- d'apprécier ce partenariat à la lumière de convention de collaboration et le traité de nomination qui régissent la relation entre la compagnie et les intermédiaires ;
- de cerner les causes et origines des mauvaises pratiques des intermédiaires dans la collaboration avec les compagnies ;
- d'expliquer les irrégularités constatées sur le terrain ;
- de proposer les pistes de solutions permettant d'assainir la relation compagnie-intermédiaires et atteindre par conséquent les objectifs qui sont fixés par la conférence à savoir, la protection des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances.

La problématique qui sous-tend ces objectifs s'articule autour du questionnement principal suivant : quelle relation existe-t-il entre la compagnie d'assurance et les

³ Rapport 2020 du marché congolais des assurances

intermédiaires dans le cadre de la gestion du portefeuille ? Cette relation est-elle conforme à la réglementation du code CIMA ? Quels sont les problèmes inhérents à cette relation ? Quelles améliorations apportées pour la rendre efficace ?

A partir de ces interrogations, découlent les questions auxiliaires suivantes :

-quelles sont les bases juridiques et techniques du partenariat entre une compagnie d'assurance est un intermédiaire ?

-quelles sont les difficultés rencontrées par l'Africaine des Assurances Congo, dans sa collaboration avec ses intermédiaires ?

Pour cela nous avons posé les hypothèses suivantes :

- ❖ La relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires est faite sur la base de suspensions et n'est pas toujours conforme à la réglementation ;
- ❖ L'amélioration de cette relation passe par le renforcement des mesures de contrôle et de surveillance susceptible de réduire les marges de manœuvres des intermédiaires.

Pour mener à bien notre travail, nous avons d'une part, utilisé plusieurs moyens et outils d'investigation répartis entre la recherche documentaire, mémoires et textes réglementaires.

D'autre part nous avons effectué une étude de cas au niveau de l'Africaine des Assurances Congo pour tenter d'apprécier sa relation avec ses intermédiaires.

La période retenue pour mener cette étude est de trois (03) ans, elle concerne les années 2019 à 2021.

Le plan adopté pour présenter ce travail s'articule autour de deux grandes parties dont chacune comporte deux chapitres : la première partie traite le cadre réglementaire et contractuel de l'intermédiation en assurance. Elle aborde au premier chapitre le cadre réglementaire d'exercice des intermédiaires d'assurances et au deuxième chapitre le cadre contractuel, les conventions de partenariat entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires.

La deuxième partie quant à elle a trait au cadre organisationnel et conceptuel de l'étude. Le premier chapitre de cette seconde partie présente la compagnie d'assurance où s'est déroulé le stage et le deuxième chapitre traite l'analyse de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires.

PREMIERE PARTIE : ETUDES DU CADRE REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL DE L'INTERMEDIATION EN ASSURANCE

L'intermédiation en assurance consiste à présenter au public les opérations d'assurance par l'entremise d'un apporteur (Courtier, société de courtage, agent général). L'intermédiaire est considérée comme l'interface entre la société d'assurance qui garantit un contrat et le client qui souscrit ou adhère à une police. Les intermédiaires jouent un rôle prépondérant dans la performance de la compagnie. C'est pourquoi une place de choix leur est réservée afin de leur permettre de jouer valablement leur rôle au sein de la compagnie d'assurance.

Les entreprises d'assurance sont donc tenues de ne collaborer qu'avec les intermédiaires répondant aux critères, tels que définis par le cadre légal et réglementaire régissant la profession des intermédiaires. Cette exigence vise à assainir le secteur de l'assurance dans les pays membres de la CIMA, afin de garantir une solvabilité des compagnies d'assurance, toute chose qui permettrait à ces dernières d'honorer leurs engagements.

L'importance du rôle joué par les intermédiaires dans la performance de la compagnie illustre une fois de plus le caractère indispensable de la relation. C'est pourquoi nous allons étudier le cadre réglementaire d'exercice des intermédiaires d'assurances dans la zone CIMA (**Chapitre I**) et le cadre contractuel de l'intermédiation en assurance (**Chapitre II**).

CHAPITRE I : LE CADRE REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

L'activité d'assurance se singularise par une forte réglementation eue égard à son rôle socio-économique. Cette forte réglementation est née de la nécessité de protection des assurés, souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurance. Le livre V du code CIMA traite des intermédiaires d'assurance chargés de présenter les opérations d'assurance.

Le produit d'assurance est un produit second (on y pense après avoir satisfait d'autres besoins), immatériel. La distribution du produit d'assurance revêt un caractère spécial nécessitant une forte intermédiation à cause de ses caractéristiques spécifiques.

Les intermédiaires d'assurance à l'instar des dirigeants font l'objet d'une attention particulière en ce qui concerne l'accès à la profession soit en exigeant un agrément ou une carte professionnelle.

En effet, de la même manière que les compagnies d'assurance doivent être agréées pour pouvoir exercer leurs activités, les intermédiaires d'assurance doivent l'être, conformément aux lois et règlements qui régissent le domaine.

En effet, l'accès à la profession est soumis à des conditions rigoureuses dont le but est de permettre à la compagnie de collaborer avec les intermédiaires de qualité.

Dans ce chapitre, il sera question d'examiner les conditions préalables d'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance (**Section I**) et le statut des intermédiaires d'assurance (**Section II**).

SECTION I : LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA PROFESSION D'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCES

Il est important de préciser qu'il existe des différences fondamentales entre le courtier et l'agent général d'assurance. En effet, alors que l'agent général tient sa légitimité du traité de nomination qu'il conclut avec son mandant, le courtier doit être agréé préalablement à l'exercice de son activité. La distribution occupe une place importante dans l'assurance. Cette place qu'occupe la distribution fait d'elle un domaine bien réglementé par la CIMA notamment dans son traité d'assurance (livre V du code des assurances CIMA). Dans cette section, il convient d'examiner les règles communes aux intermédiaires (**Paragraphe I**) et les règles spécifiques aux agents généraux et courtiers (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Les règles communes aux intermédiaires d'assurances

D'après l'article 500 du code des assurances CIMA, la présentation d'assurance est le fait pour toute personne physique ou morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat d'assurance. Les règles communes applicables aux intermédiaires d'assurances pour accéder à la profession tiennent tantôt aux conditions d'honorabilité et de capacités (A) tantôt aux conditions relatives à la garantie financière (B)

A. Les conditions d'honorabilités et de capacité

1. Les conditions d'honorabilité

Cette condition exige de la part des agents généraux ou courtiers d'assurances, comme dispose l'article 506 du code CIMA, de n'avoir pas fait l'objet :

- 1° d'une condamnation pour crime ou délit ;
- 2° d'une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ;
- 3° d'une 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'assurance. Ces interdictions peuvent également être prononcées par les tribunaux à l'encontre de toute personne condamnée pour infraction à la législation ou à la réglementation des assurances. Par ailleurs les

personnes visées par l'article 501 du code CIMA, sont soumises à des conditions de capacité pour pouvoir pratiquer des opérations d'assurance.

2. Les conditions de capacité

Les conditions de capacité sont d'ordre juridique (a) et professionnel (b).

a. Les conditions d'ordre juridique

Sur le plan juridique il faut :

- Avoir la majorité légale dans l'Etat de présentation d'assurance ;
- Etre ressortissant d'un pays membre de la CIMA ;
- Ne pas être frappé d'incapacité.

b. Les capacités d'ordre professionnel

Les courtiers d'assurances et l'agent général d'assurances doivent justifier préalablement à leur entrée en fonction :

1. Soit de la possession d'un diplôme mentionné sur une liste fixée par la commission de contrôle après avis des instances professionnelles représentatives des instances des compagnies d'assurances ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel ;
2. Soit de l'exercice à temps complet, pendant deux ans ou moins, dans les services intérieurs ou extérieurs d'une entreprise d'assurances, 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 ;
3. Soit de l'exercice pendant deux ans au moins en qualité de cadre ou de chef d'entreprise, de fonctions de responsabilité dans une entreprise industrielle ou commerciale, ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel ;
4. Soit de l'exercice pendant deux ans de fonctions de responsabilités en tant que cadre dans une administration de contrôle des assurances. (Art 514)

Le stage professionnel est obligatoire dans les cas et doit être effectué en une seule période. Il comporte une période d'enseignement théorique et une période de formation pratique dans un institut africain ou de la zone franc dispensant un enseignement spécifique en matière d'assurance.

L'enseignement théorique doit être dispensé par les professionnels qualifiés, préalablement à la formation pratique dont la durée ne peut excéder la moitié de la durée totale du stage professionnel. La formation pratique est effectuée sous le contrôle permanent et direct de personnes habilités à présenter des opérations d'assurances ou de capitalisation.

Le stage professionnel peut être effectué auprès d'une entreprise d'assurance, d'un courtier ou d'une société de courtage d'assurance, d'un agent général d'assurances ou d'un centre de formation choisi par les organisations représentatives de la profession. Le stage professionnel doit avoir une durée raisonnable et suffisante sans pouvoir être inférieur à cinq cents (500) heures.

Préalablement à leur entrée en fonction, les courtiers et les agents généraux doivent produire une carte professionnelle délivrée par le ministre en charge du secteur des assurances. La validité de cette carte est limitée à deux ans renouvelables. Elle est conforme à un modèle défini par la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (C.R.C.A). Article 510

B. La garantie financière

Au terme de l'article 524 du code CIMA, « Tout agent général, courtier ou société de courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière. Cette garantie ne peut résulter que d'un engagement de caution délivré par un établissement de crédit ou par une entreprise d'assurances agréée ».

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

Au sens de l'article 527 du code CIMA, la défaillance de la personne garantie est acquise un mois après qu'elle ait reçu une lettre recommandée exigeant le paiement des sommes dues ou d'une sommation de payer demeurée sans effet, ou encore par un

jugement prononçant la liquidation judiciaire. Le garant paye à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la présentation de la première demande.

La garantie cesse lorsque le contrat est dénoncé à l'échéance ou par décès ou cessation d'activités de la personne garantie. Elle fait l'objet d'une publication dans un journal d'annonce légale et prend effet trois jours après ladite publication (article 528 du code CIMA).

En dehors des règles communes aux intermédiaires, des règles spécifiques s'appliquent aux courtiers et agents généraux d'assurance.

Paragraphe II : les règles spécifiques aux courtiers et agents généraux

Avant toute collaboration avec les intermédiaires, la compagnie se doit de respecter les prescriptions édictées par le code des assurances des pays membre de la CIMA. De ce fait le courtier et l'agent général ont chacun certaines conditions à remplir.

Il convient d'examiner d'abord les règles spécifiques aux courtiers(A), ensuite celles spécifiques aux agents généraux(B).

A. Les règles spécifiques applicables aux courtiers

Les courtiers d'assurance ont le statut de commerçant, quelle que soit la nature des actes qu'ils accomplissent, et sont donc tenus aux mêmes obligations. Certaines fonctions sont incompatibles à la profession de courtier (1) ; et pour exercer leurs activités, les courtiers doivent avoir l'autorisation (2), et sont tenus de souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle (3).

(1) Les cas d'incompatibilité

L'article 532 du code des assurances CIMA édicte les incompatibilités dont certaines sont en réalité applicables aussi bien aux courtiers qu'aux agents généraux. En effet, pour ce qui est des courtiers les dispositions légales et réglementaires régissant l'exercice de certaines professions ou portant statut général de la fonction publique, sont incompatibles avec l'exercice de la profession, il en est ainsi des activités exercées par :

- ✓ Les administrateurs, dirigeants ; inspecteurs et employés des sociétés d'assurance ;

- ✓ Les constructeurs d'automobiles et leurs filiales, les garagistes concessionnaires, agents de vente ou réparateurs de véhicules automobiles ; les entrepreneurs de travaux publics et de bâtiments, les architectes ;
- ✓ Les représentants des sociétés industrielles et commerciales ;
- ✓ Les experts comptables, les conseillers juridiques et fiscaux et les experts d'assurance
- ✓ Les agents immobiliers, les administrateurs de biens, les mandataires en vente ou location de fonds de commerce, les administrateurs et agents de sociétés de construction ou de promotions immobilières ;
- ✓ Les personnes physiques ou morales appartenant à une entreprise quelconque pour la négociation ou la souscription de contrats d'assurance de cette entreprise ou de ses filiales.

Par ailleurs, il est interdit aux agents généraux d'assurance de gérer et d'administrer, directement ou par personne interposée, un cabinet de courtage et plus généralement, un intérêt quelconque dans un tel cabinet. La même interdiction s'applique par réciprocité aux courtiers et sociétés de courtage. L'exercice de la profession de courtier d'assurance est subordonné à une autorisation du Ministre en charge du secteur de l'assurance. La compagnie d'assurance doit ainsi s'assurer que le courtier n'exerce pas une activité incompatible à l'activité de courtage. Un examen minutieux permettrait de s'assurer que les autres activités éventuelles qu'exerce le courtier n'entrent pas dans la liste des incompatibilités décrites ci haut. L'exercice d'une activité incompatible pourrait être décelé par le contrôle exercé par la tutelle et ou la compagnie d'assurance qui désire collaborer avec l'intermédiaire.

(2) L'autorisation d'exercice

L'exercice de la profession de courtier est soumis à l'agrément du Ministre en charge du secteur des assurances de l'État dans lequel l'autorisation est demandée. La demande d'autorisation est instruite par les services du Ministre en charge du secteur des assurances. La demande d'autorisation doit être accompagnée des pièces indiquées à l'article 533 du code CIMA, selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale. Le Ministre établit une liste des courtiers et la transmet à la Commission Régionale de Contrôle des Assurances et aux compagnies d'assurance.

Il est ainsi interdit aux entreprises d'assurance de souscrire des contrats d'assurance par l'intermédiaire de courtiers non autorisés sous peine des sanctions prévues par l'article 312 du code des assurances CIMA.

L'autorisation ainsi que son retrait font l'objet d'un arrêté ministériel publié au journal officiel ou dans un journal d'annonces légales (article 534 du code CIMA).

L'on doit en effet s'assurer que cette autorisation n'est pas devenue caduque conformément aux dispositions de l'article 535 du code des assurances CIMA.

(3) La responsabilité civile professionnelle

Le système de la caution permet de rembourser aux assurés le montant des primes qu'ils ont versées de bonne foi et que le courtier n'a pas reversé à la compagnie. Mais l'assuré, en cas de sinistre, ne bénéficie pas pour autant d'une couverture d'assurance, car aucune compagnie faute d'avoir perçu la prime, n'acceptera de prendre en charge l'indemnisation du sinistre.

C'est pourquoi, il est apparu nécessaire d'instituer une obligation d'assurance de responsabilité civile professionnelle pour que les assurés en cas de faute professionnelle commise par leur courtier, soient garantis lors de la survenance d'un sinistre. Ainsi le code des assurances dispose que : « tout courtier ou société de courtage d'assurance doit être en mesure de justifier à tout moment de l'existence d'un contrat d'assurance le couvrant contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle » (article 537). Le contrat doit prévoir pour un même courtier ou société de courtage assuré, une garantie d'un montant de 10 millions par sinistre et par année. Il est reconduit tacitement le premier janvier de chaque année.

Aussi le contrat peut fixer une franchise par sinistre ne dépassant pas 20% du montant des indemnités dues. Cette franchise n'est pas opposable aux victimes. Le contrat garantit la personne assurée de toute réclamation présentée entre la date d'effet et l'expiration du contrat, quelle que soit la date du fait dommageable ayant entraîné sa responsabilité, dès lors que l'assuré n'en a pas eu connaissance au moment de la souscription.

Il garantit la réparation de tout sinistre connu de l'assuré dans un délai maximum de douze mois à compter de l'expiration du contrat, à condition que le fait générateur de ce sinistre se soit produit pendant la période de validité du contrat.

À ces conditions s'ajoutent d'autres, de nature comptable et fiscale, liées au statut du courtier. Les agents généraux sont soumis aux mêmes obligations que les courtiers, à quelques différences près.

B. Les règles spécifiques aux agents généraux d'assurance

D'une manière générale, les agents généraux sont soumis aux mêmes règles que les sociétés de courtage, sous réserve des spécificités ci-après :

À la différence des courtiers d'assurance, les agents généraux doivent justifier d'un contrat de mandat avec une compagnie d'assurance. Ils doivent également être inscrits au RCCM⁴.

Il revient cependant à l'organisme qu'il représente d'en faire la déclaration à la DNA.

Toutefois, les agents généraux sont soumis au contrôle de cette direction et de la CRCA⁵, au même titre que les autres intermédiaires.

Le contrat passé entre l'entreprise d'assurance et leurs agents généraux, sans détermination de durée, peut cesser par la volonté de l'une des parties contractantes.

Enfin, un agent général peut représenter plusieurs compagnies, mais à la différence du courtier, il ne peut être chargé du placement du même produit d'assurance pour le compte de deux compagnies différentes. C'est pourquoi, il doit réserver l'exclusivité de sa production à la compagnie mandante, dans le cas contraire les causes doivent être examinées au cours du contrôle.

Les intermédiaires d'assurances doivent ainsi remplir ces conditions pour pouvoir exercer leurs activités, c'est à dire collaborer avec les compagnies d'assurance, qui, elles-mêmes doivent jouer un rôle important dans le contrôle de ces conditions.

Les conditions d'exercice telles que décrites confèrent à l'intermédiaire un statut juridique et professionnel selon la catégorie à laquelle il appartient.

SECTION II : LE STATUT PROFESSIONNEL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE

Les intermédiaires exercent dans un environnement juridique qui leur impose des obligations, tout en leur reconnaissant des droits aux quels chacun peut prétendre en fonction de sa catégorie professionnelle. Il paraît dès lors nécessaire d'apprécier d'abord le statut juridique et professionnel des courtiers d'assurance (**paragraphe I**), avant de voir celui des agents généraux (**paragraphe II**)

⁴Registre de Commerce et de Crédit Mobilier

⁵Commission Régionale de Contrôle des Assurance

Paragraphe I : le statut professionnel des courtiers d'assurance

Rappelons tout d'abord que le courtier d'assurance est un commerçant, et est à ce titre, il est soumis à toutes les obligations imposées aux commerçants. Par ailleurs, un courtier d'assurance est « une personne physique ou morale admise à présenter des opérations d'assurance, dont l'activité consiste à mettre en relation des assureurs et des assurés en vue de la souscription de produits d'assurance selon le meilleur rapport qualité/prix »⁶.

De cette définition, nous pouvons tirer les caractéristiques d'un courtier ou d'une société de courtage :

- Le courtier est rémunéré à la commission calculée en pourcentage de la prime ou cotisation d'assurance ;
- Le portefeuille client appartient au courtier contrairement à l'Agent général dont le portefeuille appartient à l'assureur ;
- Le Courtier est un commerçant et chef d'entreprise, il place le risque de son client auprès de l'assureur qui offre les meilleures garanties aux meilleurs prix.

En effet, le Courtier a donc ce statut particulier d'être le mandataire de l'assuré contrairement à l'agent général qui est le mandataire d'un ou plusieurs assureurs. Il prospecte auprès des compagnies d'assurance pour le compte de ses clients, et négocie avec elles les contrats les plus avantageux au meilleur prix. Par conséquent, il est responsable vis-à-vis des assurés en cas de faute dans l'accomplissement de son mandat. Il s'agit là des grands principes régissant l'activité de courtage tel que prévus dans le livre V du code des assurances CIMA.

Il est en effet un commerçant indépendant, immatriculé au RCCM ; il est soumis aux obligations imposées à la profession de commerçant, telles que prévues et réglementées par l'Acte Uniforme sur le Droit Commercial Général de l'OHADA⁷.

Le courtier qui se présente le plus souvent comme le mandataire de l'assuré pour le compte duquel il recherche la couverture d'assurance la plus adaptée à ses besoins, gère librement son cabinet qu'il administre en toute indépendance. Il peut dès lors le céder à un autre intermédiaire, sous réserve que celui-ci remplisse les conditions d'aptitudes professionnelles.

⁶Manuel International de l'Assurance, P.352

⁷Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires

En l'absence d'un statut particulier, le courtier d'assurance voit son activité organisée selon les usages de la profession de commerçant. L'Acte Uniforme portant sur le Droit Commercial General (AUDCG), définit le commerçant comme toute personne qui exerce des actes de commerce et en fait sa profession habituelle⁸. Cette définition du commerçant telle que donnée par l'AUDCG, n'est pas une innovation en ce sens qu'elle est consacrée par les textes nationaux des États membres de l'OHADA, dont la plupart sont membres de la CIMA. Les courtiers sont alors soumis aux règles de droit commun en la matière.

En sa qualité de mandataire de l'assuré, le courtier d'assurance engage sa responsabilité lorsqu'il commet une faute dans l'accomplissement de son mandat vis-à-vis de l'assuré. C'est le cas par exemple lorsque le courtier ne reverse pas la prime d'assurance à la compagnie, et que l'assuré risque de ne bénéficier d'aucune couverture et engage sa responsabilité contractuelle vis-à-vis de l'assuré car il aura manqué à son obligation, contrairement à l'agent général qui, dans tous les cas engage la compagnie mandante.

L'agent général et le courtier se confondent souvent sous la même appellation d'assureur conseil, appellation qui n'a aucune valeur juridique. Leur différence réside dans le statut, car le courtier, a un statut juridique et professionnel différent de celui de l'agent général.

Paragraphe II : le statut juridique des agents généraux d'assurance

L'agent général n'a pas de statut de commerçant, mais de profession libérale. Il est, rappelons, le, mandataire de la compagnie pour laquelle il réserve en principe la totalité de sa production, il n'est que le représentant de la compagnie mandante ; c'est pourquoi il doit demander l'accord de celle-ci lorsqu'il souhaite céder son agence ; la compagnie d'assurance lui versera une indemnité compensatrice correspondant à la valeur du portefeuille. Exerçant une activité dans le cadre d'un statut réglementaire, l'agent général peut bénéficier d'un appui technique et commercial de la part de la compagnie mandante. Cette dernière peut même lui apporter dans certains cas un appui financier pour démarrer ses activités.

Ce qui caractérise le statut des agents généraux c'est aussi et surtout l'exclusivité de production et l'exclusivité de territoire. En effet, l'agent général s'oblige à réserver l'exclusivité de sa production à la société qu'il représente. En contrepartie de l'exclusivité

⁸ Art. 2 de l'acte uniforme portant sur le droit commercial général

de la production, la compagnie d'assurance lui promet une exclusivité territoriale, en s'engageant à n'accepter que les affaires apportées par son représentant exclusif à l'intérieur de la circonscription géographique délimitée dans le mandat. Mais cette exclusivité peut être atténuée, notamment en ce qui concerne l'exclusivité de production.

En effet, Il n'est pas interdit à l'agent général de faire souscrire par d'autres compagnies d'assurance la garantie des risques qui :

- ne sont pas pratiqués par ses sociétés mandantes ;
- ne sont pas souscrits par elles en totalité ;
- font l'objet de résiliation de leur part ;
- sont subordonnés à des conditions que l'assureur ou le proposant n'accepte pas.

Le cadre d'exercice des activités des intermédiaires d'assurance ainsi décrit fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics. L'objectif de ces derniers étant d'assainir le secteur des assurances, en veillant au respect du cadre légal d'exercice, ceci dans le but de protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrat d'assurance et de capitalisation. Les compagnies d'assurance doivent alors faciliter la tâche à la tutelle ; cela y va dans leur intérêt, au regard du rôle technique joué par les intermédiaires au sein de la compagnie ; d'où la nécessité encore une fois, d'encadrer leur intervention au sein de la compagnie d'assurance.

Le cadre légal de l'intermédiation en assurance ainsi présenté, il convient de voir le cadre contractuel de la relation entre compagnie et les intermédiaires d'assurance

CHAPITRE II : LE CADRE CONTRACTUEL, LES CONVENTIONS DE PARTENARIAT ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES

Toute relation de la compagnie avec les intermédiaires doit avoir un fondement juridique. En effet, Indépendamment du fait que les intermédiaires doivent se conformer aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur pour l'exercice de leur fonction, leur implication dans les activités de la compagnie doit avoir des bases contractuelles. Il s'agit notamment du mandat de collaboration pour les courtiers et le traité de nomination pour les agents généraux.

Les mandats et conventions de partenariat servent ainsi de base à toute implication des intermédiaires, ils sont tenus au même titre que la compagnie, de respecter les clauses qui y sont contenues, et ce de bonne foi, toute chose qui leur permettrait de jouer valablement leur rôle au sein de l'entreprise.

Les conventions de partenariat reconnaissent les pouvoirs aux intermédiaires dans la limite de leur mandat et leur imposent des obligations (**Section I**) tout en organisant leur rémunération (**Section II**)

SECTION I : POUVOIRS ET OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES

Les intermédiaires peuvent nouer des relations d'affaires privilégiées avec les compagnies dans l'optique de faciliter certaines tâches de gestion à la compagnie. Ces relations doivent se matérialiser par la délivrance de mandat de collaboration.

La relation des intermédiaires avec la compagnie d'assurance, en même temps qu'elle est conditionnée par les conditions d'exercice de la profession, ne doit pas remettre en cause la politique générale définie par la compagnie. C'est ainsi que le traité de nomination des agents généraux et les conventions de collaboration des courtiers ayant mandat, sont signés entre la compagnie et ses intermédiaires et ont pour but de régir les relations entre les parties, et ce conformément aux dispositions du code CIMA.

Les conventions de partenariat reconnaissent les pouvoirs aux intermédiaires (**paragraphe I**) et leur imposent des obligations (**paragraphe II**).

Paragraphe I : les pouvoirs reconnus aux intermédiaires

Les conventions de partenariat accordent des pouvoirs aux intermédiaires sur le plan technique (A) et sur le plan comptable (B)

A. Les pouvoirs des intermédiaires sur le plan Technique

Sur le plan technique les pouvoirs des intermédiaires sont en production (a) et en sinistre (b).

a) En production

La compagnie accorde des pouvoirs aux intermédiaires en matière de souscription, dans certaines branches indiquées dans la convention de partenariat. C'est ainsi que les agents généraux et certains courtiers avec mandats sont autorisés par la compagnie d'assurance de souscrire les risques automobiles dans toutes les catégories de véhicules souscrites par la compagnie, ainsi que toute autre garantie pouvant être accordée conformément au tarif automobile applicable en République du Congo.

Certains intermédiaires sont autorisés à souscrire dans des branches autres qu'automobile. Ce pouvoir est surtout reconnu à certains agents généraux par la compagnie, qui peuvent souscrire dans la branche transport, et autres risques, dans une certaine limite.

Par ailleurs les affaires autres qu'automobiles proposées par les intermédiaires sont étudiées au cas par cas par la compagnie et doivent faire l'objet d'un accord des services techniques de la compagnie.

Un certain nombre de bordereaux de production sont envoyés au siège, en vue de faciliter le suivi du Service Commercial et le Service Courtage ; il s'agit des bordereaux suivants :

- Bordereau d'émission de prime et de commission : il comporte le nom de l'assuré, la période de garantie, la prime nette, les couts de police, la prime totale toute taxes comprises (PTTC), la commission de l'intermédiaire ;
- Bordereau d'annulation de prime : il retrace l'état des primes annulées et des commissions y afférentes ;
- Bordereau d'encaissement et de reversement des primes : il est confectionné par les intermédiaires ayant un mandat d'encaissement, il est accompagné des quittances des primes encaissées et récapitule l'état des primes à reverser à la compagnie ;

- Bordereau des arriérés de prime : ce bordereau qui n'a plus d'objet avec la réforme de l'article 13 du code CIMA, avait pour but d'apprécier l'effort des intermédiaires en matière de recouvrement des primes. Il comporte le montant des arriérés de prime de l'exercice, de l'identité du souscripteur, les catégories d'assurances, de la durée du contrat. L'intermédiaire ayant proposé le risque doit fournir tous les renseignements nécessaires pour permettre aux services techniques de la compagnie d'avoir une idée précise du risque, et suivant sa nature, il prendra toutes les dispositions nécessaires à la visite de risque.

b) En sinistre

En matière de sinistre le rôle des intermédiaires est très limité, il consiste simplement à informer la compagnie des sinistres frappant les risques assurés par leur entremise. Il transmet à la compagnie une copie de la déclaration de sinistre de l'assuré ou des éléments constitutifs (PV, constat) ainsi que l'évaluation chiffrée préliminaire du dommage dans les meilleurs délais. L'intermédiaire prendra toutes les dispositions pour recueillir les renseignements disponibles sur les causes et circonstances du sinistre, la réclamation de l'assuré accompagnée des pièces justificatives.

Les agents généraux et courtiers travaillant avec la compagnie d'assurance, sont tenus de respecter les prescriptions imposées par cette dernière.

En effet, la compagnie peut déléguer les pouvoirs de gestion et de règlements des sinistres à certains courtiers. Pour satisfaire à cette gestion, le courtier bénéficie d'un fonds de roulement qui fera l'objet d'une reconstitution à hauteur du montant des dépenses justifiées. Le courtier fournira à l'assureur, un état mensuel des sinistres réglés dans le mois, conformément à ses pouvoirs.

Cet état devra intégrer notamment les informations suivantes :

- Tous les dossiers réglés par le courtier au cours du mois écoulé, pour le compte de l'assureur ;
- Les numéros d'identification du dossier ;
- Le nom de l'assuré et son numéro de police ;
- La nature des règlements et leurs montants.

Les conventions de partenariat reconnaissent aussi aux intermédiaires les pouvoirs sur le plan comptable.

B. Les pouvoirs des intermédiaires sur le plan comptable.

L'article 541 du code CIMA dispose que : « il est interdit aux courtiers et à la société de courtage, sauf mandat express de l'entreprise d'encaisser des primes ou fraction de prime ».

Pour cela, l'Africaine des Assurances Congo, accorde un mandat d'encaissement de primes à certains courtiers, dont les modalités sont définies dans la convention de collaboration.

Le même pouvoir est reconnu aux agents généraux, qui sont autorisés par le traité de nomination à encaisser les primes d'assurance pour le compte de l'Africaine des Assurances Congo.

- les primes au comptant sont : ce sont les primes qui sont payées par l'assuré au moment de la souscription du contrat. L'intermédiaire vertu du mandat encaisse et reverse à la compagnie leur montant.

- les primes termes : elles interviennent au moment de l'échéance. Grace à leur mandat d'encaissement, les intermédiaires réclament les primes auprès des assurés. Le mandat peut être partiel ou total et concernent des fois les clients privilégiés avec lesquels l'intermédiaire souhaite entretenir des relations stables et durables. Avec le changement introduit par les nouvelles dispositions de l'article 13 du code des assurances, l'on tend vers une atténuation des primes termes.

L'agent général ou le courtier ayant mandat d'encaissement, devra s'occuper de la gestion des quittances et leurs expéditions. Les opérations comptables de régularisation sont faites à l'aide de bordereaux récapitulatifs mensuels sur les quels sont inscrites les sommes que l'intermédiaires et la compagnie se doivent mutuellement. Les mandats de collaborations imposent des prescriptions aux intermédiaires qui sont tenus au strict respect de la politique générale de la compagnie d'assurance.

Paragraphe II : les obligations imposées aux intermédiaires.

Chaque compagnie a une politique de souscription des contrats d'assurance que les intermédiaires doivent respecter. C'est pourquoi elle impose des obligations aux agents généraux et courtiers avec mandats qui doivent tout mettre en œuvre pour que les assurés aient une couverture adéquate. Il s'agit de la règle de l'exclusivité de la production ou de l'exclusivité territoriale pour l'agent général (A) ainsi que l'encaissement et reversement des primes (B).

A. La règle de l'exclusivité de la production et l'exclusivité territoriale pour l'agent général

L'Agent général d'assurances a une obligation essentielle, c'est celle de réserver l'exclusivité de sa production à l'entreprise d'assurances.

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

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

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

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

B. L'encaissement et reversement de primes

Il est interdit aux intermédiaires d'encaisser des primes, des fractions de primes, de faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Néanmoins, cette interdiction ne s'applique pas aux paiements effectués en espèces n'excédant pas la somme d'un Million de FCFA par police et aux paiements par chèques libellés à l'ordre de l'assureur. Il

est également interdit aux intermédiaires de retenir le montant de leurs commissions sur la prime encaissée (article 541 du code CIMA).

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

Les intermédiaires doivent également respecter les instructions relatives à la sélection des risques, conformément aux vœux de la compagnie. Ils sont également tenus au respect des délais de transmission des bordereaux à la compagnie.

Sur un tout autre plan, les agents généraux et courtiers doivent tenir une comptabilité régulière de toutes les opérations en utilisant les imprimés fournis par la compagnie. Par ailleurs les intermédiaires sont tenues de respecter l'ordre chronologique des attestations fournies par la compagnie.

Les conventions de partenariat organisent la rémunération des intermédiaires

SECTION II : LA REMUNERATION DES INTERMEDIAIRES

La rémunération d'intermédiation d'assurance désigne les sommes perçues par un intermédiaire en assurance en contrepartie de son activité d'intermédiation⁹.

Ainsi les intermédiaires d'assurance sont rémunérés sur commission, il peut s'agir de la commission d'apport et ou de la commission de gestion.

La première est un pourcentage de la prime hors taxe en contrepartie de l'apport du contrat à l'assureur et la seconde en contrepartie de la gestion effectuée pour son compte.

La rémunération des intermédiaires dépend des branches d'assurance et diffère selon qu'il s'agit d'un courtier ou d'un agent général, d'où la nécessité de voir successivement la rémunération des courtiers d'assurance (**paragraphe I**) et celle des agents généraux (**paragraphe II**).

⁹ V.J. Bigot, Traité de droit des assurances, l'intermédiation d'assurance, 2^{ème} éd, LGDT, 2009, n° 706

Paragraphe I : La rémunération des courtiers d'assurance.

Le courtier d'assurance est rémunéré à la commission. Les commissions sont déterminées en pourcentage des primes d'assurance. La rémunération globale du courtier sur un exercice comptable est par conséquent fonction du nombre et de la valeur des contrats conclus et apportés aux compagnies.

Au Congo, la rémunération des courtiers est réglementée par *l'arrêté N° 6998/MFBPP/ du 04 Mai 2011¹⁰*, fixant les taux minima et maxima de rémunérations des courtiers et des sociétés de courtage d'assurance agréées en République du Congo. Ces taux varient selon les branches d'assurance.

Le courtier, à la différence de l'agent général est propriétaire de son portefeuille, son droit à la commission est donc directement lié à l'avantage qu'il procure à la compagnie d'assurance ; il est rémunéré à l'encaissement, c'est à dire que sa commission, n'est acquise qu'après avoir encaissé et reversé les primes correspondantes à la compagnie.

La commission porte sur l'affaire apportée et non pour des risques étrangers à cette affaire que l'assuré peut souscrire directement auprès de la compagnie, ou en passant par un autre intermédiaire du marché.

Paragraphe II : La rémunération des agents généraux

Les agents généraux sont rémunérés sur la production et les taux de commission sont fixés en commun accord entre la compagnie et ses intermédiaires. Comme pour les courtiers la rémunération est fonction des branches et sont calculées sur le montant de la prime nette de toutes taxes et frais (couts de polices). Ils sont les mandataires des compagnies dont ils gèrent le portefeuille dans une localité précise. Ils sont liés à la compagnie par un traité de nomination qui régit la collaboration et qui délimite les pouvoirs de l'agent et les missions à lui confier. Ce traité fixe également le mode de rémunération. En application de l'article 541 et 542 du code CIMA, la compagnie d'assurance rémunère ses agents généraux à la commission sur les primes reversées et ce, conformément au tableau de commissions souvent annexé au traité de nomination. Ces commissions seront versées aux agents généraux par la compagnie d'assurance à la fin du mois de l'exercice et au plus tard le 05 du mois suivant.

¹⁰ Voir Annexe n°1

Grace aux conventions de partenariat qui régissent les relations entre la compagnie et ses intermédiaires, ces derniers font une intervention remarquable au sein de la compagnie.

Après avoir cerné le cadre légal et contractuel de l'intermédiation en assurance dans la première partie, il convient maintenant d'appréhender la pratique de cette relation entre l'africaine des assurances Congo (AAC) et ses intermédiaires. Tel est l'objet de cette deuxième partie.

DEUXIEME PARTIE : LE CADRE ORGANISATIONNEL ET CONCEPTUEL DE L'ETUDE

Elle comporte deux chapitres qui traitent respectivement les points qui suivent :

- La présentation de l'Africaine des Assurances Congo (**Chapitre I**)
- L'analyse de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires (**Chapitre II**)

CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'AFRICAINNE DES ASSURANCES CONGO ET SA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION AVEC SES INTERMEDIAIRES

L'objectif visé par le présent chapitre est d'une part de présenter l'Africainne des Assurances Congo (**Section I**) et d'autre part de présenter la manière dont elle gère ladite relation avec ses intermédiaires (**Section II**).

SECTION I : PRESENTATION DE L'AFRICAINNE DES ASSURANCES CONGO

Cette présentation se fait au travers d'une part ses caractéristiques qui feront l'objet du premier paragraphe, et d'autre part sa structure organisationnelle et fonctionnelle au deuxième paragraphe.

Paragraphe I : caractéristiques de l'africainne des assurances Congo

Parmi les caractéristiques figurent entre autres : l'historique, le cadre juridique, vision et valeur de l'Africainne des Assurances Congo et la gamme de produits.

1.1. Historique

L'Africainne des Assurances Congo est une filiale de l'Africainne des Assurances du Bénin. Elle est l'une des cinq (5) compagnies d'assurances dommages opérant sur le marché congolais. Elle a obtenu l'agrément d'exercer comme compagnie d'assurance le 07 mai 2018 par le Ministère des Finances et du Budget du Congo, l'Africainne des Assurances Congo est une Compagnie d'assurances privée agréée en IARDT (Incendie, Accident, Risque, Divers et Transport). L'Africainne des Assurances Congo est donc régie par le code CIMA et par l'acte uniforme de l'OHADA et exerce ainsi ses activités conformément aux dispositions dudit code et dudit acte uniforme. Elle a démarré effectivement ses activités au Congo en juillet 2018, en offrant simultanément ses produits aux publics dans les deux grandes villes du pays : Brazzaville et Pointe-Noire.

1.2. Cadre juridique

L'Africaine des Assurances Congo est une société d'économie mixte au capital social de 3 000 000 000 de F CFA entièrement libéré et réparti comme suit : personnes morales 74,5% ; personnes physique 25,5%

1.2. Visions et valeurs de l'Africaine des Assurances Congo

Sa vision est d'être reconnue comme un groupe solide aux ambitions africaines et aux standards internationaux ». Pour évoluer vers sa vision, l'Africaine des Assurances Congo « s'appuie sur les besoins de sa clientèle ou les anticipe afin de lui trouver les meilleurs et les moins coûteuses des solutions ; apporte promptement l'assistance promise en cas de sinistre. Au total, la mission de l'Africaine des Assurances Congo est de demeurer toujours plus proche de ses clients pour les écouter, les comprendre afin de les servir avec équité et enthousiasme » d'où la pertinence du slogan : « l'Africaine des Assurances Congo : le sens de l'engagement ».

Ses valeurs sont : « Expertise » : synonyme de culture permanente du professionnalisme ; « Ecoute du client » : pour une solution adaptée à son problème ; « Respect des engagements », vis-à-vis de la clientèle et de la société en général.

1.3. La gamme de produits de l'Africaine des assurances Congo

L'Africaine des Assurances Congo évolue dans la branche IARD. Elle offre à sa clientèle des produits variés suivants : l'assurance automobile ; l'assurance caution ; l'assurance santé ; l'assurance voyage ; l'assurance individuelle accident corporel ; l'assurance transport ; l'assurance multirisques professionnelle ; l'assurance responsabilité civile générale ; l'assurance responsabilité civile scolaire ou universitaire ; l'assurance multirisques habitations ; l'assurance tous risques chantiers.

Ces produits sont distribués par deux réseaux directs (les agences de Brazzaville et Pointe-Noire) et un réseau indirect constitué d'intermédiaires que sont des courtiers et les agents généraux.

Toutefois, ils convient de souligner que l'Africaine des Assurances Congo est en partenariat avec les réassureurs de renommé mondial dont l'AFRIACA-RE, CICA-RE, GLOBUS-RE, CONTINENTAL-RE etc.

Paragraphe II : structure organisationnelle et fonctionnelle de l'africaine des assurances Congo

L'Africaine des Assurances Congo est dotée d'un organigramme¹¹ structurel bien hiérarchisé. L'organisation de l'entreprise repose sur les structures organisationnelles (A) et les structures fonctionnelles (B).

A. Les structures organisationnelles

Ces structures sont constituées des organes de décision de la société. Il s'agit de l'Assemblée Générale des Actionnaires, du Conseil d'Administration et de la Direction Générale.

1. L'Assemblée Générale des Actionnaires (AG)

L'Assemblée Générale des Actionnaires est l'instance de décisions de la société. Elle se réunit une fois par an en session ordinaire pour approuver les comptes de l'entreprise à la fin de chaque exercice et pour décider de l'affectation des résultats (constitutions des réserves, augmentation du capital par apports nouveau ou partage des dividendes). Il peut y avoir des Assemblées Générales Extraordinaires selon que les circonstances de la gestion de l'entreprise l'exigent. C'est l'Assemblée Générale qui élit les membres du conseil d'administration.

2. Le Conseil d'Administration (CA)

Le Conseil d'Administration de la société est l'organe qui définit les objectifs de la société. Il est chargé de définir les orientations stratégiques de l'entreprise et de prendre les décisions qui ont un impact important sur la vie de la société. Il arrête et valide les comptes annuels, vote le budget de chaque exercice et nomme le Directeur Général. Il rend compte de sa mission à l'Assemblée Générale des Actionnaires.

3. La Direction Générale (DG)

La Direction Générale assure l'exécution des décisions prises par le Conseil d'Administration à qui elle rend compte. A cet effet, elle définit les politiques et moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés. Selon le nouvel organigramme de

¹¹ Voir annexe n°2 pour l'organigramme

l'Africaine des Assurances Congo, il est doté de quatre (4) départements qui sont tous directement rattachés à la Direction Générale. Chaque département est subdivisé en service.

B. Les structures fonctionnelles

Dans le fonctionnement, l'Africaine des Assurances Congo est subdivisée en département constitué des services qui lui permettent d'exécuter les tâches à travers divers niveaux lesquels contribuent à offrir aux clients un service de qualité.

Au nombre de ces départements qui sont des organes opérationnels on peut citer : Le Département Commercial, département Technique, le Département Comptabilité Finance, Administration et RH et le Département Informatique.

1. Le département commercial

Rattaché au directeur général, le chef de département commercial supervise l'ensemble des activités commerciales de supervise l'ensemble des activités commerciales de l'entreprise. A ce titre, il participe à la définition politique commerciale de l'entreprise en collaboration avec la direction générale et au suivi de son application, manage les équipes en charge de la mise en œuvre de la politique commerciale, il établit les objectifs de vente et suit leur réalisation, participe aux négociations commerciales de haut niveau. Il est subdivisé en quatre (03) services : service force de vente et marketing, les bureaux directs et le service courtage.

Le service courtage est le service de la compagnie qui s'occupe des relations avec les courtiers et sociétés de courtage. Il est en relation d'affaires avec les courtiers agréés par le Ministre des finances. Il s'occupe de la production des contrats et du recouvrement des primes de tous les risques qui passent par l'entremise des courtiers.

Les Bureaux Directs constituent la vitrine de la compagnie. A ce titre, ils sont chargés essentiellement de la présentation et de la vente des produits de la société à la clientèle.

2. Le département technique

Responsable de l'ensemble des opérations techniques en lien avec les chefs de service, assure :

- la visite et la tarification des risques ;
- la gestion de la coassurance ;

- la politique de réassurance en relation avec le DG ;
- la gestion administrative et technique des traités de réassurance ;
- l'instruction et le suivi des dossiers sinistres ;
- le suivi des contentieux lié aux sinistres

Le département Technique est constitué des services suivants : service recherche et développement, service sinistre et service réassurance.

Le service réassurance traite de la réassurance aussi bien passive qu'active. A ce titre, il s'occupe des relations avec les cessionnaires, rétrocessionnaires et les cédantes. Le bouquet de l'Africaine comporte des réassureurs de renom qui ont fait leurs preuves tant au niveau africain que mondial. Il s'occupe de définition et de la mise en œuvre de la politique de cessions et d'acceptation de la société, du traitement de la gestion des contrats de la société avec ses réassureurs et ses cédantes.

3. Le département comptabilité fiance, administration et RH

Il est rattaché à la Direction Générale. Le DCFA et RH a pour mission d'assurer l'optimisation de la gestion des recettes, dépenses et placement des financiers de la compagnie. Il est chargé de tenir les comptes de la compagnie, de la gestion de la trésorerie, de mettre en œuvre la politique du placement dans le respect des dispositions du code CIMA. Pour mieux atteindre ces objectifs, il est subdivisé en deux (2) services : le service de comptabilité et RH. Du point de vue comptable, elle assure la régularité de la tenue des comptes tout en veillant aux équilibres financiers. En ce qui concerne le service administration et RH, il s'occupe de la gestion administrative des ressources et du patrimoine de la compagnie, (les équipements immobiliers, les fournitures, le personnel)

4. Le Département informatique

Il est chargé de la conception des systèmes informatiques visant à améliorer le rendement des services sur tous les plans, à cet égard il opère dans le respect des grandes lignes et objets du plan d'informatisation défini par la Direction Générale. Il est subdivisé en deux services : le service informatique et le service contrôle interne.

Le service informatique exerce les fonctions d'étude, de réalisation, de conseil et d'assistance dans le domaine du traitement automatisé de l'information au sein de l'entreprise.

Le service contrôle interne, il a pour mission essentielle d'aider la Direction Générale et tous les responsables, tant opérationnels que fonctionnels, à maîtriser la gestion, en leur donnant les moyens de piloter leur structure en pleine visibilité.

SECTION II : LA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES

La présente section traitera de la gestion quotidienne de la relation entre AAC et ses intermédiaires. Ainsi, la gestion des intermédiaires passe d'abord par l'application des procédures administratives (**Paragraphe I**), ensuite par les procédures techniques et comptables (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Les procédures administratives

Avant toute collaboration avec les intermédiaires, la compagnie exige d'abord à ces derniers de produire un nombre important d'éléments permettant de constituer le dossier administratif (A), ensuite la compagnie met à la disposition des intermédiaires les documents contractuels qui doivent être accompagnés par des instructions liées à la tenue de ces documents (B).

A. Le dossier administratif des intermédiaires

Cette gestion relationnelle avec les intermédiaires doit se faire dans le respect des prescriptions édictées par le code des assurances des pays membres de la CIMA. De ce fait, l'Africaine des Assurances Congo exige à tous les courtiers désirant collaborer avec elle de fournir un dossier administratif.

En effet, le dossier d'agrément que les courtiers doivent présenter à la compagnie est constitué des pièces suivantes selon qu'il s'agit des personnes physiques ou des personnes morales.

Pour les personnes physiques le dossier administratif est composé de :

- Acte de naissance ou jugement supplétif tenant lieu de moins de six (06) mois ;
- Extrait de casier judiciaire datant de moins de trois (03) mois ;
- Diplôme et attestation professionnelle ;
- Récépissé d'inscription au registre du commerce ;
- Certificat de nationalité ;
- Etc.

Pour les personnes morales il s'agit des pièces suivantes :

- Le statut de la société ;

- Le certificat notarié ou d'un commissaire aux comptes indiquant le montant du capital social libéré ;
- Tout autre document jugé nécessaire pour l'autorité de tutelle ;
- etc.

Les exigences faites aux courtiers par l'Africaine des Assurances Congo ne sont pas toutes valables pour les agents généraux à l'exception de la garantie financière dont l'engagement de caution est pris par l'Africaine des Assurances Congo pour le compte de ses agents généraux conformément aux dispositions de l'art. 524, 525 et 526 du code des assurances.

Néanmoins l'agrément habilitant l'agent général à présenter les opérations d'assurances au public est mandaté par la compagnie avec accord préalable de la tutelle. Etant lié à la compagnie par un traité de nomination, l'agent général engage la compagnie pour les actes posés dans le cadre de ses fonctions. Mais il est responsable à l'égard de la compagnie de sa gestion ainsi que de celle de ses collaborateurs ; et du fait d'existence de cette responsabilité, il serait judicieux pour l'agent général de prendre une assurance de responsabilité civile qui le couvrirait à l'égard de la compagnie de tous les dommages résultant de sa gestion.

B. Les documents contractuels et instructions de la compagnie

Il s'agit des documents que la compagnie met à la disposition des intermédiaires et non le Ministère. Figurent notamment : le tarif automobile, le logiciel, les conditions générales, les attestations d'assurance automobile, les questionnaires des risques divers, le registre de production, les carnets de certificats pour les facultés transportées, le numéro de compte de la société là où l'intermédiaire fera les versements, la codification etc.

Le questionnaire de proposition d'assurance est un imprimé détenu par la compagnie qui permet au prospect de renseigner sur les caractéristiques du risque. Il est exigible pour les risques Divers et en transport (RC Transporteur).

- Procédure de souscription d'un contrat pour le réseau intermédiaire

Pour la souscription des contrats, le client arrive chez le Courtier et remplit un questionnaire. Le questionnaire renseigne sur l'identité de l'assuré, l'assurance à souscrire

et les garanties souhaitées. Il s'ensuit alors une correspondance entre le courtier et AAC (Service Courtage). Le courtier envoie le questionnaire à AAC pour obtenir une cotation c'est-à-dire la proposition d'assurance. Après la tarification, le service courtage envoie la proposition au courtier qui la soumettra au client pour approbation et signature. La proposition signée par le client est accompagnée d'une demande d'émission du contrat, sont envoyées à AAC par le courtier.

Le rédacteur du courtage fait l'émission dans le logiciel métier « ORASS » et rédige le contrat, cela se fait en trois exemplaires ; envoyés chez le courtier pour être soumis à la signature du client, le courtier garde un exemplaire. Il renvoie un à AAC et en remet un au client.

Les modalités de paiement sont soit en espèce chez le courtier si la prime est inférieure à 1 000 000 F CFA ou soit par chèque libellé au nom de AAC. Toutes les primes encaissées par le courtier doivent être transmises à AAC par le jeu d'écriture bancaire.

Les preuves de virement des primes, les chèques doivent être transmis au chargé des encaissements du réseau des intermédiaires ; ce dernier à son tour doit passer les encaissements dans le logiciel. Et après cela, le gestionnaire du point de vente doit éditer les états des commissions de l'intermédiaire et le mettre en paiement.

La codification permet d'identifier l'intermédiaire ; l'année de l'émission du contrat ainsi que la nature de l'opération.

La convention de partenariat ; cette dernière fixe les règles de collaboration entre la compagnie et les intermédiaires.

En plus de ces documents, un barème portant sur les modalités de paiements des commissions est remis aux intermédiaires et ces derniers ont l'obligation de respecter l'ensemble des directives et instructions de la compagnie pour chacun des domaines de la production.

La transmission des documents ci-dessus cités s'accompagne des instructions fermes de la compagnie, ceci pour emmener les intermédiaires à bien renseigner les données liées à leur production. La bonne tenue de ces documents exige la clarté, la précision, le respect des délais de transmission dans le but de faciliter non seulement le traitement de la production, la commission, des taxes, mais aussi le respect des délais nécessaires pour l'établissement des états.

Paragraphe II : la gestion sur le plan technique et comptable

L'objectif de ce paragraphe est de présenter la gestion technique (A) et la gestion comptable (B) de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires.

A. La gestion technique de la relation

La gestion technique de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires consistera à cerner tout ce qui a trait au traitement de la production (a) et au contrôle (b).

a. Traitement de la production

Le traitement de la production des courtiers partenaires de l'Africaine des Assurances Congo s'effectue suivant deux phases. La première est relative au dépôt de la production et la seconde relative à la réception.

Le courtier au dépôt est muni des documents ci-après :

- ✓ Le courrier de transmission des états de reversement ;
- ✓ Les bordereaux des émissions et des encaissements des primes ;
- ✓ Les copies de conditions particulières automobiles annexées de la copie de la carte grise du véhicule assuré ;
- ✓ Les reçus de caisse
- ✓ Les copies d'attestation d'assurance.

A la réception de la production mensuelle de chaque courtier apporteur d'affaire, le gestionnaire s'assure de la régularité des documents à travers :

- la vérification matérielle des documents de production que sont : les souches d'attestation, les reçus de paiement ;
- la vérification de la conformité des soldes affichés : elle consiste à s'assurer que le total reporté sur le bordereau est correct.

Après cette étape, le gestionnaire procède à un traitement technique qui consiste notamment à :

- La vérification du numéro de police ;
- La tarification ;
- La présentation des tableaux ou bordereaux.

Une fois ces opérations réalisées, le chef de service en charge procède à la signature des documents (bordereaux des émissions et encaissement) avant d'orienter l'intermédiaire vers le dépôt des primes relatives à la production dans un compte d'attente de la compagnie.

S'en suit au niveau du service courtage la saisie de ladite production dans le logiciel ORASS en vue de générer la feuille de caisse sur la base de laquelle l'encaissement sera faite par la comptabilité.

Pour les agents généraux, l'Africaine des Assurances Congo a installé le logiciel ORASS ce qui fait en sorte que le traitement de la production soit différent à celui des courtiers.

Au niveau des agents généraux, on fait un tirage de la production rendue par le logiciel et on le rapproche du bordereau d'émission de la production du mois envoyé par l'agent général. Le montant de la prime nette du bordereau doit être égal à celui du logiciel. En cas de différence, on retourne dans le logiciel pour déterminer les écarts et leurs justificatifs.

A la fin du mois, après vérification de toute la production déclarée par les intermédiaires, le département commercial tire les bordereaux de règlement des commissions à travers le logiciel « ORASS », les chefs de service les signent et dépose à la comptabilité pour le paiement qui peut être soit en espèce, par chèque ou par virement bancaire.

Ces commissions seront reversées aux intermédiaires par la compagnie dans un délai d'un mois après encaissement et réception de la production.

Tableau 1 : Répartition des taux de commissions par branches du 01/01/2021 au 31/12/2021

Intermédiaires Branches	Commissions intermédiaires	Chiffre d'affaires des Intermédiaires En 2021	Part commissions des intermédiaires
Accidents corporel et maladie Automobile	13 716 584	587 357 023	2%
Incendie et Dommage aux biens	210 648 422	994 269 350	21%
RC générale	85 378 824	935 602 130	9%
Transports	30 997 101	154 922 100	20%
ARDD	6 554 340	30 056 701	21%
	648 257	5 715 050	11%
Total	347 943 528	2 707 922 354	13%

Source : Département Commercial

Le pourcentage des frais d'acquisition (commission / primes) de cette production est de 13% ce qui est bien inférieur au 20% réglementaire. Les contrats semblent être bien

rémunérés, ce qui pourrait laisser croire qu'une légère augmentation du niveau des commissions peut impacter positivement le volume du chiffre d'affaires des intermédiaires. La compagnie dispose d'une marge de 7% pour améliorer son taux de commissions et jouir ainsi d'un avantage concurrentiel auprès de ces intermédiaires.

b. Le contrôle des intermédiaires

Il faut signaler que l'Africaine des Assurances Congo, procède à un contrôle à priori, c'est-à-dire les conditions d'exercice des intermédiaires avant toute collaboration, c'est ainsi qu'elle prend connaissance chaque année de la liste mise à jour par la DNA (Direction Nationale des Assurances) des intermédiaires, notamment celle des courtiers et sociétés de courtage agréées au Congo.

Relativement aux agents généraux, une attention particulière est accordée quant à la constitution de la garantie financière. Une fois en relation d'affaires avec les intermédiaires, le respect des prescriptions et autres directives imposées par l'Africaine des Assurances Congo, constitue une préoccupation majeure du département commercial dont le rôle est, rappelons, le, de manière générale le suivi et le contrôle des activités menées par les agences et des courtiers qui collaborent avec l'Africaine des Assurances Congo. Le contrôle porte ainsi sur le respect de la politique de souscription puis la gestion des documents contractuels.

- Le respect de la politique de souscription

Il s'agit de contrôler la conformité des tarifs et réductions appliqués par les intermédiaires. Ce contrôle permet à l'Africaine des Assurances Congo, de déceler les cas de sous tarification de certains agents généraux et le non-respect des réductions commerciales à appliquer, notamment en automobile. Ce contrôle effectué par le département commercial, notamment au niveau de la saisie informatique de la production venant des intermédiaires, fait souvent ressortir des cas de réductions commerciales non-conformes aux instructions de la compagnie. Aussi ce contrôle permet de vérifier le strict respect des obligations contractuelles de la part des intermédiaires mandatés par la compagnie.

Ce contrôle porte également sur les documents contractuels fournis par la compagnie à ses intermédiaires.

- Le contrôle de la gestion des documents contractuels

L'Africaine des Assurances Congo, fournit un certain nombre de documents à ses intermédiaires, il s'agit notamment des attestations d'assurance ; les imprimés de notes de couvertures (NC) et tous autres documents nécessaires à la production. L'utilisation de ces documents doit se faire dans les normes voulues par la compagnie. Ainsi le Département Commercial se charge de contrôler rigoureusement les conditions d'utilisation.

Le but du contrôle et du suivi à ce niveau vise à prévenir les fraudes éventuelles qui peuvent découler de l'utilisation anarchique des carnets d'attestations d'assurances, des notes de couverture. C'est pourquoi, après utilisation et avant de renouveler le stock, les souches de ces documents sont retournées au siège pour vérification. Ce contrôle permet à l'Africaine des Assurances Congo, de s'assurer que les agents généraux et courtiers avec mandat émettent les notes de couverture conformément aux conditions conventionnelles.

Le contrôle des intermédiaires permet aussi de contrôler la régularité dans le respect des délais de transmissions des documents et le respect des périodicités de versement des espèces et cheque.

Au total, le contrôle permet de s'assurer que les intermédiaires respectent non seulement les conditions conventionnelles en matière de souscription des contrats notamment les tarifs et les réductions appliqués et les conditions, mais également, le respect des instructions et autres prescriptions de la compagnie.

B. La gestion sur le plan comptable

Les productions transmises par les intermédiaires font l'objet d'une vérification à travers des pièces comptables par le département comptabilité et finance.

Le système informatique est conçu de telle sorte que les informations liées à la comptabilité sont ventilées dans les comptes au moment de l'émission ou de l'encaissement, s'agissant des intermédiaires (Agences) dotés de l'outil informatique. Pour les intermédiaires qui ne le sont pas, leur production fait l'objet d'une saisie par informatique afin de basculer les informations y afférentes à la comptabilité.

Le service de la comptabilité procède ensuite à un contrôle de conformité qui consiste à faire un pointage visant à comparer les montants figurant sur les bordereaux avec des souches de reçus de versement effectué par l'agent.

La comptabilité du courtier exige un traitement différent, dans la mesure où il effectue ses versements auprès de la caisse compagnie, le service comptabilité procède juste à la récupération des données pour les ventilées dans les comptes correspondants.

Toutes les opérations financières existantes entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires résultant des différents mandats et conventions, sont récapitulées dans des « arrêtés de compte » qui sont établis chaque fin de mois et remis à la compagnie le 10 du mois suivant au plus tard.

L'arrêté de compte est justifié par le compte courant signé conjointement et accompagné par les documents justificatifs suivants :

- Le bordereau des encaissements de primes ;
- La note de crédit ou de débit ;
- L'état des arriérés de primes classées par branche et par ancienneté ;
- Le bordereau des Emissions par branche ;
- Les copies des certificats en transports facultés.

Les opérations financières concernées sont les primes encaissées conformément au mandat express d'encaissement des primes.

L'arrêté de compte dégage le solde du mois.

L'agent général s'engage à joindre à son arrêté de compte un chèque à l'ordre de la compagnie dont le montant est égal au solde créditeur de l'arrêté de compte. Dans le cas où l'arrêté de compte présente un solde débiteur pour l'agent général, la compagnie s'engage à procéder au règlement sous huitaine à compter de la réception de l'arrêté de compte.

Le courtier n'encaissant que les primes réglées en espèces inférieures à 1.000.000 de FCFA, la situation mensuelle sera en faveur du courtier, elle sera adressée à la compagnie dans les délais prévus par les dispositions du code CIMA.

La compagnie s'engage à régler les commissions dues au courtier dans les délais prévus dès réception de l'arrêté de compte si le solde est en sa faveur.

A la première semaine du mois suivant, l'intermédiaire élabore des répertoires (ou bordereaux) des émissions du mois et des encaissements des primes, regroupe les conditions particulières automobiles annexées de la copie des cartes grises des véhicules, le contrat ou l'exemplaire du contrat à retourner signer ainsi que les preuves de paiement (pour les contrats risques divers) qu'il doit faire un courrier à la compagnie pour le reversement des primes émises et encaissées.

Nous allons à présent analyser la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires.

CHAPITRE II : ANALYSE DE LA RELATION COMPAGNIE-INTERMEDIAIRES

Sous ce chapitre, deux points essentiels vont être examinés : l'un sur l'analyse de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires (**Section I**) et l'autre quelques suggestions pour assainir la relation de l'Africaine des Assurances Congo avec ses intermédiaires (**Section II**).

SECTION I : ANALYSE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES

On fera cette analyse sur le portefeuille de la compagnie (**Paragraphe I**) d'une part et sur les actes répréhensibles des intermédiaires vis-à-vis de la compagnie (**Paragraphe II**) d'autre part.

Paragraphe I : analyse du portefeuille de la compagnie

Nous analyserons d'abord l'apport des intermédiaires dans le chiffre d'affaires de la compagnie (A), ensuite l'analyse de la sinistralité des intermédiaires (B).

A. Analyse sur le chiffre d'affaires

En plus des producteurs salariés, les contrats d'assurance sont vendus par divers réseaux de distribution, dont le plus important demeure les courtiers et agents généraux qui jouent un rôle important dans le développement de la compagnie d'assurance. En effet, force est de reconnaître que les intermédiaires d'assurance occupent une place de choix dans la production des compagnies d'assurance et sont incontournables sur le plan commercial car ils ont plus de contact avec les assurés et maîtrisent mieux les besoins de la clientèle.

En effet, les intermédiaires jouent un rôle considérable dans la constitution du portefeuille de l'Africaine des Assurances Congo. C'est pourquoi il est important de voir le poids de chaque type d'intermédiaires dans le chiffre d'affaires de la compagnie.

Nos analyses se limiteront à trois exercices 2019, 2020 et 2021.

Tableau 2 : Répartition de la part des intermédiaires dans le chiffre d'affaires de l'Africaine des Assurances Congo sur trois derniers exercices

Réseaux de Production	CA 2019	Taux(%)	CA 2020	Taux(%)	CA 2021	Taux(%)
Agents Généraux	257 557 809	17,56	207 538 446	10,28	354 507 014	17,38
Courtiers	777 676 747	53,02	1 309 701 032	64,9	1 130 221 918	55,42
Bureaux directs	431 446 915	29,42	500 738 999	24,82	554 467 545	27,2
Total	1 466 681 471	100,00	2 017 978 477	100,00	2 339 196 477	100,00

Source : données 2019 ; 2020 et 2021 de la compagnie

Les chiffres d'affaires des trois années (2019, 2020 et 2021) montrent que les courtiers demeurent les principaux apporteurs de la compagnie avec un taux moyen de 55,41% sur les trois années dans le chiffre d'affaires.

En 2019, les courtiers viennent en tête avec 53,02% du chiffre d'affaires ensuite les bureaux directs 29,42%, les agents généraux 17,56%.

Sur les 27 courtiers avec lesquels l'Africaine des Assurances Congo collabore, 02 courtiers ont un chiffre d'affaires de plus de 250 000 000 FCFA chacun et un courtier à plus de 90 000 000 FCFA, sont considérés comme des gros courtiers.

Tableau 3 : Répartition du chiffre d'affaires des trois (03) gros courtiers en 2021

COURTIERS	CA	%
WILLIS TOWER WATSON	281513941	42,87
OLEA	280331099	42,69
ASCOMA	94841560	14,44
TOTAL	656686600	100,00

Source : données 2020 AAC

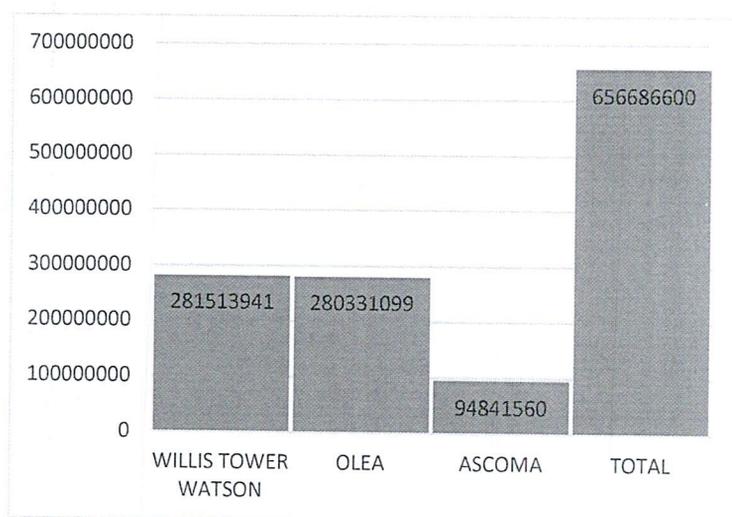


Figure 1 : Représentation des chiffres d'affaire des trois gros courtiers en 2021

On remarque que ces trois (03) courtiers font 58,10% du chiffre d'affaires des courtiers et 32,20% du chiffre d'affaires totale de tous les réseaux de production.

- Le poids du chiffre d'affaires des intermédiaires dans le chiffre d'affaires global de la compagnie.

En 2020 le chiffre d'affaires total des intermédiaires était de 1 517 239 478 soit 75,19% du chiffre d'affaires global de l'entreprise (2 017 978 477).

Tableau 4 : Taux d'évolution du chiffre d'affaires de chaque catégorie d'intermédiaire en 2020 et 2021

Catégories	CA 2020	Taux (%) en 2021	Evolution	Taux de croissance(%)
Agents Généraux	207 538 446	354 507 014	146 968 568	70,82%
Courtiers	1 309 701 032	1 130 221 918	- 179 479 114	-13,70%
Bureaux directs	500 738 999	554 467 545	53 728 546	10,73%

Source : données 2020 et 2021 AAC

Ce tableau permet de constater la hausse du chiffre d'affaires des agents généraux avec un taux de croissance de 70,82%.

Les courtiers ont réduit de 13,70% de leur production. Les bureaux directs ont réalisés une progression de 10,73% dans le chiffre d'affaires. Cette réduction du portefeuille des courtiers a annihilé considérablement la croissance en chiffres du réseau des intermédiaires dans son ensemble.

En résumé, la croissance de la production en 2021 reste l'œuvre des agents généraux suivi par le réseau de l'espace direct de la compagnie qui a fait de bons chiffres.

Cette première analyse chiffrée nous offre des indications sur la pertinence de la relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires :

- Dans cette relation d'affaire le jeu des intérêts n'est pas équilibré car les intermédiaires se positionnent comme les principaux faiseurs du chiffre de la compagnie, pendant que cette dernière n'est qu'une option pour les intermédiaires ;
- Ainsi, la compagnie a besoin de son réseau d'intermédiaires pour faire vendre ses services auprès des assurés et réalisés un chiffre d'affaires conséquent.

Pour ce qui est de la production, elle est dominée par des courtiers, ces derniers ont fait plus de 50% du chiffre d'affaires de la compagnie sur les trois années de notre étude. La première impression est que cette hégémonie des courtiers n'est pas bonne chose pour l'entreprise, ce qui voudrait dire que le portefeuille de contrats est à plus de la moitié détenue par l'extérieur (les courtiers) qui pourraient à tout moment lui dicter sa loi et sa volonté.

Cette présentation nous a permis de voir les réseaux de production qui apportent le plus d'affaires et ceux qui sont timides. Il serait intéressant de voir la charge sinistre de chacun d'eux.

B. Analyse sur la sinistralité

Il s'agit d'apprécier le montant des sinistres réglés par réseau de production sur les trois années (2019, 2020 et 2021).

Tableau 5 : Répartition des sinistres réglés par réseau de production en 2019, 2020 et 2021

Intermédiaires	Sinistres réglés 2019	Taux(%)	Sinistres réglés 2020	Taux(%)	Sinistres réglés 2021	Taux(%)
Agents généraux	17173612	22,01	33462787	12,93	83554943	20,61
Courtiers	41062436	52,62	189281802	73,11	190535942	46,99
Bureaux directs	19802906	25,38	36153964	13,96	131369225	32,40
Totaux	78038954	100,00	258898553	100,00	405460110	100,00

Source : département Technique de AAC

Sur les trois années, les courtiers ont les taux les plus importants 52,62% en 2019, 73,11% en 2020 et 46,99% en 2021. Derrière on a les bureaux directs dont les sinistres réglés sont de 25,38% en 2019, 13,96% en 2020 et 32,40% en 2021. Ces deux catégories sont les plus sinistrés sur cette période.

Les agents généraux ont des taux inférieurs sur les trois années 22% en 2019, 12,93% en 2020 et 20,61% en 2021.

Comme au niveau de la production, il nous est important d'approfondir nos analyses en voyant les sinistres des trois (03) courtiers qui sont les plus gros apporteurs de la société.

Tableau 6 : Répartition des sinistres réglés des gros courtiers en 2021

Courtiers	Montants sinistres	Taux (%)
Willis Tower Watson	26 810 893	46,71%
OLEA Congo	28 604 768	49,83%
ASCOMA	1 988 850	3,46%

Source : données sinistres 2021 AAC

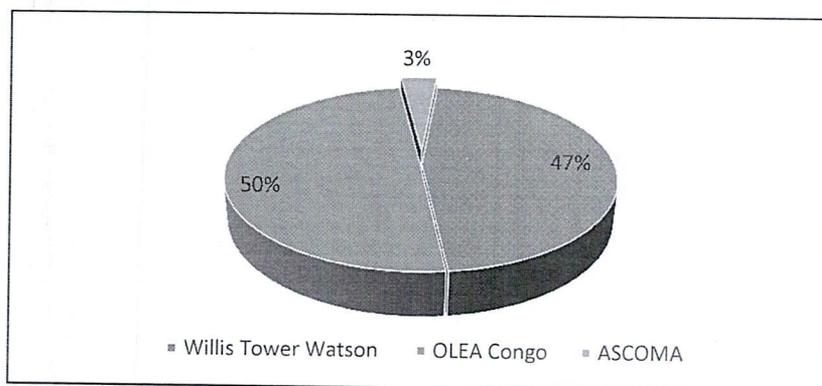


Figure 2 : Représentation des sinistres réglés des gros courtiers en 2021

Au regard du graphique ci-dessus, il ressort que ASCOMA est le courtier qui totalise le montant de sinistres le plus bas, soit 3% de l'ensemble des courtiers en 2021. Ainsi, il faut aussi souligner que les deux autres courtiers totalisent à peu près les mêmes montants, soit 46,71% contre 48,83%.

Tableau 7 : Ratios S/P de chaque réseau de production en 2019, 2020 et 2021

Catégories	S/P 2019	S/P 2020	S/P 2021
Courtiers	5,28%	14,45%	16,86%
Agents généraux	6,67%	16,12%	23,56%
Bureaux directs	4,59%	7,22%	23,69%

Il ressort de ces ratios que le portefeuille des agents généraux est le plus sinistré, car leur taux de sinistralité est supérieur aux autres catégories en 2019 et 2020. Ils sont derrière les bureaux directs en 2021.

Ces ratios importants pourraient se justifier par le fait que dans le souci d'accroître leur chiffre d'affaires, les agents généraux pratiquent l'anti-sélection au mépris des règles de souscription, il faudrait plus d'attention pour les agents généraux en imposant des mesures

rigoureuses de souscription. Les agents généraux présentent un des ratios assez importants par rapport à leur production, il faudrait les suivre davantage.

Il nous paraît nécessaire de pousser nos analyses plus loin en voyant de façon détaillée les ratios des gros courtiers.

Tableau 8 : Ratios S/P des gros courtiers en 2021

Courtiers	S/P
WILLIS TOWER WATSON	9,52%
OLEA	10,20%
ASCOMA	2,09%

Les gros courtiers présentent des ratios satisfaisants qui sont en dessous de la norme de 65%. Cependant le courtier OLEA grand apporteur de la compagnie présente un portefeuille sinistré avec un taux de 10,20% en 2021. Il est suivi par WILLIS avec un S/P de 9,52% et enfin ASCOMA un taux de 2,09%.

C'est le lieu pour nous d'interroger la qualité de ces réseaux de distribution. Il faut le rappeler le volume du chiffre d'affaires réalisés ne saurait justifier les pratiques répréhensibles des intermédiaires que nous avons observées au sein de la compagnie.

Paragraphe II : analyse sur les pratiques répréhensibles des intermédiaires

Les traités de nomination et convention de collaboration établis par l'Africaine des Assurance Congo régissant sa relation avec les intermédiaires précisent le canevas à suivre par ces derniers pour la souscription des risques. Mais force est de constater que certains vont en marge de ces instructions.

Durant notre séjour au sein de la compagnie et plus particulièrement au département commercial, force a été de constater que ce qui est fait et pratiqué n'est pas vraiment à l'image de ce qui a été convenu de faire. Bien que mandataire de l'assuré, il est néanmoins constant que la compagnie délègue dans le cadre de la convention de partenariat et dans certaines limites, des pouvoirs de souscription à certains de ces courtiers et agents généraux. Ceci en les autorisant d'établir des contrats et en leur remettant à cet effet les documents nécessaires. Cet acte confère alors aux intermédiaires la qualité de mandataire apparent de l'assureur de telle manière que ses actes engagent l'assureur.

Malheureusement les rapports entre la compagnie et ses intermédiaires ne sont pas toujours au beau fixe. Nous constatons ainsi des actes répréhensibles dans la production des contrats(A), et dans la déclaration de sinistres (B).

A. Les actes répréhensibles dans la production des contrats

En production on a remarqué les irrégularités dans les engagements des intermédiaires et les irrégularités lors de la souscription des contrats.

-Irrégularités dans les engagements des intermédiaires

Les intermédiaires en assurance devraient respecter scrupuleusement les termes du mandat qui leur donne pouvoir pour agir en lieu et place de la compagnie mandante. Mais nous constatons les pratiques comme :

➤ La rétention abusive des primes

En effet, les intermédiaires d'assurance engagent la compagnie lorsqu'ils ont reçu mandat express pour encaisser les primes ou fractions de primes. Ils sont dans ces conditions habilités à délivrer des contrats. Toujours est-il qu'on constate la récurrence de conflits entre la compagnie et ses intermédiaires du fait du non reversement des primes encaissées.

Pourtant le code CIMA en son article 542 fixe un délai maximum de 30 jours pour effectuer cette diligence. Cette pratique est fréquente chez les intermédiaires et beaucoup plus dans la branche automobile. La récurrence de ce phénomène crée un climat de méfiance entre les compagnies d'assurance et les intermédiaires des États membres de la CIMA, ce qui n'est pas de nature à favoriser une collaboration franche entre ces partenaires.

En effet, la rétention des primes par certains intermédiaires se caractérise par le non reversement à la compagnie des primes encaissées par l'intermédiaire, le reversement tardif des primes à la compagnie.

Le tableau ci-dessous donne une illustration sur l'importance des arriérés de primes de l'Africaine des Assurances Congo.

Il s'agit des arriérés du 31 décembre 2019 au 31 décembre 2021 :

Tableau 9 : Répartition des arriérés de primes de AAC de 2019 à 2021

Exercices Arriérés de primes	2019	2020	2021
	Intermédiaires	786 974 789	603 038 770
Bureau direct	4 628 130	19 906 954	22 378 863
Total arriérés	791 602 919	622 945 724	424 343 453
Part des intermédiaires	99%	97%	95%

Source : Département commercial

Ce tableau indique clairement que la plus grande partie des arriérés de primes sont imputables aux intermédiaires d'assurance de l'Africaine des Assurances Congo. Le contrôle exercé par AAC a permis de relever que certains agents généraux indélégués ne reversent pas la prime au siège, ce qui pourrait sans doute avoir des conséquences dans les statistiques, en matière de production et de sinistralité.

Il est important de préciser que même si les intermédiaires pratiquent la rétention des primes, mais l'Africaine des Assurances Congo en elle-même détient une part de responsabilité découlant du paiement des commissions.

En principe, la commission constitue la rémunération de l'intermédiaire, s'il apparaît donc des retards dans le paiement de ces commissions, l'intermédiaire pourrait empiéter sur les primes à reverser.

Le paiement tardif par l'Africaine des Assurances Congo des commissions de certains intermédiaires peut constituer un problème financier pour la compagnie. L'intermédiaire étant rémunéré à la commission, celle-ci constitue sa motivation première, il devrait donc recevoir sa commission s'il a reversé la prime correspondante, afin d'éviter qu'il ne se livre à des pratiques malsaines mettant en péril l'équilibre de la compagnie.

C'est dans cette optique que les articles 542 et 544 du code CIMA fixent respectivement le délai de reversement des primes ou fractions de primes encaissées, accordées aux courtiers et aux sociétés de courtage et le délai de paiement des commissions dues aux courtiers.

➤ Le retard dans la livraison de la production

Ce retard souvent délibéré est induit par les irrégularités au moment de la souscription des contrats. L'intermédiaire s'attelle à créer un cafouillage dans la livraison de sa production afin que la compagnie tenue par le temps n'ait pas une lisibilité exacte de la production.

La transmission tardive de la production à la compagnie, ne permet pas aux gestionnaires de la production de réaliser un contrôle approfondi des documents dans la mesure où ils sont tenus par des délais au paiement des taxes et à la transmission de la production au POOL TPV (Transport Public de Voyageur).

-Irrégularités lors de la souscription des contrats

On constate que certains intermédiaires, utilisent pour les opérations d'offres d'assurance des commerciaux peu ou pas formés du tout. Ceci est un véritable danger dans la mesure où les opérations d'assurance revêtent un caractère technique particulièrement complexe nécessitant l'intervention de professionnels. On note des actes répréhensibles tels que :

- La sous-tarification qui consiste à faire payer à l'assuré une prime inférieure à celle qu'il aurait dû payer compte tenue de la gravité et de la fréquence du risque. Il ne faut pas perdre de vue que la concurrence entre intermédiaires est souvent très rude, certains sont par conséquent, tentés de sous-tarifier certains risques pour ne pas les perdre.

Cette pratique chez les intermédiaires est beaucoup plus dans la branche automobile où l'on retrouve d'une manière générale des cas tels que : l'octroi des bonus injustifiés, le déclassement qui consiste à tarifier dans une autre catégorie de tarification un risque appartenant à une catégorie distincte.

- L'émission d'assurances antidatées :

Certains mandataires n'hésitent pas à contracter avec des assurés en inscrivant sur les documents une date antérieure au paiement de la prime. Dans ces conditions, les effets du contrat rétroagissent à ladite date de telle sorte que l'assureur garantit les sinistres avant même la conclusion réelle du contrat. Cette pratique est inique dans la mesure où dans la plupart des cas, un sinistre est déjà survenu et le souscripteur, dans l'optique de couvrir son insolvabilité face aux éventuelles demandes d'indemnisation et d'alléger sa responsabilité pénale, négocie avec l'intermédiaire l'endossement de sa responsabilité par l'assureur.

- Les attestations d'assurance scannée :

Cette pratique est instinctivement subtile. Elle consiste pour l'intermédiaire à scanner les attestations qui lui sont remises par la compagnie en plusieurs exemplaires, puis de vendre la même attestation à plusieurs clients. N'étant pas toujours initié, le souscripteur qui reçoit ce genre de document pense être assuré bien que ne l'étant pas. En réalité, l'assureur ne garantit que la police authentique qu'il a transmise à l'intermédiaire.

Les primes encaissées en sus du fait de l'émission d'attestation scannées entrent dans les caisses de l'intermédiaire. Ce comportement est le plus souvent observé dans le cadre des catégories de véhicules à faible sinistralité.

Ainsi, certains intermédiaires abusent de la confiance de leurs mandants. Cette infidélité est assimilable à la pratique du gommage des attestations expirées. Toutes ces pratiques sont toutes aussi préjudiciables à la compagnie.

Autant que dans une relation d'affaires les responsabilités sont partagées, dans les nombreuses difficultés relationnelles observées aujourd'hui entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires, l'attitude des assureurs n'est pas dénuée de reproches.

En effet, l'activité d'assurance bien que commerciale revêt un caractère social très poussé. Les performances d'une compagnie ne s'évaluent pas uniquement en termes de primes souscrites mais aussi de sinistres réglés. C'est pourquoi certaines normes d'ordre technique devraient orienter les différentes étapes de la production des contrats d'assurance notamment en assurance automobile¹².

On se désolé alors de constater avec l'impact que cela peut avoir, que quelques fois, l'affairisme prend le dessus sur le professionnalisme. On assiste alors de plus en plus à la conclusion de contrat sans visite de risque assuré et au non-respect des bases de tarification automobile. Le contrôle des intermédiaires n'est pas récurrent, d'où l'enrichissement des intermédiaires suite à la rétention des primes, manque de séminaires de formations ce qui a pour conséquences la non connaissance des produits vendus par la compagnie, le traité de nomination est donné sans que l'intermédiaire ne soit un professionnel en la matière.

B. Les actes répréhensibles dans la déclaration de sinistres

Les traités et conventions passés par la compagnie et les intermédiaires ne donnent pas mandat de règlement de sinistres aux intermédiaires. Ils ont juste pour mission de transmettre les dossiers sinistres ouverts pour traitement au siège. C'est qu'intervient la difficulté car certains intermédiaires vont en marge des instructions données par la compagnie.

En cas de sinistre, c'est chez l'intermédiaire que l'assuré se rend pour y déposer sa déclaration. En plus c'est avec la survenance du sinistre, évènement malheureux, que l'assuré apprécie les prestations de la compagnie particulièrement la façon dont l'Africaine des Assurances Congo règle les sinistres qui lui sont déclarés.

¹² La branche automobile est celle dans laquelle les pratiques ont le plus été observées.

Mais force est de constater que certains intermédiaires ne respectent pas les délais de transmission prévus par le siège exposant ainsi la société au risque de payer les pénalités prévues dans les dispositions de l'article 233 du code CIMA qui stipule que :

« Lorsque l'offre n'a pas été faite dans les délais impartis à l'article 231, le montant de l'indemnité produit intérêt de plein droit au double du taux de l'escompte dans la limite du taux de l'usure à compter de l'expiration du délai et jusqu'au jour de l'offre devenue définitive. Cette pénalité est réduite, ou annulée, en raison de circonstances non imputables à l'assureur et notamment lorsqu'il ne dispose pas de l'adresse de la victime ».

Après analyse de la relation entre l'Africaine des Assurances Congo et ses intermédiaires, il est question maintenant de proposer quelques suggestions afin de prévenir les risques d'inefficacité, de fraude, de déficit et au mieux d'accroître sa rentabilité.

SECTION II : LES SUGGESTIONS

L'efficacité d'une compagnie d'assurance ne se mesure pas par la densité de son réseau. Elle est plutôt fonction de la catégorie de sa clientèle et de la qualité de ses intermédiaires.

Il serait donc prudent de rechercher l'amélioration des qualités professionnelles des intermédiaires à travers des contrôles récurrents de leur activité par la compagnie, pour se rassurer de l'applicabilité des instructions données et du respect de la réglementation. Ce qui permettra de faire échec à des pratiques irrégulières de certains intermédiaires.

Dans cette section nous allons proposer quelques suggestions qui permettront à la compagnie de bien gérer sa relation avec ses intermédiaires sur le plan général (**paragraphe I**) et sur le plan technico-commercial (**paragraphe II**).

Paragraphe I : Les suggestions sur le plan général

Les suggestions sur le plan général concernent la formation du personnel des intermédiaires(A) dans un premier temps et l'élargissement du réseau de distribution (B) dans un second temps.

A. La formation du personnel des intermédiaires

Ces intermédiaires ont besoin de formation sur les notions de base des assurances et également sur les garanties proposées car nous avons constaté que les faiblesses de certains agents généraux sont dues en parti à un manque de formation. Il faut initier périodiquement des séances de formation et de recyclage ce qui leur permettrait d'être plus dynamiques et convaincants face aux prospects. Le tout n'est pas de créer des agences générales mais de les former, former et former. Les intermédiaires, notamment les agents généraux et courtiers d'assurance, représentent la compagnie d'assurance, dont la responsabilité est engagée par leurs actes. Elle a donc tout intérêt à s'assurer de la qualité de ceux-ci.

Par ailleurs, exercer un rôle de conseiller en assurance nécessite d'être formé à trois (03) niveaux :

- Produits : la connaissance et la compréhension de l'assurance en générale et des produits de la compagnie ;
- Métier : les notions de sélection des risques, de suivi de portefeuille et les processus de gestion ;
- Commercial : les techniques commerciales et de négociation et la gestion de la relation client.

Ces formations doivent, en plus des stages professionnels requis par le code CIMA, être administrées régulièrement pour assurer que les intermédiaires représentent convenablement la compagnie.

L'Africaine des Assurances Congo pourrait également envisager une formation spécialisée destinée à certains agents généraux et commerciaux sur les risques techniques et les multirisques incendies par exemple dans l'optique de diversifier le portefeuille qui est composé essentiellement de l'automobile.

Les conséquences liées au manque de formation peuvent avoir des répercussions sérieuses dans le développement du portefeuille. C'est pourquoi, il faut intensifier la formation au niveau des intermédiaires, notamment les agents généraux et courtiers. Ces formations peuvent concerner des thèmes techniques destinés aux employés des agents c'est-à-dire les producteurs qui sont en contact avec les clients. Cela parce que, le constat à relever sur le marché congolais dans la pratique est que certains employés n'ont pas de qualification requise en matière d'assurance, ce qui limite, l'efficacité de leur intervention dans la production.

Mais la formation du personnel des intermédiaires ne suffit pas pour la bonne marche de la compagnie, elle devra également élargir son réseau de distribution des produits d'assurances.

B. Elargissement du réseau de distribution

Outre les canaux traditionnels de distributions (**Agents généraux et Courtiers d'assurances**) des produits d'assurances et dans une perspective de croissance du chiffre d'affaires, l'Africaine des Assurances Congo doit se mettre à jour en intégrant dans son réseau de distribution les nouveaux canaux notamment la bancassurance et la digitalisation.

1. La bancassurance

Le mot « bancassurance » est une expression récente. La bancassurance assimilée à la distribution des produits d'assurance par les guichets bancaires est définie comme l'assurance classique avec un réseau plus puissant possédant une forte affinité avec ses clients particuliers et professionnels. Par bancassurance on entend la distribution des produits bancaires et d'assurance au sein d'un même réseau bancaire.

La bancassurance permet l'usage du réseau de distribution de la banque par l'assureur : la vente des produits d'assurance par les banques.

A travers la bancassurance, les compagnies d'assurances bénéficient de la confiance de la population acquise aux établissements de crédit. Elle permet aux compagnies d'assurances d'accroître leur part du marché et d'augmenter leur chiffre d'affaires. Elle leur permet aussi d'avoir des canaux qui leur permettent d'effectuer des placements à des coûts très compétitifs.

Grace à ce nouveau réseau de distribution, la compagnie d'assurance peut élargir de façon significative sa clientèle et peut atteindre des clients qui étaient difficiles d'accès, il s'agit de profiter d'un réseau de distribution plus dense, plus proche de la clientèle et mieux informé sur ses besoins et sa situation. Ceci est bien entendu un avantage primordial qui suffit, à lui seul, à convaincre une compagnie de développer des accords avec une banque.

En addition, la compagnie a l'opportunité, non seulement, de varier ses modes de distribution, afin d'éviter une dépendance trop grande à un réseau unique et par la suite limiter les risques, mais aussi de bénéficier de la bonne image et de la confiance de ses

clients en profiter d'un degré de confiance au public plus élevé dans les institutions bancaires que dans celles de l'assurance.

La compagnie d'assurance a l'avantage également de la réduction des coûts de distribution par rapport aux frais inhérents aux réseaux traditionnels, puisque le réseau de vente est en général le même pour les produits bancaires et les produits d'assurances.

Enfin, la compagnie peut s'implanter rapidement sur un nouveau marché, en utilisant le réseau existant d'une banque locale pour effectuer des ventes plus simplifiées et réaliser des économies d'échelles en confiant la fonction de production à la banque, et en laissant à la charge de cette dernière d'obtenir les adhésions nécessaires.

Mais la bancassurance n'est pas la seule à pouvoir accroître le chiffre d'affaires de la compagnie, il y a également la digitalisation

2. La digitalisation de la compagnie

La digitalisation de l'Africaine des Assurances Congo renforcera son accessibilité, les assurés n'auront pas besoin de se déplacer physiquement pour aller souscrire à un contrat d'assurance, ou pour déclarer leurs sinistres. Ce qui va d'avantage rapprocher la compagnie de ses cibles potentielles qui pour l'instant n'étaient pas atteintes notamment des personnes à faible revenu.

Elle va également garantir la transparence, augmenter le chiffre d'affaires et améliorer les prestations de la compagnie dans la mesure où cette dernière sera directement confrontée aux assurés

La digitalisation joue un rôle important dans l'amélioration de la relation avec les clients et ceci par la présence de la compagnie sur les réseaux sociaux et leur animation régulière, la mise en place de processus permettant aux clients de rester en contact avec la société via différents canaux et outils digitaux et la proposition d'offres personnalisées à chaque client selon son comportement contrôlé par les moyens digitaux (objets connectés).

Dans le but de minimiser la sinistralité et la fraude, la compagnie fournit un effort important pour la maîtrise des risques, la digitalisation est un moyen pour faciliter le contrôle et la maîtrise de ces risques par l'utilisation des données des réseaux sociaux, des objets connectés ou les données externes permet à la compagnie de mieux cerner les risques de ses clients.

Par la digitalisation la souscription des contrats en ligne est possible car la compagnie propose des tarifs personnalisés et modulable au moment de l'élaboration du devis en ligne.

Adopter une stratégie de digitalisation de la compagnie est très favorable à l'amélioration des relations avec la clientèle, donner de la visibilité de la compagnie, maintenir le lien avec les clients, et pour se faire connaître auprès d'un public plus large.

L'avantage de ces circuits de distribution tels que la téléphonie mobile et les institutions de micro assurance est qu'ils favorisent un accès plus direct des assurés.

Paragraphe II : Les suggestions sur le plan Technique et Commercial

Dans ce paragraphe nous ferons quelques suggestions pour la compagnie pour une meilleure gestion de son réseau d'intermédiaires sur le plan technique (A) et sur le plan commercial (B).

A. Les suggestions sur le plan Technique

La maîtrise des aspects techniques est une exigence de rigueur pour toute société d'assurance à la quête de rentabilité. Dans la mesure où c'est le département commercial qui est chargé de gérer les activités des intermédiaires (agents généraux et courtiers) au sein de l'Africaine des Assurances Congo, nous suggérons la création d'un département Réseau des intermédiaires composé d'une section courtage et une section autres intermédiaires.

1. Section courtage

La section courtage traitera tout ce qui a trait aux courtiers. Elle sera subdivisée en deux sous sections : sous-section production et sous-section sinistre.

a. Sous-section production

Elle s'occupera de tout ce qui concerne la production des courtiers et pour faciliter la concordance dans le traitement de la production. Elle procédera au contrôle des émissions, encaissements et reversements des primes.

Cette section devra également veiller à la transmission en même temps que la production des bordereaux et états modèles par les courtiers, tels que définis dans le TITRE VI du

LIVRE V du code des assurances afin de procéder à un rapprochement entre les bordereaux produits par le courtier et ceux de la compagnie.

Le contrôle des émissions se fera d'abord à travers le pointage du bordereau d'émissions avec les contrats physiques, ce qui permettra d'éviter par exemple qu'un contrat qui n'existe pas physiquement ne soit comptabilisé. Ensuite, un rapprochement entre le bordereau de production transmis par le courtier et celui généré par la cellule informatique.

Le contrôle des encaissements quant à lui exige que le bordereau d'encaissement mensuel du courtier respecte un ordre chronologique des encaissements pour s'assurer que toutes les primes émises ont été encaissées. A ce bordereau doivent être jointes les quittances des primes encaissées à l'émission.

Le contrôle des reversements consiste à exiger du courtier qu'il reverse toutes les primes encaissées.

Elle que le dispose l'Art 541 du code CIMA :

« Il est interdit aux intermédiaires, sous peine de sanctions prévues aux Art 534-2 et 545, d'encaisser des primes, des fractions de primes, de faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Cette interdiction ne s'appliquant pas paiements effectués en espèces n'excédant pas la sommes de 1 million de franc CFA par police et au paiement par chèques libellés à l'ordre de l'assureur... »

En cas d'irrégularité après traitement, les producteurs feront des observations qu'ils transmettront au courtier afin que ce dernier porte ses remarques et qu'il procède aux modifications le cas échéant. Ces observations devront être faites tous les mois après traitement de la production et par la suite les courtiers enverront à la compagnie des documents prouvant que les injonctions faites ont été respectées et que des modifications ont été apportées.

b. Sous-section sinistre

La raison d'être d'une compagnie d'assurance étant d'indemniser les victimes en cas de réalisation du risque, c'est à ce moment que les assurés apprécient les prestations de la société notamment l'allure avec laquelle les sinistres sont réglés, il convient de préciser que l'Africaine des Assurances Congo ne donne pas mandat aux courtiers de gérer les dossiers sinistres, ils se bornent uniquement à l'enregistrement des déclarations de sinistres des assurés et à la transmission de ces dernières au siège de la compagnie pour traitement.

La section sous-section sinistre traitera de tous les dossiers sinistres transmis par les courtiers, elle aura donc pour mission :

- La collecte et centralisation des déclarations de sinistres et des réclamations ;
- L'identification des sinistres à leur survenance, afin d'en ouvrir les dossiers ;
- La préparation et la finalisation des dossiers de règlement ;
- La diligence des procédures de collecte d'éléments d'informatisation, en vue d'aboutir à une appréciation optimale de dommages et leur indemnisation.

Le gestionnaire sinistre de la section courtage pourra ainsi suivre aisément le traitement d'un dossier. Cette scission a pour avantage de faciliter la gestion dans le traitement des dossiers sinistre, dans la mesure où elle permettra la célérité dans le traitement des dossiers. En outre la section courtage pourra répondre promptement aux besoins liés à l'activité du courtier.

Un autre avantage est qu'elle facilitera le suivi de la sinistralité des courtiers. En effet, la surveillance du portefeuille de la société exige de l'assureur l'établissement du rapport « primes encaissées sur coût des sinistres ». Il serait donc dispensable pour la société d'établir ce rapport à la fin du chaque trimestre concernant le courtier. Ce qui lui permet de connaître l'évolution de la sinistralité et par la même occasion la qualité de son portefeuille.

2. Section autres intermédiaires

La sous-section autre intermédiaire (agents généraux), sera aussi subdivisée en deux sous-sections : une sous-section production et une sous-section sinistre.

a. Sous-section production

Elle effectuera les mêmes missions que la section courtage s'agissant de la production des autres intermédiaires que sont les agents généraux, elle s'occupera également de la production des Bureaux Directs.

Cependant, l'on remarque les agents généraux et les bureaux directs sont traités pareillement, dans ce sens qu'ils (les AG) effectuent leurs versements sur des comptes bancaires ouvert au nom de la société. En plus ils ne produisent pas de compte courant à la compagnie. Il sera donc nécessaire d'accentuer le contrôle à l'égard des agents généraux, d'abord pour des raisons légales, ensuite pour des raisons de clarté et de contrôle.

Ce contrôle permet à l'Africaine des Assurances Congo, de déceler les cas de sous tarification de certains agents généraux et le non-respect des réductions commerciales à

appliquer, notamment en automobile. Aussi ce contrôle permet de vérifier le strict respect des obligations contractuelles de la part des intermédiaires mandatés par la compagnie.

Par ailleurs, la compagnie doit exiger aux agents généraux de tirer les conditions particulières de chaque contrat automobile qu'ils conservent avec la copie des cartes grises des véhicules assurés.

Si après traitement de la production, les observations faites aux agents généraux ne sont pas appliquées, le service production devra recourir à la cellule inspection afin que cette dernière dirige des recommandations à l'endroit de l'agent concerné.

b. Sous-section sinistre

Comme il a été mentionné dans le cas des courtiers, l'Africaine des Assurances Congo ne donne pas mandat aux agents généraux de gérer les dossiers sinistres, ils se limitent juste à l'enregistrement des déclarations des sinistres des assurés et à leur transmission au siège de la compagnie pour traitement.

La sous-section sinistre traitera de tous les dossiers sinistres transmis par les agents généraux et les bureaux directs.

Il est important de préciser que des fiches de suivi de la sinistralité des agents généraux et des bureaux directs devront également être établies, afin de prendre les mesures nécessaires au redressement de leur sinistralité.

En effet, il est souvent reproché aux assureurs (à tort ou à raison) de mal évaluer les sinistres ou d'observer une lenteur inexplicable dans la procédure de règlement. Pour éviter cela, la compagnie doit accorder une importance particulière à la procédure d'indemnisation en prenant certaines mesures.

Etant donné que les intermédiaires ne gèrent pas des sinistres, leur intervention se limite en l'envoi des déclarations de sinistres au siège de la compagnie. La compagnie doit effectuer un contrôle sur ces déclarations de sinistres. Le contrôle consiste à ce niveau, en la vérification des délais de transmission des déclarations enregistrées par les agents généraux et courtiers avec mandat.

B. Les suggestions sur le plan commercial

Le département commercial est un maillon essentiel dans toute entreprise, car il est sensé superviser toute l'activité de production sur le terrain aussi bien dans la création de nouveaux produits que de leur vente. Pour cela, le département commercial devrait

réorganiser ses services afin que ceux-ci soient aptes à répondre de façon permanente et ponctuelle aux besoins des intermédiaires et des autres intermédiaires.

Il convient donc de disposer au sein du Département Commercial d'une entité « réseau » qui sera chargée de la récupération des primes encaissées par les intermédiaires non reversées à la compagnie et de l'animation du réseau des intermédiaires.

Pour faciliter cette pratique, l'entité « réseau » devra en permanence :

- Renseigner les intermédiaires sur les produits à commercialiser s'il s'agit de nouveaux produits, pour les produits anciens, approfondir leurs connaissances dans le domaine. Ce qui leur permettra d'avoir une connaissance profonde sur ces produits et d'être convainquant au moment de l'entretien avec le prospect.
- Formuler des objectifs de production en élaborant un plan où figurent précisément les cibles, les volumes et le positionnement voulu de l'entreprise sur le marché.
- Procéder à un contrôle mensuel des résultats obtenus et organiser des rencontres périodiques avec les intermédiaires afin de trouver quelles sont les forces et les faiblesses de chacun et d'en trouver des solutions.
- Sensibiliser les intermédiaires sur l'avantage de souscrire des risques autres que l'automobile, car on a constaté que le portefeuille de l'Africaine des Assurances Congo est majoritairement constitué des risques automobiles comme le montre le tableau ci-après

L'action du Département commercial de l'Africaine des Assurances Congo n'est pas efficiente, dans la mesure où l'animation du réseau de souscription chargé de la commercialisation n'est pas effective et cette situation n'est pas de nature à favoriser la croissance de la société. Ce Département n'est pas très proche des intermédiaires dans la mesure où des séances de travail périodiques ne sont pas organisées et le suivi de leurs performances est quasi inexistant.

Car on a constaté que le portefeuille de l'Africaine des Assurances Congo est majoritairement constitué des risques automobiles comme le montre le tableau ci-après :

Tableau 10 : Statistique de la production par branche en 2021

Branches	Automobile	IARD	Maladies	RC	Transports	ARDD	Total
Primes émises et accessoires nets d'annulations et de tous impôts et taxes	994 269 350	935 602 130	587 357 023	154 922 100	30 056 701	5 715 050	2 707 922 354
Proportions	36,72%	34,55%	21,69%	5,72%	1,11%	0,21%	100%

Il ressort de l'analyse du tableau ci-dessus que la branche automobile domine toutes les branches avec 36,72% de production et ceci s'explique par le manque de politique commerciale adaptée de la part de la compagnie.

CONCLUSION GENERALE

Ce travail a porté sur le thème que voici : la gestion de la relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires : cas de l'Africaine des Assurances Congo.

Il s'est fixé quatre (04) objectifs majeurs à savoir :

- d'apprécier ce partenariat à la lumière de convention de collaboration et le traité de nomination qui régissent la relation entre la compagnie et les intermédiaires ;
- de cerner les causes et origines des mauvaises pratiques des intermédiaires dans la collaboration avec les compagnies ;
- d'expliquer les irrégularités constatées sur le terrain ;
- de proposer des pistes de solutions permettant d'assainir la relation compagnie-intermédiaires.

Il a consisté à répondre aux problématiques suivantes : quelle relation existe-t-il entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires dans le cadre de la gestion du portefeuille ? Cette relation est-elle conforme à la réglementation du code CIMA ? Quels sont les problèmes inhérents à cette relation ? Quelles améliorations apportées pour la rendre efficace ?

Ce travail au plan méthodologie de recherche était focalisé autour de deux hypothèses de travail formulées comme suit :

- ❖ La relation entre la compagnie d'assurance et les intermédiaires est faite sur la base de suspicions et n'est pas toujours conforme à la réglementation ;
- ❖ L'amélioration de cette relation passe par le renforcement des mesures de contrôle et de surveillance susceptible de réduire les marges de manœuvres des intermédiaires.

Pour vérifier ces deux hypothèses, nous avons dans la première partie consacrée à l'état de l'art, cherché à comprendre le contexte théorique de notre étude et dans la seconde partie consacrée à l'analyse empirique, nous nous sommes attelés à analyser la relation entre la compagnie et ses intermédiaires sur le plan quantitatif et qualitatifs.

L'issue de cette étude laisse apparaître que l'assurance est une activité qui fait intervenir bon nombre d'acteurs, parmi lesquels on compte les agents généraux et les courtiers et cette pluralité exige que ce secteur soit réglementé.

Cette réglementation visant la protection des assurés et bénéficiaires de contrats, suppose que le travail des intermédiaires soit encadré pour assurer l'équilibre des compagnies d'assurances. Le travail des intermédiaires nécessite donc un suivi permanent de la part des compagnies d'assurances, afin de déceler à temps les entraves de nature à affecter l'équilibre de la société.

Cependant, nous avons ressorti les problèmes résultant de cette relation, il s'agit des problèmes résultant du non-respect des instructions de la compagnie, de la fraude, de l'anti sélection et les causes attachées à ces problèmes résultent de l'environnement économique, de la non qualification de certains intermédiaires et le manque de professionnalisme.

Suite, aux problèmes soulevés par cette étude, nous avons proposé une ébauche de suggestions visant à harmoniser la gestion de la relation des intermédiaires avec la compagnie. Ainsi, nous avons proposé l'exigence d'une formation permanente du personnel des intermédiaires éprouvant des difficultés dans leur travail, l'intensification des contrôles du Département Commercial, la création d'un département réseau des intermédiaires qui n'existe pas au sein de la compagnie et qui sera composé d'une section courtage et d'une section autres intermédiaires pour une meilleure gestion des activités des intermédiaires.

BIBLIOGRAPHIE

I- OUVRAGES ET SUPPORTS DE COURS

Jean Charles NAIMI « le Courtage d'Assurance », édition l'Argus 1992

Jérôme YEATMAN, Manuel International de l'Assurance, Ed Economica 1998

ZOURDANI Mourad « Marketing en Assurance », 2021

MBONGUE Paul « Comptabilité des Agences » 2021

II- LES TEXTES OFFICIELS

Code des Assurances des Etats Membres de la CIMA, nouvelle, édition 2019

Acte Uniforme OHADA, sur le Droit Commercial Général

III- SEMINAIRE CONSULTE

Séminaire sur le contrôle des intermédiaires d'assurance. Animé par M. ANNEY Lucas à Abidjan

IV- MEMOIRES

AGBOTON Martial « le contrôle des intermédiaires d'assurances dans la zone CIMA : cas du marché béninois » Mémoire DESS-A 18^{ème} promotion 2006-2008

Yahaya ROLAND « l'Organisation du travail des intermédiaires d'assurance au sein d'une compagnie d'assurance de la CIMA : cas de la CAREN »

V- SITES INTERNET

Wikipédia

Google

ANNEXES

ANNEXE 1 : Arrêté n° 6998/MFBPP/, fixant les taux minima et maxima de rémunération des courtiers et des sociétés de courtage d'assurance.

**MINISTRE DES FINANCES, DU BUDGET
ET DU PORTEFEUILLE PUBLIC**

Arrêté n° 6998 du 4 mai 2011 fixant les taux minima et maxima de rémunérations des courtiers et des sociétés de courtage d'assurance agréées en République du Congo.

Le ministre des finances, du budget
et du portefeuille public,

Vu la Constitution ;

Vu le traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans les Etats africains ;

Vu le décret n° 2009-335 du 15 septembre 2009 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret n° 2009-392 du 13 octobre 2009 relatif aux attributions du ministre des finances, du budget et du portefeuille public ;

Vu le décret n° 2010-34 du 28 janvier 2010 portant organisation du ministère des finances, du budget et du portefeuille public ;

Vu les dispositions de l'article 544 du code CIMA relatif à la fixation des taux de commissions.

Arrête :

Article premier : En application des dispositions de l'article 544 du code des assurances de la conférence interafricaine des marchés d'assurances (CIMA), les taux minima et maxima de rémunérations des courtiers et des sociétés de courtage d'assurance, sont fixés comme suit :

552 Journal officiel de la

	Taux Minima	Taux Maxima
- Contrats d'assurances vie	18%	20%
- Contrats d'assurances non-vie		
- Responsabilité civile automobile	18%	20%
- Multirisque automobile	18%	20%
- Incendie pure	18%	20%
- Perte d'exploitation	18%	20%
- Multirisque habitation (MRH)	18%	20%
- Transport facultés (aériennes, maritimes, terrestres, ferroviaires, luviales)	18%	20%
- Corps maritime	18%	20%
- Bateau de plaisance	18%	20%
- Corps d'aéronef et RC	18%	20%
- Responsabilité civile générale	18%	20%
- Responsabilité civile décennale	10%	15%
- Responsabilité civile professionnelle	18%	20%
- Vol en général	18%	20%
- Global de banque	18%	20%
- Autres vols	18%	20%
- Dégâts des eaux	18%	20%
- Bris de glaces	18%	20%
- Bris de machines,	18%	20%
- Risques informatiques	18%	20%
- Risques pétroliers	1%	3%
- Risques miniers	1%	5%
- Tous risques chantier (TRC)	10%	15%

ANNEXE 2 : Organigramme de l'Africaine des Assurances Congo.

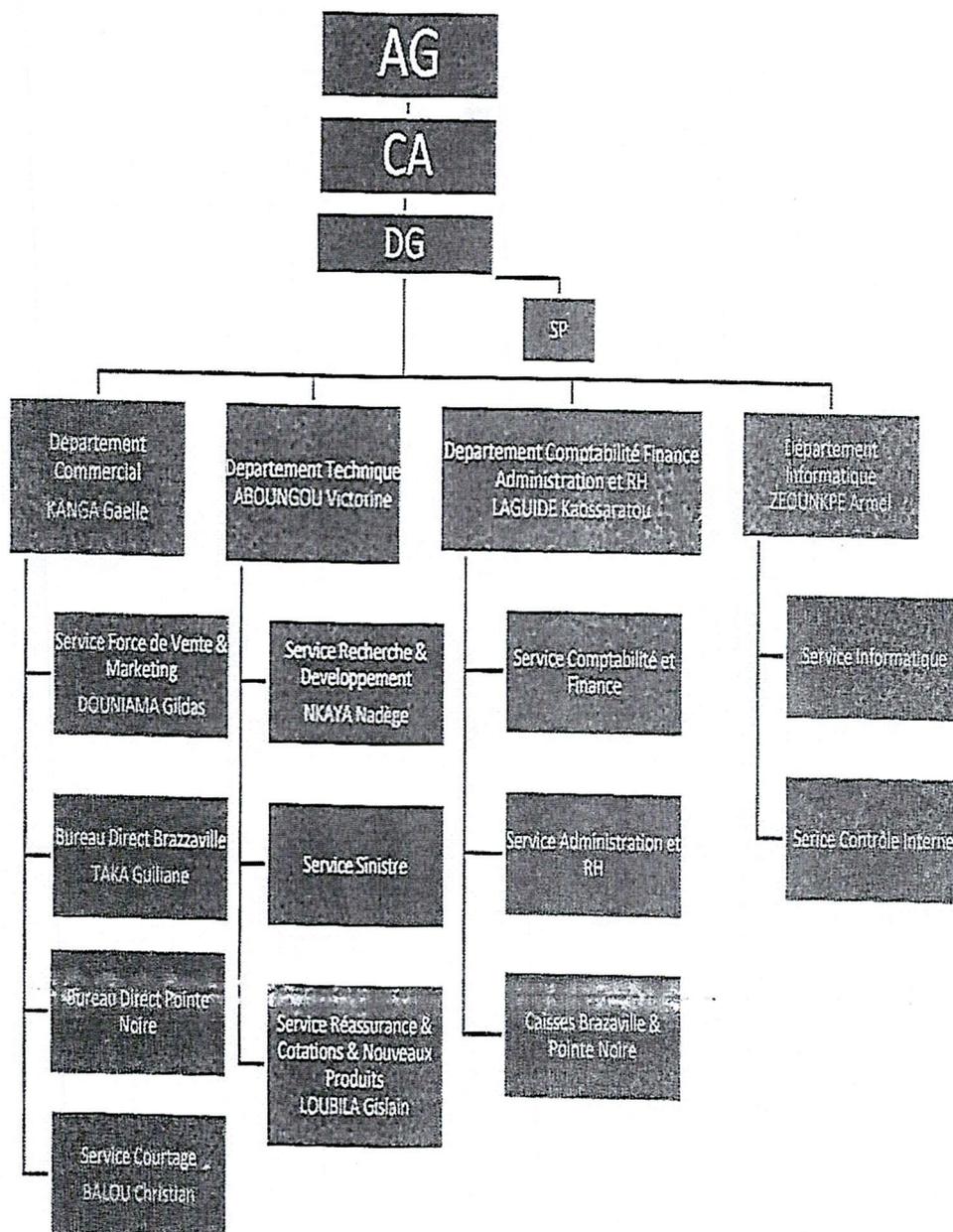


TABLE DES MATIERES

DEDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	iii
LISTES DES TABLEAUX.....	iv
LISTES DES GRAPHIQUES	v
RÉSUMÉ.....	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : ETUDES DU CADRE REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL DE L'INTERMEDIATION EN ASSURANCE	5
CHAPITRE I : LE CADRE REGLEMENTAIRE D'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES	1
SECTION I : LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA PROFESSION D'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCES	7
Paragraphe I : Les règles communes aux intermédiaires d'assurances	7
A. Les conditions d'honorabilités et de capacité	7
1. Les conditions d'honorabilité.....	7
2. Les conditions de capacité	8
B. La garantie financière.....	9
Paragraphe II : les règles spécifiques aux courtiers et agents généraux.....	10
A. Les règles spécifiques applicables aux courtiers.....	10
B. Les règles spécifiques aux agents généraux d'assurance	13
SECTION II : LE STATUT PROFESSIONNEL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE... 13	13
Paragraphe I : le statut professionnel des courtiers d'assurance.....	14
Paragraphe II : le statut juridique des agents généraux d'assurance	15
CHAPITRE II : LE CADRE CONTRACTUEL, LES CONVENTIONS DE PARTENARIAT ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES.....	7
SECTION I : POUVOIRS ET OBLIGATIONS DES INTERMEDIAIRES	7
Paragraphe I : les pouvoirs reconnus aux intermédiaires	18
A. Les pouvoirs des intermédiaires sur le plan Technique.....	18
B. Les pouvoirs des intermédiaires sur le plan comptable.....	20
Paragraphe II : les obligations imposées aux intermédiaires.....	20

A. La règle de l'exclusivité de la production et l'exclusivité territoriale pour l'agent général.....	21
B. L'encaissement et reversement de primes	21
SECTION II : LA REMUNERATION DES INTERMEDIAIRES	22
Paragraphe I : La rémunération des courtiers d'assurance.....	23
Paragraphe II : La rémunération des agents généraux	23
DEUXIEME PARTIE : LE CADRE ORGANISATIONNEL ET CONCEPTUEL DE L'ETUDE	25
CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES CONGO ET SA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION AVEC SES INTERMEDIAIRES	18
SECTION I : PRESENTATION DE L'AFRICAIN DES ASSURANCES CONGO	18
Paragraphe I : caractéristiques de l'africain des assurances Congo.....	18
1.1. Historique	18
1.2. Cadre juridique	27
1.2. Visions et valeurs de l'Africain des Assurances Congo.....	27
1.3. La gamme de produits de l'Africain des assurances Congo.....	27
Paragraphe II : structure organisationnelle et fonctionnelle de l'africain des assurances Congo	28
A. Les structures organisationnelles.....	28
1. L'Assemblée Générale des Actionnaires (AG).....	28
2. Le Conseil d'Administration (CA)	28
3. La Direction Générale (DG).....	28
B. Les structures fonctionnelles	29
1. Le département commercial.....	29
2. Le département technique.....	29
3. Le département comptabilité finance administration et RH.....	30
4. Le Département informatique	30
SECTION II : LA GESTION PRATIQUE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES	31
Paragraphe I : Les procédures administratives.....	31
A. Le dossier administratif des intermédiaires.....	31
B. Les documents contractuels et instructions de la compagnie.....	32
Paragraphe II : la gestion sur le plan technique et comptable	34
A. La gestion technique de la relation	34
B. La gestion sur le plan comptable	37
CHAPITRE II : ANALYSE DE LA RELATION COMPAGNIE-INTERMEDIAIRES.....	27
SECTION I : ANALYSE DE LA RELATION ENTRE AAC ET SES INTERMEDIAIRES ..	27
Paragraphe I : analyse du portefeuille de la compagnie	27
A. Analyse sur le chiffre d'affaires	27

	66
B. Analyse sur la sinistralité.....	42
Paragraphe II : analyse sur les pratiques répréhensibles des intermédiaires	44
A. Les actes répréhensibles dans la production des contrats	45
B. Les actes répréhensibles dans la déclaration de sinistres	48
SECTION II : LES SUGGESTIONS	49
Paragraphe I : Les suggestions sur le plan général	49
A. La formation du personnel des intermédiaires.....	50
B. Elargissement du réseau de distribution	51
1. La bancassurance.....	51
2. La digitalisation de la compagnie	52
Paragraphe II : Les suggestions sur le plan Technique et Commercial.....	53
A. Les suggestions sur le plan Technique	53
1. Section courtage	53
2. Section autres intermédiaires.....	55
B. Les suggestions sur le plan commercial.....	56
CONCLUSION GENERALE	59
BIBLIOGRAPHIE.....	61
ANNEXES.....	62

