



**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES
(CIMA)**



**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(IIA)**

BP: 1575 TEL : (237) 22.20.71.52 FAX : (237) 22.20.71.5

E-mail: iia@iia-cameroun.com - YAOUNDE (CAMEROUN)

**RAPPORT DE FIN D'ETUDES ET DE STAGE POUR L'OBTENTION DE LA
MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCE
(MST-A)**

THEME :

**OPTIMISATION DE LA VENTE DE PRODUITS
D'ASSURANCE IARD PAR LES
ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES :
CAS DE NSIA ASSURANCES CONGO.**



PRESENTE ET SOUTENU PAR :

Grace Jessé NOMBO

Étudiant, 14^{ème} promotion MST-A

SOUS LA DIRECTION DE :

M. MPASSI MAKITA Armelin

Responsable Département Sinistres
NSIA IARD Congo

IIA, Novembre 2020

DEDICACE

Ce travail est dédié à toute ma famille, qui ne s'est jamais lassée de m'apporter son soutien multiforme et, en particulier, à mon feu grand-père

MBATCHI Louis Marie.

REMERCIEMENTS

J'adresse mes sincères remerciements aux personnes sans lesquelles ce travail n'aurait pas été réalisé, cela pour leur témoigner toute ma reconnaissance :

- *M. Alfred YAMEOGO, Directeur Général de la société NSIA ASSURANCES CONGO, pour l'opportunité accordée d'y avoir effectué le stage ;*
- *M. Joel ELLAH KOUASSI, Directeur Général Adjoint pour son implication dans la formation des stagiaires et jeunes employés ;*
- *M. Roland KIFORY, Directeur Technique NSIA ASSURANCES CONGO pour la supervision des travaux ;*
- *M. MPASSI MAKITA Armelin, Responsable Département Sinistres pour l'orientation et le suivi des travaux*
- *Mme MOMBO Née MOUNINGUISSA Claude Christelle, Responsable Département Bancassurance IARD pour l'apport technique et commercial dans la réalisation de ce rapport de stage dont le thème est relatif à la Bancassurance ;*
- *M. MILANDOU Lylias Yoan, Responsable Production et Bancassurance Vie pour son apport et ses conseils concernant la réalisation du rapport ;*
- *L'ensemble des techniciens en assurance du Pool Technique NGOULOU Rytchen, DIANZINGA Divine, MOUANDE Junestel ; les techniciens du Département Sinistres MAZOU KOBI Brasnie Mesanges, OSSIALA Bertand et BAKANA Ephrem ; les techniciens Gestionnaires des Points de Vente, NGAMBOU Rustel, ABONDO Bebynor et MOUZABAKANI Louistael ainsi que ceux du Bureau Direct M. AMBARA Béole, Responsable du Bureau Direct Siège pour son expérience technique et professionnelle partagée..*
- *M. MATONDO Dominique, Responsable des Ressources Humaines et tout le personnel de NSIA Assurances et NSIA Vie Assurances pour l'accueil chaleureux réservé ;*
- *L'ensemble du personnel de l'Institut International des Assurances et en particulier Messieurs Urbain Philippe ADJANON Directeur Général et Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes.*
- *Tous les camarades étudiants de la XIV^{ème} promotion MST-A et XXIV^{ème} promotion DESS – A de l'Institut pour les moments de joie et de peine partagés durant la formation..*

LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

AAC:	Africaine des Assurances du Congo
AGC:	Assurances Générales du Congo
ARC:	Assurances et Réassurance du Congo
CAPPED :	Caisse de Participation à la Promotion des Entreprises et à leur Développement.
CC :	Chargé de Clientèle
CEMAC :	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CERBE :	Recueil de collecte, d'exploitation et de restitution aux Banques et établissements financiers des états réglementaires
CICA-RE :	Compagnie commune de réassurance des Etats membres de la conférence interafricaine des marchés d'assurances
CIMA :	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
COBAC :	Commission Bancaire de l'Afrique Centrale
COFINA :	Compagnie Financière Africaine
CRCA :	Commission Régionale de Contrôle des Assurances
DA :	Direction des Assurance
DESS-A :	Diplôme d'Etude Supérieure Spécialisée en Assurance
DGIFN :	Direction Générale des Institutions Financières Nationales
GPV :	Gestionnaire de Point de Vente
IAC:	Individuelle Accident Corporel
IARD:	Incendie Accident Risques Divers
LCB :	La Congolaise De Banque
MRH :	Multirisque Habitation
MRP:	Multirisque Professionnelle
MST-A :	Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurance
NSIA :	Nouvelle Société Interafricaine des Assurances
RC:	Responsabilité Civile
SWOT :	Strengths Weaknesses Opportunities Threats

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Chiffre d'affaires par branche.....	19
Tableau 2	Engagements Réglementés, marge de solvabilité et taux de couverture.....	19
Tableau 3	Nombre d'agences dans les départements.....	27
Tableau 4	Catégorie clientèle du système bancaire.....	28
Tableau 5	Chiffre d'Affaires du marché congolais des assurances, exercice 2017..... ...	29
Tableau 6	Taux de pénétration de l'assurance vie.....	30
Tableau 7	Taux de pénétration de l'assurance non vie.....	30
Tableau 8	Objectifs mensuels chiffrés.....	31
Tableau 9	Production par point de vente août 2020.....	32
Tableau 10	Production par point de vente septembre 2020.....	33

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Production aout 2020.....	32
Figure 2	Production septembre 2020.....	33
Figure 3	Pyramide des besoins.....	38

RESUME

Le présent rapport de stage s'articule autour de deux grandes parties dont la première est consacrée à la description de la structure d'accueil NSIA ASSURANCES CONGO et la seconde est inhérente à la question de la vente de produits d'assurance IARD par les établissements de crédit et assimilés. La problématique du rapport est l'optimisation de la vente des produits d'assurance via les banques, les établissements de micro finance et autres établissements à caractère financier. Seulement, depuis octobre 2018, les partenariats avec la LCB Bank, BGF Bank, COFINA et Charden Farell ne donnent jusqu'à présent satisfaction à la Hiérarchie de NSIA. Pour changer la donne, le recours à la méthode SWOT est l'approche adoptée. Ainsi, le diagnostic entreprise révèle comme points forts, les faiblesses et les opportunités que voici :

- Forces : l'amorce de la vente par les partenaires les plus diligents, la formation de la quasi-totalité des chargés de clientèle des partenaires financiers tant sur les produits que sur le logiciel métier IXPERTA et l'implication dans les actions publicitaires de certains partenaires
- Opportunités : les bases de données très larges et fiables des établissements de crédit et assimilés et le marché de la bancassurance IARD quasiment inexploité.

Au nombre des points faibles révélés par le diagnostic, figurent :

- Faiblesses : le manque d'implication observé chez certains chargés de clientèle et référents bancassurance des partenaires financiers de NSIA ASSURANCES CONGO.
- Menaces : la vente de produits d'assurances par les chargés clientèle des partenaires considérée comme une charge supplémentaire de travail et le caractère très technique des produits d'assurance non vie.

Pour dissiper ces points faibles, il a été formulé des mesures correctives comme la mise en place d'un back office bancassurance non vie et l'instauration d'un dispositif de suivi et contrôle des polices émises par les partenaires. Comme suggestions, il a été retenu la mise en avant des produits hybrides et du service après-vente ainsi que la simplification des modalités de souscription des polices et de paiement de la prime.

ABSTRACT

This internship report is structured around two main parts, the first of which is devoted to the description of the host structure NSIA ASSURANCES CONGO and the second is inherent to the question of the sale of non-life insurance products by establishments, credit and the like. The issue of the report is the optimization of the sale of insurance products via banks, microfinance institutions and other financial institutions. However, since October 2018, the partnerships with LCB Bank, BGF Bank, COFINA and Charden Farell have not so far given satisfaction to the Hierarchy of NSIA. To change the situation, resorting to the SWOT method is the approach adopted. Thus, the diagnosis undertaken reveals the following strengths and weaknesses:

- Strengths: the initiation of sales by the most diligent partners, the training of almost all of the account managers of the financial partners both on the products and on the IXPERTA business software and the involvement in the advertising actions of certain partners
- Opportunities: the training of almost all account managers and very large and reliable databases of credit institutions and similar and the almost untapped property and casualty banking market.

Among the weak points revealed by the diagnosis are:

- Weaknesses: the lack of involvement observed among certain account managers and bancassurance referents of the financial partners of NSIA ASSURANCES CONGO.
- Threats: the sale of insurance products by partner account managers considered an additional workload and the highly technical nature of non-life insurance products.

To dispel the weak points, corrective measures were formulated such as the establishment of a non-life bancassurance back office and the establishment of a monitoring and control system for policies issued by partners and, as suggestions, the highlighting hybrid products and after-sales service as well as simplifying the terms and conditions for underwriting policies and paying the premium.

SOMMAIRE

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
RESUME	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL NSIA CONGO	5
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET NSIA VIE	7
Section 1 : La structuration NSIA ASSURANCES.....	7
Section 2 : Les tâches effectuées pendant le stage.....	10
CHAPITRE 2. LES ACTIVITES DE NSIA ASSURANCES	17
Section 1 : Les produits NSIA ASSURANCES	17
Section 2 : La présentation technique NSIA ASSURANCES.....	19
DEUXIEME PARTIE : PROBLEMATIQUE DE LA VENTE DE PRODUITS IARD PAR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES	20
CHAPITRE 1 : GENERALITES SUR LA FACETTE « ACCORD DE DISTRIBUTION » DE LA BANCASSURANCE.....	22
Section 1 : L'accord de distribution : une initiative conventionnelle, mais conforme au code CIMA	22
Section 2 : Etat des lieux de la pratique de bancassurance sur le marché congolais ...	26
CHAPITRE 2 : DIAGNOSTIC DE LA VENTE DES PRODUITS IARD AMORCEE PAR LES PARTENAIRES FINANCIERS DE NSIA	35
Section 1 : L'analyse SWOT de la vente / Le recours à la Méthode SWOT.....	35
Section 2 : Le traitement des conclusions du diagnostic	37
CONCLUSION.....	42
BIBLIOGRAPHIE.....	43
ANNEXES.....	46

TABLE DES MATIERES 47

INTRODUCTION

Le code CIMA¹ dispose au 4^o) de son article 503 que les banques, les établissements financiers, les institutions de micro finance, les caisses d'épargne et la poste sont habilités à présenter les opérations d'assurance pourvu que les personnes en charge de cette présentation disposent d'une carte professionnelle délivrée par le Ministre en charge du secteur des assurances.

Au sens large, par opération d'assurance il faut entendre « *l'ensemble des activités qui relèvent du domaine de l'assurance* »². En revanche, si l'on s'en tient à l'arrêt Skandia rendu en date du 8 mars 2001 par la Cour de Justice de la Communauté Européenne, une opération d'assurance au sens strict est « *le fait que l'assureur se charge, moyennant le paiement préalable d'une prime, de procurer à l'assuré, en cas de réalisation du risque couvert, la prestation convenue lors de la conclusion du contrat* ». Cette définition jurisprudentielle est en partie une transcription de la célèbre définition du Professeur Joseph HEMARD.³

Pour ce qui est de la réglementation COBAC⁴, celle-ci laisse implicitement le champ aux banques, établissements de micro finance de procéder à la commercialisation des produits d'assurance. Ce rapprochement entre établissements de crédit, établissements assimilés et compagnies d'assurance s'inscrit dans l'optique de la « bancassurance ».⁵

Selon l'Encyclopédie Universalis, « *après quelques tâtonnements, le néologisme bancassurance s'est imposé dans les années 1980 pour désigner l'offre conjointe de services bancaires et de produits d'assurance par un même réseau de distribution* ». Contrairement au terme qui est récent, la pratique de la bancassurance remonte à l'antiquité où les armateurs

¹ Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances.

² JAMES LANDEL, *Lexique des termes d'assurance*, 7eme Editions L'ARGUS de l'assurance, 2014, 585 pages.

³ JOSEPH HEMARD, *Les Grands Principes de l'Assurance*, AA EDITEURS, 1992, Page 18 : « *l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime), pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistiques* ».

⁴ Commission Bancaire de l'Afrique Centrale.

⁵ PHILIPPE TRAINAR, « La Bancassurance : Généralisation ou Déclin du Modèle ? », *Revue d'Economie Financière*, le 17 juin 2008 : « *la bancassurance consiste en l'adjonction par une banque : - soit de produits d'assurance à son offre de services bancaires (...) - soit d'une compagnie d'assurance à la banque, de façon à offrir des produits d'assurance conçus par le groupe lui-même(...), - soit, comme cela s'est fait en France, par la création ex nihilo d'une filiale d'assurance au sein du groupe bancaire* ».

grecs et romains puis, quelques siècles plus tard, les marchands italiens s'adossaient donc aux banquiers qui se faisaient assureurs par nécessité au travers le mécanisme du « prêt à la grosse aventure ».⁶

En zone CIMA, la bancassurance est encore à ses débuts. Ce qui peut être illustré par la déclaration en 2017 sur Jeune Afrique/ Economie et Finance de Roger Dossou-Yovo, consultant et ancien directeur général de l'Institut international des assurances : « *les professionnels subsahariens du secteur ont du retard dans le domaine de la bancassurance. Les opérations telles que celles que réalise aujourd'hui NSIA vont se multiplier* ». ⁷ Si la revue Financial Afrik, par sa publication du 25 novembre 2018, retient un total de 180 compagnies d'assurances opérant dans l'espace CIMA, « *très peu collaborent de manière significative avec les banques. Seules les holdings africaines et les sociétés multinationales (Allianz et le Groupe SUNU) s'adonnent à cette pratique* ». ⁸ Cependant, les pays du Maghreb réalisent depuis un moment déjà des résultats encourageants en termes de chiffre d'affaires dans le cadre de la bancassurance, d'où leur longueur d'avance sur l'Afrique subsaharienne.

La bancassurance se décline sur trois modèles⁹ parmi lesquels l'accord de distribution, modèle sur lequel porte le thème du présent rapport de stage dont NSIA ASSURANCES CONGO est la structure d'accueil. Le thème est formulé en ces termes : « **OPTIMISATION DE LA VENTE DE PRODUITS D'ASSURANCE IARD PAR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES : CAS DE NSIA ASSURANCES CONGO** ».

⁶ Un schéma inversé de celui de l'assurance, le mécanisme du « prêt à la grosse aventure » consistait, pour un marchand souhaitant transporter une cargaison par voie maritime, à contracter un prêt auprès d'un banquier pour financer l'opération. Si le navire arrivait à bon port, le banquier était remboursé de la somme prêtée, majorée d'intérêts. Dans le cas contraire (nauffrage, acte de pirate...), le marchand n'avait rien à rembourser. ⁷<https://www.jeuneafrique.com/mag/471258/economie/bancassurance-nsia-negocie-enfin-son-virage-bancaire>

⁸ Mémoire de fin d'études pour l'obtention du DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCE (DESS-A), Cycle III, 22ème promotion 2014 – 2016, THEME : COMMENT DEVELOPPER LA BANCASSURANCE DANS LE BUSINESS D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE IARD EN ZONE CIMA ? CAS DE SUNU ASSURANCES IARD-CENTRAFRIQUE, rédigé et soutenu par Gaétan Cyrille BOMBARD MOUNDJOUTENDE.

⁹ « L'accord de distribution » implique que la banque joue un rôle d'intermédiaire pour le compte d'une compagnie d'assurance. « L'intégration complète » consiste à la création par la Banque d'une filiale d'assurance. La « joint-venture » s'inscrit dans le cadre d'une association de la Banque à une ou plusieurs compagnies d'assurance pour aboutir à un transfert de savoir-faire.

Optimisation de la vente de produits d'assurance IARD par les établissements de crédit et assimilés : cas de NSIA ASSURANCES CONGO.

Afin de mieux suivre le fil conducteur de ce rapport, il semble judicieux que certains termes, estimés essentiels, soient définis de façon simple :

- « Optimisation » : action d'optimiser, résultat de cette action ; optimiser revient donc à rendre optimal, atteindre un niveau important de production. Pour contextualiser, optimiser la vente de produits IARD par le canal des établissements de crédit et assimilés consiste, pour la société NSIA ASSURANCES, à parvenir à un niveau de production satisfaisant par rapport à ses objectifs chiffrés ;
- « Les produits IARD » : IARD veut simplement dire Incendie Accident et Risques Divers qui englobent bon nombre de risques à savoir Bris de Glaces, Dégât Des Eaux, Vol etc. Les produits IARD sont donc liés aux assurances dommages réparties en assurances de biens et de responsabilité civile. Néanmoins, les compagnies IARD commercialisent aussi l'assurance maladie, de manière plus commerciale assurance santé et l'Individuelle Accident Corporel qui sont dans le champ des assurances de personnes ;¹⁰
- Etablissements de crédit et assimilés : au regard de l'organisation structurelle de la Direction Générale des Institutions Financières Nationales du Ministère des finances, les établissements de crédit et assimilés correspondent d'une part aux banques et d'autre part aux établissements de micro finance. Dans le cadre de cette étude dont le champ se veut large, il est aussi fait allusion à la poste ainsi qu'à tous les autres établissements intervenant dans l'univers de la finance.¹¹

De la définition des termes, il ressort, comme cela a été signifié un peu plus haut, que l'étude de ce rapport est orientée vers la facette « accord de distribution » de la bancassurance. Dans un article publié par la revue Atlas Magazine, « *le mode de la bancassurance le plus répandu est l'accord de distribution* ». ¹² Aussi, ce modèle suppose des impératifs dans son exécution d'autant plus que les modalités de reversement de la prime encaissée doivent être observées par les partenaires financiers. De son côté, la société NSIA ASSURANCES CONGO doit faire autant concernant les modalités inhérentes au règlement de commissions.

¹⁰ Voir les dispositions des articles 326 et 328 du code CIMA.

¹¹ LE PR KALIEU ELONGO YVETTE « *la classification des établissements de crédit dans la CEMAC par / L'article 1^{er} du Règlement COBAC R-2009/02 du 1er avril 2009 portant fixation des établissements de crédit de crédit, de leur forme juridique et des activités autorisées* »

¹² Article publié par Atlas Magazine, cité supra, page 2.

Pour en venir aux partenariats noués, NSIA ASSURANCES CONGO, une compagnie d'assurance non vie opérant au Congo Brazzaville depuis 2004, ne s'est lancée dans la bancassurance IARD qu'en février 2018. Aujourd'hui, elle est en partenariat avec LA CONGOLAISE DE BANQUE (LCB), CHARDEN FARELL, COFINA, la Poste et la BGF Bank. Bien d'autres partenariats sont en cours de négociation pour prétendre à un champ d'intervention plus étendu.

Les établissements de crédit et assimilés sont donc des partenaires à privilégier, surtout qu'ils jouissent d'une bonne image auprès du public congolais. Le taux de bancarisation en République du Congo, en constante progression, peut en témoigner la véracité. Ce taux est, d'ailleurs, bien plus intéressant que le taux de pénétration de l'assurance qui ressort du tout dernier rapport du marché congolais des assurances, exercice 2017,¹³ rendu public par la Direction Générale des Institutions Financières Nationales sous la tutelle de laquelle se trouve la Direction des Assurances.

Tenant compte des objectifs chiffrés assignés, la société NSIA ASSURANCES CONGO n'est encore pas parvenue à ce jour au résultat escompté. La faible implication de ses interlocuteurs financiers dans la vente des produits d'assurance constitue la difficulté majeure à laquelle elle est confrontée. Dès lors, comment la société NSIA ASSURANCES peut-elle optimiser la vente de produits IARD via ses partenaires financiers ?

L'objectif du présent rapport est d'identifier les facteurs constituant les entraves à une meilleure vente de produits d'assurance IARD via les partenaires NSIA.

L'approche adoptée, à cet effet, s'inscrit dans le cadre d'une étude diagnostic, d'où le recours à la méthode SWOT. Les hypothèses résultant du diagnostic restent à confirmer ou à infirmer au regard de ce qui va se dessiner dans le corps du rapport faisant état de la description de la structure d'accueil (Première Partie) et de la problématique de la vente des produits IARD par les établissements de crédit et assimilés (Deuxième Partie).

¹³ Suivant la déclaration du Ministre des finances, Gilbert ONDONGO, publiée sur Les Echos du Congo Brazzaville le 26 février 2018, lors de l'inauguration du siège de BGF Bank, « Les banques installées au Congo ne sont pas accessibles à tous. D'où le faible taux de bancarisation dans notre pays. Il est à 13% aujourd'hui, contre 3% en 2007 ; il n'en reste pas moins vrai qu'il est faible ». En revanche, le taux de pénétration de l'assurance est de l'ordre de 3 % suivant le rapport du marché congolais des assurances, exercice 2017, page 13.

PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL NSIA CONGO

Comme l'exige la législation des assurances au sujet de l'octroi d'agrément aux entreprises d'assurance dans l'espace CIMA, la filiale NSIA du Congo Brazzaville a en son sein deux sociétés d'assurances : une société vie et une autre non vie.¹⁴

Le cadre de stage n'est rien d'autre que la société NSIA ASSURANCES, autrement appelée par les professionnels NSIA IARD ou Non Vie. Toutefois, au regard du passage effectué au niveau des services production et Prestations NSIA VIE et pour se faire une vue très large de la filiale NSIA CONGO, il convient de procéder à la présentation de NSIA ASSURANCES et de NSIA VIE (Chapitre 1) avant de mettre l'accent sur les activités NSIA ASSURANCES exclusivement (Chapitre 2).

¹⁴ Art. 326 al. 2 du Code CIMA : « (...). L'entreprise ne peut pratiquer que les opérations pour lesquelles elle est agréée ». L'alinéa 3 du même article : « Toute entreprise réalisant des opérations définies au 1°) de l'article 300 ne peut pratiquer en même temps les opérations définies au 2°) du même article ».

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET NSIA VIE

NSIA Congo est une Filiale du Groupe NSIA qui a débuté ses activités en 1995, en Côte d'Ivoire, par la création d'une compagnie d'assurances dommages. Dès 1996, NSIA réalise ses premières acquisitions en rachetant les filiales vie et non vie des Assurances Générales de France (AGF), en Côte d'Ivoire (AGCI Vie et AGCI non-vie). S'en suivra une progression organique et externe du groupe qui va se développer et se présenter comme un leader incontesté du marché de l'Assurance en Afrique. Détenant en son sein une importante banque, il est aujourd'hui présent dans douze (12) pays de l'Afrique centrale et de l'ouest que sont la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Benin, le Gabon, le Sénégal, le Congo, le Togo, le Mali, la Guinée, le Ghana, la Guinée Bissau et le Nigeria. Le groupe compte en dehors de la holding, dix-neuf (19) compagnies d'assurances, deux banques, une (1) société de gestion et d'intermédiation et une Société de Technologie. Contrairement à la société NSIA CONGO VIE qui a vu le jour en 2006, NSIA ASSURANCES CONGO, la compagnie non-vie, s'installe au Congo plus tôt en 2004, sous l'agrément n°002/MEFB/DNA/DU 04/02/2004. Pour mieux présenter la filiale NSIA CONGO, il est judicieux d'examiner sa structuration (Section I), laquelle permet de déboucher sur les tâches effectuées pendant le stage (Section II).

Section 1 : La structuration NSIA ASSURANCES

Paragraphe 1) Les organes communs

A-La Direction Générale

NSIA Congo est une société dirigée par un Directeur Général nommé par le Conseil d'Administration et révocable par ce même conseil à tout moment. Il s'occupe des deux filiales et à ce titre, il est chargé d'appliquer les décisions du conseil mais surtout de diriger et développer l'entreprise dans les meilleures conditions de rentabilité possible.

Pour un fonctionnement correct, la Direction Générale a mis en place un cadre de concertation en instituant **les comités de direction** : un comité de direction restreint, un comité de direction **et** un comité de direction élargi. A la Direction Générale sont rattachés bon nombre de services à savoir **l'Assistante du Directeur Général, l'Assistante de marketing et de communication, l'Auditeur Interne et le Responsable du Département Informatique**

B- La Direction Administrative et Financière (DAF)

Le Directeur Administratif et Financier est chargé de la politique administrative et financière de NSIA Assurances et de NSIA Vie Assurances. A ce titre, il coordonne et supervise les activités de la Direction Administrative et Financière, assure la gestion financière et comptable de NSIA Congo et de NSIA vie Congo, assure la production des états financiers et CIMA de NSIA Congo. La Direction Administrative et Financière a sous sa tutelle un Responsable des Ressources Humaines, un Contrôleur de Gestion, un chef Comptable et un responsable des moyens généraux. A ces collaborateurs il faut ajouter deux chauffeurs qui jouent le rôle de coursiers de l'entreprise et une standardiste.

Paragraphe 2) La Direction et les Départements propres à société

A- La Direction et les Départements de NSIA ASSURANCES

La **Direction Commerciale** avec ses départements sous tutelle (1) et la Direction Technique (2) constituent les **Directions propres à NSIA ASSURANCES**.

(1). La Direction commerciale a sous sa tutelle plusieurs départements :

Les Bureaux Directs du siège (centre-ville), de Ouenzé et de Pointe Noire sont en charge des affaires directes. Ils s'occupent principalement de la vente des produits de l'entreprise sans passer par les intermédiaires d'assurance.

Optimisation de la vente de produits d'assurance IARD par les établissements de crédit et assimilés : cas de NSIA ASSURANCES CONGO.

Les Gestionnaires des Points de Vente sont en charge de la gestion des relations avec les intermédiaires sous l'œil vigilant du Directeur Technique. Ils gèrent la cotation des risques non délégués et l'émission des contrats de certains risques délégués dont la tarification est du ressort du Pool Technique



Le Département bancassurance a pour mission principale le suivi de l'effectivité des partenariats noués par NSIA ASSURANCES avec les établissements de crédit et assimilés en vue de la vente des produits d'assurance non-vie.

Le Département Santé s'occupe de toutes les activités liées à l'assurance maladie. Ce Département est animé par un Médecin conseil qui en est le Responsable ; il est assisté de Producteurs santé et de gestionnaires sinistres.

(2). NSIA Assurances est doté d'une **Direction Technique** a pour mission d'adapter les produits des branches classiques aux besoins nés de l'évolution économique et sociale du pays et de suivre les règles techniques en matière de tarification. La Direction Technique s'occupe aussi des cessions en réassurance de tout ou partie des risques que la société prend en charge. La Direction Technique a sous sa tutelle : **un Responsable du Pool Technique, un Responsable du Département Sinistres et un Chargé des opérations de réassurance.**

LES PARTENAIRES DE NSIA CONGO EN REASSURANCE



B- La Direction et les Départements de NSIA VIE

Comme le préconise la réglementation, NSIA Vie en tant que Société à part entière, distincte de NSIA Assurances, dispose de ses services propres se trouvant sous la tutelle du Directeur Général Adjoint. Incarnant la Direction Générale en vie, le Directeur Général Adjoint épaulé le Directeur Général dans la gestion de la filiale Vie de NSIA Congo. Et, à ce titre, il a pour mission de définir la politique générale et les objectifs de la société. Le Directeur Général Adjoint organise et planifie en collaboration avec les chefs services les contacts avec la grande clientèle. A ses côtés, il a une **Assistante** et comme collaborateurs directs les **Responsables de réseaux Brazzaville et Pointe-Noire**.

Au niveau de la Direction Technique, sont sous le Directeur Technique, un Responsable production et bancassurance qui s'occupe de tout ce qui est tarification et émission des contrats d'assurance vie et un chargé de réassurance qui est en charge des prestations. Sous le Directeur Technique, Comme présenté en non vie, le chargé de Réassurance en vie est en charge des cessions en réassurance de tout ou partie des risques que la société prend en charge et des acceptations des risques proposés par d'autres compagnies d'assurance.

Section 2 : Les tâches effectuées pendant le stage

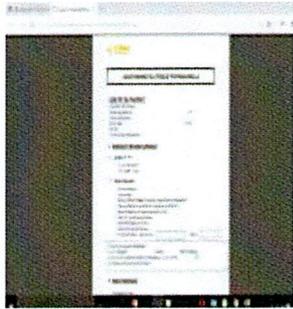
L'essentiel des tâches ont été effectuées au niveau de certains départements de NSIA ASSURANCES (Paragraphe 1). Cela étant, quelques échanges à peine ont eu lieu au niveau de NSIA VIE, en raison notamment du temps imparti pour le stage (Paragraphe 2).

Paragraphe 1) Passage au sein de NSIA ASSURANCES

A- Les tâches effectuées au niveau du Pool Technique, du Bureau Direct Siège, des GPV et du Département Sinistres :

➤ Pool Technique

Examen des questionnaires proposition en vue de la tarification



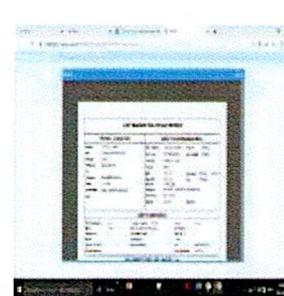
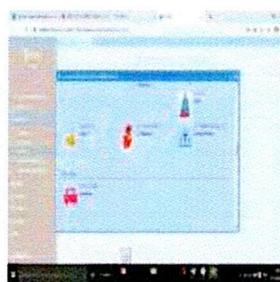
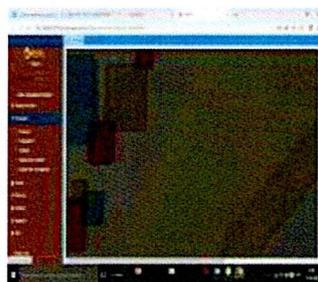
Il a été question, à ce niveau, de procéder à l'étude des divers questionnaires proposition relatifs aux risques non délégués aux Gestionnaires de Points de Vente, considérés comme risques délégués. Ces risques ne sont autres que la Multirisque Professionnelle, la Multirisque Habitation, la Responsabilité Civile, la Globale Dommages et Tous Dommage Sauf.

Par ailleurs, l'étude ou l'examen du questionnaire proposition a pour but d'aboutir à la tarification du risque considéré sous approbation du Directeur Technique. Suite à cela, un feed-back est fait au prospect.

➤ Bureau Direct

Le passage au niveau du Bureau Direct du Siège Centre-Ville a essentiellement été marqué tant par la gestion des clients au guichet que par les émissions de contrat d'assurance automobile après tarification. Cette tâche a consisté à gérer les prospects ou les assurés déjà en portefeuille qui se présentaient au guichet pour solliciter des services en assurance.

IXPERTA est le logiciel métier utilisé au niveau de NSIA ASSURANCES pour la tarification, l'émission de contrats, des avenants, des quittances de paiement, de la carte rose et des attestations d'assurance. Ce logiciel permet aussi de tirer les états indispensables au reporting des différentes activités hebdomadaires, mensuelles, semestrielles et même annuelles :



➤ Les Gestionnaires de Points de Vente (GPV)

Au niveau des GPV, il a été question de récupérer les bases de données pour s'apercevoir des émissions de primes effectuées par les courtiers puisque Mercure n'est pas un système centralisé et pour calculer les commissions en vue de leur paiement après consolidation des bases par le service informatique, rapprochement et encaissement effectif des primes émises.

Procédure de récupération des données sur Mercure

- ✓ Click sur Back up ;
- ✓ Copier base des données d'une période ;
- ✓ Coller sur le lecteur DVD ;

Les agences de courtage visitées

- ✓ MAXI PRO Makélékélé ;
- ✓ ALPHA ASSURANCES ;
- ✓ PARTNERS ASSURANCE.

➤ Département Sinistres

Lecture du manuel des procédures

- ✓ **Ouverture du dossier** : le Rédacteur Sinistre enregistre le dossier dans le logiciel Sinistres qui génère automatiquement un numéro. Après quoi, le dossier est ouvert.
- ✓ **Instruction du dossier** : consiste à décrire la manière d'effectuer le traitement des dossiers sinistres en vue d'aboutir au règlement.
- ✓ **Evaluation du dossier** : il est question ici de procéder à l'ouverture du dossier à son cout moyen préétabli dès réception de la déclaration de sinistre.

Gestion des déclarations de sinistre

Elle a consisté à assister les assurés à renseigner l'imprimé de déclaration de sinistre automobile ayant frappé leurs polices en y reportant les informations figurant sur un certain nombre de pièces parmi lesquelles la carte grise ; le permis de conduire ; la convocation, l'attestation d'assurance ; la pièce d'identité etc.

B- Les échanges au niveau du Département Bancassurance IARD

Lecture des différentes conventions

Comme dit précédemment, la société NSIA ASSURANCES est parvenue à nouer des partenariats en vue de la commercialisation des produits d'assurance IARD avec La congolaise



la Poste, COFINA et BCGFI BANK. Ces partenariats sont matérialisés par la signature des conventions avec chacune de ces entités. Relativement au thème de ce rapport, la lecture des conventions a particulièrement porté sur les rubriques afférentes à l'encaissement de la prime et au règlement de commissions.

➤ Prime encaissée

En ce qui concerne l'encaissement de la prime par les partenaires de NSIA ASSURANCES, il a été remarqué dans toutes les conventions que :



« tous les paiements doivent être strictement effectués à l'ordre du mandant sur le compte ouvert à cet effet »

« les chèques et ordres de virements également libellés à l'ordre du mandant ».

➤ Règlement commissions

Pour ce qui est du règlement de commissions au profit des partenaires financiers de NSIA ASSURANCES, aux différentes conventions est adjoint un annexe n°1 faisant état du tableau de commissions listant les taux de commissions correspondant aux différentes polices d'assurance. Pour les compagnies d'assurance, ces différents taux sont plus intéressants que ceux applicables aux intermédiaires classiques.

➤ Formation

Dans le but de dynamiser la vente des produits IARD au niveau des Points de Vente des banques et établissement de micro finance, des séances de formation ont été organisées dans les locaux des partenaires à la faveur de leurs chargés de clientèle. Séances de formation auxquelles nous avons pris part afin de nous imprégner des produits NSIA ASSURANCES. Il a aussi été organisé des séances de formation quant à l'usage du logiciel IXPERTA afin de rendre les chargés de clientèle aptes à faire la cotation automobile par exemple et à émettre les contrats ainsi que les cartes roses et attestations.

Paragraphe 2) Passage à NSIA VIE CONGO

A- Au Département Production et Bancassurance Vie

Faute de temps, rien n'a été entrepris de façon concrète au niveau du département production et bancassurance vie. Seule l'imprégnation de quelques produits vie les plus vendus a ponctué le passage au niveau de ce département. Quant au service Prestations, les échanges ont porté sur les procédures de gestion de prestations.

Nsia pension : les garanties

Le contrat individuel NSIA PENSION a pour objet le paiement d'une rente sur une période de service déterminée à la souscription et augmentée des participations aux bénéfices en vue de s'assurer une retraite complémentaire. En outre, en cas de décès ou d'invalidité absolue ou définitive de l'assuré, avant la fin de la période de paiement des cotisations, le versement du capital acquis et d'une rente réduite (soit 75% de la rente mensuelle sur douze (12) mois) est fait au profit des bénéficiaires désignés en cas de décès..

Nsia retraite : les garanties (contrat individuel au même titre que pension)

La garantie de base RETRAITE qui a pour objet la constitution d'une épargne au nom de l'assuré en vue de s'assurer une retraite complémentaire. La garantie complémentaire et optionnelle DECES a pour objet le paiement d'un capital souscrit en cas de décès de l'assuré avant l'échéance de la garantie.

Nsia etudes : les garanties

Le contrat individuel NSIA-ETUDES garantit le paiement d'une rente annuelle destinée à assurer la scolarité du (des) bénéficiaire(s) désigné(s) au contrat au terme de la période de cotisation. Le contrat NSIA-ETUDES garantit aussi, en cas de décès de l'assuré avant le terme, le paiement immédiat de cette rente au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) jusqu'à la fin du contrat.

Nsia emprunteur individuel : les garanties

Le contrat d'assurance EMPRUNTEUR INDIVIDUEL a pour objet de garantir l'Institution Financière contre les risques de Décès et d'Invalidité Totale et Permanente de ses débiteurs avant remboursement intégral de leur dette.

B- Au Département sinistre et prestations Vie**Décès ou sinistre décès :**

- | | |
|---|---|
| <p>❖ Cas de la retraite complémentaire :
lorsque le contrat retraite est souscrit sans la garantie décès, seul le capital constitué est versé. Par contre, lorsque le contrat retraite est assorti d'une garantie décès, on procède au versement du capital constitué auquel il est ajouté le capital décès.</p> | <p>❖ Cas de la Prévoyance Décès :
pour ce qui de la Prévoyance décès, aucune condition n'est exigée puisqu'il y va de la nature même de la police qui requiert le versement d'un capital décès au profit des ayants droit.</p> |
|---|---|

Les demandes de prestations

- ❖ **Rachat partiel** : il s'agit d'une possibilité accordée à l'assuré de demander une partie de son épargne constituée en ne mettant pas un terme au contrat sous réserve d'avoir réalisé vingt-quatre (24) cotisations :
 - ✓ Pour les contrats individuels, peu importe la nature du rachat, la valeur du rachat ne peut excéder 85% de la valeur de son compte financier ;
 - ✓ Pour les contrats groupes, point n'est besoin de vérifier la condition de vingt-quatre (24) cotisations puisque le versement est libre.

- ❖ **Rachat total** : contrairement au rachat partiel qui ne met pas un terme au contrat, le rachat total est une option ouverte à l'assuré de résilier le contrat en obtenant la valeur de rachat après avoir effectué les vingt-quatre (24) cotisations concernant les contrats individuels.

- ❖ **Terme échu** : le contrat arrivant à son échéance, la prestation est exécutée suivant le type de contrat souscrit. Voici quelques exemples de contrats : **pour la** retraite versement d'un capital au terme du contrat et pour la pension, versement des rentes sur la base de la périodicité mensuelle, trimestrielle, semestrielle etc.

Après avoir effectué quelques tâches, qu'en est-il des activités de NSIA ASSURANCES CONGO ?

CHAPITRE 2. LES ACTIVITES DE NSIA ASSURANCES

Les activités NSIA ASSURANCES sont perçues à travers ses différents produits commercialisés (Section 1) et sa présentation technique qui intègre un certain nombre d'aspects comme le (Section 2).

Section 1 : Les produits NSIA ASSURANCES

Paragraphe 1) Les produits relatifs aux risques délégués

A- Les différents risques délégués

- ✓ La multirisque Professionnelle (MRP) qui garantit les entreprises commerciales contre les risques auxquels elles sont exposées dans l'exercice de leurs activités (incendie, vol, dégât des eaux, bris de machine, perte d'exploitation etc.) ;
- ✓ La Globale Dommages plus large que la MRP ;
- ✓ La Responsabilité Civile qui concerne les dommages causés aux tiers (RC exploitation et RC après livraison, la RC professionnelle etc.)
- ✓ La Tous Dommages Sauf.

B- La capacité de souscription par risque

Par ailleurs, le Pool technique veille également au respect du seuil relatif à la capacité de souscription de NSIA ASSURANCES. Cela dans le but de placer les risques excédant la capacité de souscription en réassurance. Pour éviter de garantir les risques pour lesquels la capacité de souscription est insuffisante, la compagnie se doit de veiller au grain et procéder à la cession de la part du risque excédant sa capacité de rétention au Réassureur. Les risques autres que les risques délégués sont considérés comme des risques non délégués.

Paragraphe 2) Les produits relatifs aux risques non délégués

A- Les différents risques non délégués

- ✓ L'assurance automobile ;
- ✓ La Multirisque Habitation (MRH) ;
- ✓ L'Individuelle Accident Corporel ;
- ✓ SANTE MOPAO,
- ✓ SECOND AVIS MEDICAL,
- ✓ NSIA FORFAIT HOSPITALIER
- ✓ L'assurance maladie groupe classique etc.
- ✓ L'assurance voyage ;
- ✓ NSIA Transports.

B- Les départements en charge de la cotation

- GPV et Bureaux Directs

Ce sont des risques dont la cotation est effectuée par les Gestionnaires de Points de Vente et les Bureaux Directs.. Quant aux Bureaux Direct, comme l'indique leur nom, ils sont en charge de la tarification intervenant dans le cadre des affaires directes.

- **Santé et Bancassurance**

Dans la quasi-totalité des compagnies d'assurance, la cotation des polices d'assurance maladie est effectuée par un département à part entière. Il s'agit du Département santé. En revanche, le Département Bancassurance, quant à lui, s'occupe de la tarification des polices d'assurance qui intéressent également d'autres Départements à la seule différence que les souscriptions se font au niveau des partenaires financiers à savoir les banques et établissements de micro finance.

Section 2 : La présentation technique NSIA ASSURANCES

Paragraphe 1) Le chiffre d'affaires par branches

A- Régression du chiffre d'Affaires au fil des années 2017,2018 et 2019

Tableau n° 1 : Chiffre d'affaires par branche

Années Branches	2017	2018	2019
Dommmage corporel	295 964 922	303 487 718	334 422 821
Santé	2 230 328 715	2 041 312 221	1 655 185 254
Auto	2 528 016 639	2 943 033 900	2 137 858 435
Incendie&Mult	703 130 733	646 079 997	585 374 690
Dommmage aux biens	653 704 013	117 148 411	193 118 266
RC Générale	269 014 649	247 432 123	232 480 406
Transport	408 705 930	436 639 873	77 527 122
Acceptation	1 529 737 385	1 318 657 282	990 763 760
Total Primes émises	8 618 602 986	8 053 791 525	6 206 730 754

Source : NSIA ASSURANCES / Contrôle de Gestion

Paragraphe 2) La couverture des engagements réglementés et la marge de solvabilité

A- Les engagements réglementés, marge de solvabilité et taux de couverture

Tableau n° 2 : Engagements réglementés, marge de solvabilité et taux de couverture

Années Désignations	2017	2018	2019
Capital social	4 000 000 000	5 500 450 000	5 500 450 000
REPORT A NOUVEAU	- 3 138 861 134	- 3 002 751 716	- 2 542 585 725
TOTAL	861 138 866	2 497 698 284	2 957 864 275
SAP	7 624 319 182	7 386 912 553	6 535 491 894
MARGE CONSTITUEE	1 424 188 575	3 328 778 460	3 430 776 882
MARGE MINIMALE	1 036 600 845	1 415 606 621	1 015 527 130
SURPLUS/DEFICIT	387 587 730	1 913 171 839	2 415 249 752
ENGAGEMENTS		9 286 188 245	8 396 789 184
ACTIFS		9 352 396 873	9 138 505 578
TAUX DE COUVERTURE		101%	109%

Source : NSIA ASSURANCES / Contrôle de Gestion

**DEUXIEME PARTIE : PROBLEMATIQUE DE LA
VENTE DE PRODUITS IARD PAR LES
ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES**

L'effectivité de la relation d'affaires entre les parties à l'accord de distribution exige que les modalités de reversement de la prime encaissée et de règlement de commissions soient effectivement définies. Sur ce point, le législateur CIMA s'est clairement prononcé au sujet des agents généraux et courtiers. Mais il n'en est rien en ce qui concerne les établissements de crédit et assimilés et les compagnies d'assurances. La convention de distribution peut constituer elle-même l'alternative au silence aussi bien de la réglementation CIMA que de la réglementation COBAC. Bien que la société NSIA ASSURANCES soit parvenue à décrocher des partenariats de distribution de ses produits IARD, le constat à ce jour est que la vente via ses partenaires financiers est loin d'être satisfaisante si l'on s'en tient au chiffre d'affaires prévisionnel arrêté par la Hiérarchie.

Pour essayer d'y remédier, le recours au diagnostic de la vente déjà amorcée au niveau des partenaires financiers diligents est l'approche adoptée dans le cadre de ce rapport. Le diagnostic entrepris est révélateur des points forts au nombre desquels les forces et opportunités et des points faibles que sont les faiblesses et les menaces. Les conclusions du diagnostic constituent la source d'inspiration des propositions formulées pour dynamiser la vente via les établissements de crédit et assimilés. Ainsi, il sied de mettre l'accent sur les généralités de la facette accord de distribution de la bancassurance (Chapitre 1) avant d'aborder le diagnostic de la vente amorcée par les partenaires financiers (Chapitre 2).

CHAPITRE 1 : GENERALITES SUR LA FACETTE « ACCORD DE DISTRIBUTION » DE LA BANCASSURANCE

L'accord de distribution est une initiative conforme au code CIMA (Section 1). Cette conformité peut être observée à travers l'état des lieux sur l'effectivité de l'accord de distribution sur le marché congolais des assurances (Section 2).

Section 1 : L'accord de distribution : une initiative conventionnelle, mais conforme au code CIMA

L'accord de distribution entre les compagnies d'assurances et les Etablissements de crédit et assimilés est matérialisé par la signature d'une convention entre les deux parties. Cette convention constitue un prélude à la vente des produits d'assurance par les banques, établissements de micro finance et bien d'autres établissements à caractère financier. La Réglementation CIMA ne s'y oppose aucunement (Paragraphe 1). Seulement, concernant les modalités de reversement de la prime à l'Assureur et de règlement de commissions au profit des établissements vendeurs, le Code CIMA reste silencieux alors qu'il est très explicite pour ce qui est des agents Généraux et courtiers¹⁵ (Paragraphe 2).

Paragraphe 1) Les établissements habilités à vendre les produits d'assurance

A- Le fondement juridique

Le code CIMA au 4^o) de son article 503 donne la possibilité aux banques, établissements financiers, institutions de micro finance agréées, caisses d'épargne et à la poste de présenter les opérations d'assurance. Ce texte dispose que ces entités peuvent présenter les opérations d'assurance « *sous la forme aussi bien de souscriptions d'assurances individuelles que d'adhésions à des assurances collectives (...)* ». Cela sous réserve que « *la personne habilitée à présenter ces opérations est titulaire de la carte professionnelle visée à l'article 510* » du même code.

¹⁵ Article 542 du code CIMA fixant les délais de reversement de la prime et de règlement de commissions.

Il ressort des dispositions de l'article 510 du code CIMA que « (...) les personnes visées au 4°) de l'article 503 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 de Contrôle ». Cependant, le cadre juridique spécifique aux établissements de crédit et assimilés, en revanche, est silencieux sur la question de la vente des produits d'assurance.

B- La Règlementation bancaire de la CEMAC et la pratique de la vente des produits d'assurance par les établissements de crédit et assimilés

Certains pays, à l'exemple de la Tunisie, ont brisé le silence de la réglementation bancaire sur la vente des produits d'assurance.¹⁶ Cependant, il n'en est pas encore le cas dans les pays de la zone CEMA

La République du Congo faisant partie de la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC), les banques qui y opèrent se voient donc être régies par la Règlementation bancaire de l'Afrique Centrale. Ladite Règlementation reste jusqu'ici muette sur la possibilité que le code CIMA offre aux banques de présenter les opérations d'assurance. Au nombre des opérations connexes des banques prévues par la réglementation bancaire, la présentation des opérations d'assurance n'y figure aucunement. L'article 8 de l'annexe à la convention portant harmonisation de la réglementation bancaire des Etats de l'Afrique Centrale en est une illustration. A cet effet, **Mamadou FAYE déclare** qu' « au stade actuel de la réglementation, (...), la vente de produits d'assurance par les banques abusivement appelé bancassurance , ne pourrait se concevoir qu'à travers des conventions de partenariat ».¹⁷

¹⁶ Le législateur tunisien, en Avril 2002, et dans un but de stabiliser l'épargne nationale, a permis au réseau bancaire de distribuer certains produits d'assurance, grâce à la loi 37-2002 du 1^{er} Avril 2002 (modifiant et complétant le code des assurances promulgué par la loi n° 92-24 du 09 Mars 1992 telle que complétée par la loi n° 94-10 du 31 Décembre 1994 et la loi n° 97-24 du 28 Avril 1997), qui instaure une plus grande coopération entre les compagnies d'assurances et les banques, désormais autorisées à commercialiser des produits d'assurances dans leurs guichets (concernant principalement les produits d'assurances-vie, d'assurance agricole et d'assurance export).

¹⁷ Etats généraux de l'assurance sur « la gestion des réseaux de distribution de l'assurance vie », organisés par la CIMA et la FANAF à ABIDJAN du 07 au 09 mars 2018.

1- Vide juridique également au sujet des Etablissement de Micro Finance

Les Etablissements de Micro Finance faisant partie des établissements assimilés sont également régis par la réglementation COBAC en République du Congo depuis 2002. La situation est identique à celle des banques puisque les opérations d'assurance ne font pas partie des activités autorisées aux Etablissements de Micro Finance.¹⁸ Pour illustration, NSIA ASSURANCES CONGO est en partenariat avec l'Etablissement de Micro Finance CHARDEN FARELL. Face à cette réalité, le Ministère des Finances par le truchement de la Direction Générale des Institutions Financières Nationales ne s'acharne pas sur les parties à ce partenariat d'affaires. Comme signifié d'entrée de jeu, le code CIMA est muet aussi bien sur les modalités de reversement de la prime encaissée que sur celles inhérentes au règlement de commissions auxquelles les établissements de micro finance ont droit.

Paragraphe 2) Les modalités de reversement de primes et de règlement de commissions

A- Silence du Législateur CIMA

1- Les articles 541 à 544 prévoient seulement les modalités applicables aux agents généraux et courtiers cités aux articles 501 et 502 du code CIMA.

Le code CIMA en son article 541 fait interdiction aux intermédiaires d'assurance traditionnels d'encaisser des primes, fractions de primes, de faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Cette interdiction n'est pas valable pour les paiements effectués en espèce n'excédant pas la somme d'un million (1.000.000) de francs CFA par police. Idem pour les paiements par chèque libellés à l'ordre de l'assureur. De plus, les intermédiaires n'ont pas le droit de retenir le montant de leurs commissions sur la prime encaissée.

¹⁸ *Règlement n° 01/02/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de Microfinance dans la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale.*

L'article 542, quant à lui, prévoit le délai de trente (30) jours au terme duquel les intermédiaires doivent avoir reversé les primes encaissées, faute de quoi les sommes non reversées produisent intérêt de plein droit au double du taux d'escompte, dans la limite du taux de l'usure, à compter de l'expiration du délai de reversement stipulé.

Au sujet des commissions, les compagnies d'assurance se doivent de payer les commissions des intermédiaires dans les trente (30) jours qui suivent la remise des primes à l'entreprise d'assurance.¹⁹ A l'expiration de ce délai, le montant des commissions dues, mais non payées, produit des intérêts de plein droit au double du taux d'escompte, dans la limite du taux de l'usure, à compter de l'expiration du délai stipulé. Ces modalités ne sont pas explicitement dédiées aux établissements de crédit et assimilés jouissant de la faculté de présenter les opérations d'assurance au même titre que les intermédiaires traditionnels. Par rapport au mutisme du législateur CIMA, il est légitime de se poser la question de savoir s'il faut s'inspirer de la manière dont les choses sont appréciées relativement aux agents généraux et courtiers ou faire les choses autrement suivant la réalité des circonstances qui se présenteraient. Prendre l'option du deuxième cas de figure reviendrait à naviguer à vue d'autant plus que l'appréciation se ferait au cas par cas et sans fondement juridique ou conventionnel. D'où le réalisme de prendre en compte l'application de l'accord de distribution comme alternative au silence du législateur.

B- L'alternative au silence du code : application de l'accord de distribution

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de lois à ceux qui les ont faites ». ²⁰ Il en ressort que la convention est considérée comme la loi des parties. Pour contextualiser, ce que NSIA ASSURANCES et ses partenaires financiers ont décidé au sujet du reversement de la prime encaissée et du règlement de commissions a force de loi entre eux. Les conventions de distribution entre NSIA ASSURANCES et ses différents partenaires financiers prévoient clairement les modalités de reversement de la prime encaissée et de règlement des commissions. En effet, « tous les paiements doivent être strictement effectués à l'ordre du mandant sur le compte ouvert à cet effet. Les chèques et

¹⁹ Article 544 du code CIMA : « les commissions dues aux intermédiaires doivent être payées dans les trente (30) qui suivent la remise des primes à l'entreprise d'assurance (...) ».

²⁰ Article 1134 du Code civil de 1804.

ordres de virement également libellés à l'ordre du mandant ». ²¹ Ce qui fait que l'exigence de subordonner la prise d'effet du contrat d'assurance au paiement de la prime est effectivement observée. ²² Les conventions de distribution entre NSIA ASSURANCES et ses différents partenaires financiers prévoient également les modalités de règlement de commissions.

Pour ce qui est des commissions à payer aux banques, établissements de micro finance, caisses d'épargne et à la poste, les termes de l'accord de distribution sont tout aussi clairs. En effet, il est précisé dans toutes les conventions avec ses partenaires que la société NSIA ASSURANCES CONGO est tenue de régler les commissions au plus tard le 5 de chaque mois. Cet impératif va dans le même sens que les dispositions de l'article 544 du code CIMA, cité plus haut, relatif aux commissions des intermédiaires.

Pour s'assurer que la pratique de la bancassurance sur le marché congolais devient plus en plus courante, le recours à un état des lieux est indispensable.

Section 2 : Etat des lieux de la pratique de bancassurance sur le marché congolais

Sont parties à l'accord de distribution les compagnies d'assurance et les établissements de crédit et assimilés. Sur ce, il est logique que l'état des lieux de la pratique de la bancassurance d'abord intervenir les différentes parties (Paragraphe 1) avant d'analyser le niveau ou le degré de la collaboration entre elles (Paragraphe 2).

Paragraphe 1) Les établissements de crédit, les établissements assimilés et les Compagnies d'assurances opérant au Congo.

A- Les Etablissements de crédit et assimilés

Le système bancaire congolais compte actuellement onze (11) banques selon le tout dernier rapport rendu public par la Direction Générale des Institutions Financières Nationales sous la tutelle de laquelle fonctionne la Direction des Etablissements de crédit et assimilés (*Rapport du système bancaire congolais, exercice 2017. Page 6*).

Concernant les Etablissements de Micro Finance, « l'enquête effectuée par la Banque centrale en 2000 dénombrait déjà de 69 établissements de microfinance:

^{*14} *ème* Promotion, *Maîtrise en Sciences et Techniques des Assurances (MST-A), Année 2018-2020**

Selon le Ministère des finances, en 2005, le secteur de la microfinance au Congo, comptait 75 établissements de microfinance. Plusieurs facteurs expliquent l'émergence des institutions de microfinance au Congo :

- ✓ la crise des banques classiques dont la fermeture de certaines d'entre elles a suscité une certaine méfiance de la clientèle ;
- ✓ la marginalisation par le système bancaire des ménages aux revenus modestes et les conditions draconiennes imposées pour l'ouverture des comptes;
- ✓ le mouvement de libéralisation financière qui a mis fin au monopole étatique et permis la création de plusieurs institutions assimilés », Faute d'informations officielles sur la situation, le nombre d'Etablissements de Micro Finance semble être revu à la hausse.

Tableau n°3 : Nombre d'agences dans les départements

N° d'ordre	Départements	2016	2017
1	Brazzaville	45	51
2	Pointe-Noire	36	41
3	Kouilou	0	
4	Niari	5	6
5	Bouenza	2	2
6	Lékoumou	0	0
7	Pool	0	0
8	Plateau	2	2
9	Cuvette centrale	4	4
10	Cuvette Ouest	0	0
11	San ha	5	
12	Likouala	0	0
	Total	102	115

Source : CERBER BANQUES

Le système bancaire congolais à la date d'aujourd'hui compte 115 agences sur toute l'étendue du territoire congolais contre 102 agences douze mois auparavant, il a accru par l'implantation de 13 agences supplémentaires par rapport à la situation qui prévalait deux semestres plus tôt, soit 12,7 % en variation annuelle.

Tableau n°4 : catégorie clientèle du système bancaire

Type de client	Clientèle		Variation	
	2016	2017	Nombres	%
Personnes Morales	29 842	26 556	-3 286	-11
Personnes physiques	365 892	427 945	62 053	17
Total	395 734	454 501	58 767	14,8

Source : CERBE

Le nombre des comptes de la clientèle de l'ensemble du système bancaire tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales s'élève à 454 501 comptes en fin décembre 2017 contre 395 734 comptes une année plus tôt. Ce portefeuille a progressé de 14,8 % en variation annuelle, grâce à l'ouverture des comptes des personnes physiques qui ont augmenté de 427 945 comptes contre 365 892 une année plus tôt. Tandis que, les comptes des personnes morales ont baissé de 26 556 comptes contre 29 842 comptes douze mois auparavant, cela se traduit par la fermeture des entreprises sur le territoire national en raison de la conjoncture économique du pays. Ces informations sont indispensables pour les compagnies d'assurance quant à l'étude des segments du marché afin de mieux orienter l'offre en produits d'assurance.

B- Les Compagnies d'assurances non-vie

Suivant le tout dernier rapport du marché congolais des assurances exercice 2017 de la Direction Générale des Institutions Financières Nationales sous la tutelle de laquelle fonctionne la Direction des Assurances, le marché congolais des assurances a été animé par cinq (5) sociétés d'assurances non vie jusqu'au 31 décembre 2017. Par ailleurs, il est important de retenir qu'aux côtés des cinq (05) sociétés IARD deux compagnies d'assurance vie opèrent sur le marché congolais. Il s'agit de NSIA VIE et AGC VIE. Mais, il vaut aussi la peine de préciser que la société Africaine des Assurances du Congo (AAC), filiale du Groupe Africaine des Assurances, a commencé ses activités le 02 juillet 2018 après l'obtention de son agrément. Ce qui porte à six (06) le nombre de sociétés d'assurances non vie opérant en République du Congo

Le marché congolais des assurances a réalisé au cours de l'exercice 2017, un chiffre d'affaires de 60 000 555 790 FCFA contre 65.828.352.829 FCFA en 2016 soit une régression de 8,85%. Ce chiffre d'affaires du marché est reparti entre la vie et la non vie comme suit : 4601 899 308 FCFA en vie et 55 398 656 482 FCFA en non vie. Le chiffre d'affaires non vie est donc : **55 398 656 482 F CFA.**

Tableau n° 5 : chiffre d'affaires du marché congolais des assurances 2017

SOCIETE	PRIMES EMISES	PART DE CHAQUE SOCIETE SUR LE MARCHE (%)
ARC	27 065 764 206	45,110%
AGC non Vie	8 610 091 028	14,35%
NSIA Congo non vie	8 618 602 989	14,36%
Allianz Congo Assurances	6 716 723 552	11,19%
Saham Assurances Congo	4 387 474 707	7,31%
AGC Vie	3 001 653 605	5,0%
NSIA Congo vie	1 600 245 703	2,67%
Total	60 000 555 790	100%

Source: dossiers annuels/rapport du marchés des assurances exercice 2017

Tableau n° 6 : Taux de pénétration de l'assurance vie

ANNEES	2 015	2 016	2 017
Chiffre d'affaires	95 148 391 984	65 828 352 829	60 000 555 790
PIB	1 685 000 000 000	1 657 300 000 000	1 866 300 000 000
Taux de pénétration	5,65%	3,97%	3,00%

Le taux de pénétration de l'assurance au Congo au cours de l'année 2017 est de 3,00 % contre 3,97 % en 2016, soit une régression de 0,97%.

Source : dossiers annuels 2015 2016 2017 et DGE/rapport du marché des assurances

Tableau n°7 : Taux de pénétration de l'assurance non vie

ANNEES	2 015	2 016	2 017
Chiffre d'affaires	89 583 918 374	60 095 667 001	55 398 656 482
PIB	1 685 000 000 000	1 657 300 000 000	1 866 300 000 000
Taux de pénétration	5,32%	3,63%	2,97%

Source : dossiers annuels 2015, 2016 & 2017/ rapport du marché des assurances, exercice 2017

Le taux de pénétration de l'assurance dommage au Congo est de 2,97 % en 2017 contre 3,63 % en 2016, soit une régression de 0,66 point. Ce taux ne fait que se dégrader sur les trois (3) ans.

Paragraphe 2) Le niveau ou degré de collaboration entre établissements de crédit et assimilés et Compagnies d'assurance non-vie

Pour percevoir le niveau de collaboration entre les compagnies d'assurance et les établissements de crédit et assimilés, le rapport nombre des compagnies d'assurance non vie pratiquant la bancassurance et nombre des compagnies d'assurance non vie existant sur le marché congolais des assurances (A) et le niveau de production ou chiffre d'affaires d'août et septembre 2020 de la bancassurance ainsi que les produits commercialisés (B) doivent être examinés.

A- Le rapport 2 / 6 compagnies non-vie : deux (02) sur six (06) compagnies non-vie pratiquent la bancassurance.

1- Les partenariats NSIA ASSURANCES et les Etablissements de crédit et assimilés

A ce jour, la société NSIA ASSURANCES CONGO est en partenariat avec LA CONGOLAISE DE BANQUE, l'Etablissement de Micro Finance CHARDEN FARELL, l'établissement de Méso Finance COFINA, la Poste et la BGFI Bank.

Pour prétendre à un champ très large dans le cadre de sa politique dédiée au développement de la Bancassurance, les partenariats sont en cours de négociations avec bien d'autres établissements de crédit et assimilés à l'instar de la CAPPED avec laquelle les pourparlers sont avancés.

2- Les partenariats ALLIANZ et les Etablissements de crédit et assimilé

Pour ce qui est de la société ALLIANZ CONGO, celle-ci est en partenariat avec la banque Société Générale CONGO. Dans la quête d'informations indispensables à ce rapport, il nous a été rapporté que la société ALLIANZ CONGO serait aussi parvenue à décrocher le partenariat avec ECOBANK CONGO. Outre l'aspect partenariat, il est aussi important d'examiner le niveau de production de la bancassurance et des produits commercialisés à cet effet.

B- Le niveau de production d'août et septembre et les produits commercialisés

➤ **Production NSIA ASSURANCES**

Tableau n° 8 Objectifs Mensuels Chiffrés

Points de vente	Mois	Chiffre d'Affaires Prévisionnel Global	Nombre d'agences	Chiffre d'Affaires Prévisionnel par agence
LCB	Aout	43 333 333	24	1 805 556
	Septembre	43 333 333	24	1 805 556
COFINA	Aout	RAS	RAS	RAS
	septembre	RAS	RAS	RAS
CHARDEN FARELL	Aout	12 500 000	16	781 250
	Septembre	12 500 000	16	781 250
LA POSTE CV	Aout	4 991 889	1	4 991 889
	Septembre	2 017 584	1	2 017 584
BGFI BANK	Aout	RAS	RAS	RAS
	Septembre	RAS	RAS	RAS

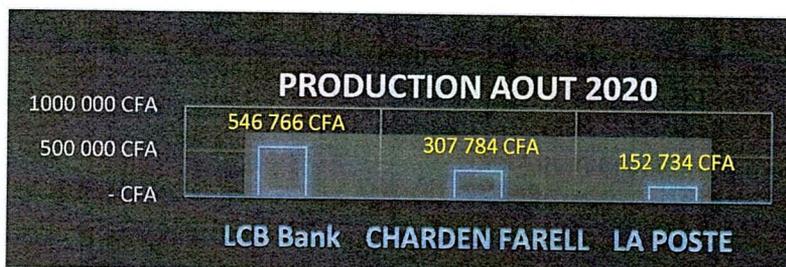
Source : NSIA ASSURANCES/Département Bancassurance IARD

Tableau n° 9 : Production par point de vente aout 2020

PRODUCTION AOUT 2020					
Points de vente	Mois	Chiffre d'Affaires prévisionnel par Agence	Chiffre d'Affaire réalisé par Agence	Nombre de polices vendues	% de production
LCB	Aout	1 805 556	546 766	6	30,28%
CHARDEN FARELL		781 250	307 784	4	39,39%
LA POSTE CV		4 991 889	152 734	5	3,05%
BGFI BANK		RAS	RAS	RAS	RAS
COFINA		RAS	RAS	RAS	RAS

Source : NSIA ASSURANCES/Département Bancassurance IARD.

Figure n° 1 : production Aout 2020



A examiner le tableau n° 9 ci-dessus présenté, le constat est que les productions réalisées par les partenaires NSIA ASSURANCES n'atteignent même pas 50% du Chiffre d'Affaires prévisionnel par point de vente.

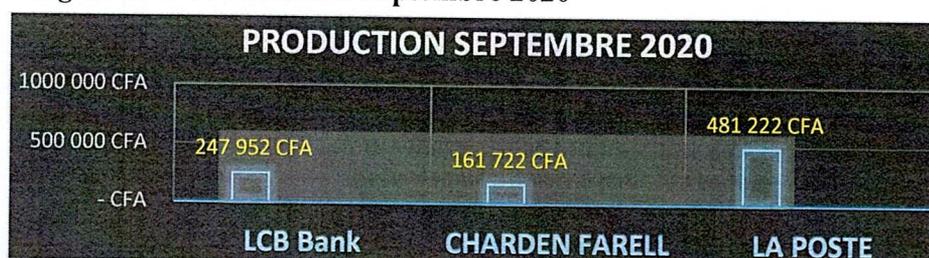
NB : cette remarque est aussi valable pour la production du mois de septembre présentée à la page qui suit.

Tableau n° 10 : Production par point de vente septembre 2020

PRODUCTION SEPTEMBRE 2020					
Points de vente	Mois	Chiffre d'Affaires prévisionnel par Agence	Chiffre d'Affaire réalisé par Agence	Nombre de polices vendues	% de réalisation
LCB	Septembre	1 805 556	247 952	2	13,73%
CHARDEN FARELL		781 250	161 722	2	20,70%
LA POSTE CV		2017584	481 222	5	23,85%
BGFI BANK		RAS	RAS	RAS	RAS
COFINA		RAS	RAS	RAS	RAS

Source : NSIA ASSURANCES/Département Bancassurance IARD.

Figure n° 2 : Production Septembre 2020



Via ses partenaires financiers, NSIA ASSURANCES commercialise déjà l'assurance automobile pour laquelle les quelques ventes ont été réalisées.

➤ Production ALLIANZ

Nonobstant les efforts déployés pour accéder aux informations de la société ALLIANZ, rien de concret n'a été trouvé. D'où l'absence des objectifs chiffrés et des réalisations à l'actif de la société ALLIANZ CONGO. Par contre, la quête d'informations a été productive au sujet des produits commercialisés par ALLIANZ par l'option bancassurance. La société ALLIANZ commercialise actuellement l'assurance automobile et l'assurance Responsabilité Civile Scolaire via ses partenaires financiers que sont Société Générale et ECO Bank.

Après s'être informé sur les généralités de l'accord de distribution des produits d'assurance entre les compagnies d'assurance et les établissements de crédit et assimilés, il est opportun de s'adonner au diagnostic de la vente déjà amorcée par les partenaires financiers de NSIA ASSURANCES CONGO.

CHAPITRE 2 : DIAGNOSTIC DE LA VENTE DES PRODUITS IARD AMORCEE PAR LES PARTENAIRES FINANCIERS DE NSIA

Dans le cadre du présent rapport, le choix a été porté sur la Méthode SWOT (Section 1) qui permet de ressortir les forces, faiblesses, opportunités et menaces. Et les conclusions y relatives ont fait l'objet d'un traitement (Section 2) débouchant sur les mesures correctives et propositions.

Section 1 : L'analyse SWOT de la vente / Le recours à la Méthode SWOT

L'analyse SWOT de la vente de produits d'assurance IARD par les partenaires NSIA révèle à ce jour des points forts (Paragraphe 1) mais aussi des points faibles (Paragraphe 2).

Paragraphe 1) Les points forts

A- Les forces

Le fait que LA CONGOLAISE DE BANQUE, CHARDEN FARELLE et LA POSTE aient commencé à vendre les produits d'assurance non-vie de NSIA ASSURANCES est un pas important dans la concrétisation du projet bancassurance non vie. D'ailleurs, tout le monde ou presque tombe d'accord sur le fait que « *Le commencement est la moitié de l'action* ». ²³

Un autre aspect à considérer comme une force est celui relatif à la manifestation de la volonté de LA CONGOLAISE DE BANQUE de s'impliquer dans les actions publicitaires de la vente des produits d'assurances NSIA sur son site web et en usant des panneaux publicitaires à cet effet.

B- Les opportunités

La configuration actuelle du marché congolais des assurances est telle qu'à peine deux compagnies non vie, NSIA ASSURANCES et ALLIANZ, se sont lancées dans les accords de distribution. Les autres compagnies d'assurances non vie ne se sont encore pas

²³ Wilfrid Laurier

affirmées sur ce point. Par ailleurs, un grand enthousiasme a été remarqué du côté de certains établissements de crédit et assimilés à l'exemple de LA CONGOLAISE DE BANQUE.

Depuis un moment déjà, le taux de bancarisation est en constante progression. Les banques et établissements assimilés sont dans un processus de décentralisation accrue avec comme vision de démocratiser leurs services financiers. Ce qui fait qu'ils disposent des bases de données larges et fiables à la fois. « *Grace à ce nouveau réseau de distribution, l'assureur élargit de façon significative sa clientèle (...). Il s'agit de profiter d'un réseau de distribution plus proche de la clientèle et mieux informé sur ses besoins et sa situation* ». ²⁴

Paragraphe 2) Les points faibles.

A- Les faiblesses :

Le nombre de contrats d'assurance vendus à ce jour est révélateur du manque d'implication des chargés de clientèle des partenaires financiers de NSIA ASSURANCES.. Ce manque d'implication peut aussi s'expliquer par la difficulté de communication avec certains interlocuteurs bancassurance des partenaires. Cette situation constitue une grande faiblesse de nature à mettre à mal la vente.

Le département bancassurance non vie de NSIA ASSURANCES est de nos jours piloté par une seule personne. Elle est à la fois en charge de la gestion stratégique et de la gestion opérationnelle. Jouer seule le rôle d'interlocuteur direct de plusieurs correspondants financiers ferait forcément en sorte qu'elle soit moins efficace. Il est donc vrai que « *lorsque deux forces sont jointes, leur efficacité est DOUBLE* ». ²⁵

B- Les menaces :

Le taux d'occupation des chargés de clientèle dans le secteur bancaire est aussi important que celui des producteurs dans les compagnies d'assurances. Juteuse pour leurs hiérarchies, la vente des produits d'assurance peut paraître comme une charge de travail supplémentaire pour les chargés de clientèle et de devenir par conséquent un blocus. Outre le surcroît de travail, la complexité technique des produits d'assurance IARD et les

²⁴ Mémoire Online > Commerce et Marketing/ Bancassurance : Commercialisation des produits assurantiels, par Houda Bargaoui, Institut supérieur de gestion à Tunis-maitrise finance 2007.

²⁵ ISAAC NEWTON.

imperfections du logiciel IXPERTA sont aussi de réelles menaces à la dynamisation de la vente des produits IARD par les partenaires de NSIA ASSURANCES.

Les produits d'assurance IARD sont réputés complexes de par leur caractère très technique. Pour bien vendre un produit il faut au préalable bien le cerner. Le diagnostic de la vente des produits d'assurances non vie par les partenaires de NSIA ASSURANCES a permis d'en tirer des conclusions. Leur traitement s'avère donc indispensable pour savoir quel est l'état d'avancement du projet.

Section 2 : Le traitement des conclusions du diagnostic

Paragraphe 1) Les mesures correctives des points faibles

A- La mise en place d'un back office bancassurance IARD

La mise en place du back office est justifiée par le suivi de l'activité bancassurance qui nécessite assurément des reportings à faire à la hiérarchie. La mise en place d'un back office est loin d'être la seule mesure corrective. Il est difficile pour une seule personne de gérer le département bancassurance IARD puisqu'elle est tenue de solutionner toutes les difficultés éprouvées par les CC au niveau des guichets des partenaires financiers. De toute manière, *« les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise, ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe »*.²⁶

Le back office mis en place sera aussi en charge de gérer les cas les plus complexes dans l'exécution des opérations. La solution doit être immédiate pour préserver la qualité de service et pour y parvenir la gestion à distance est de mise. Cette gestion ne peut être assurée que par les agents NSIA ASSURANCES maîtrisant l'usage du logiciel IXPERTA et les exigences techniques du métier d'assurance.

*Equipe*Collaboration
* Efficacité*Résultat*



²⁶ STEEVE JOBS. Co-fondateur d'APPLE.

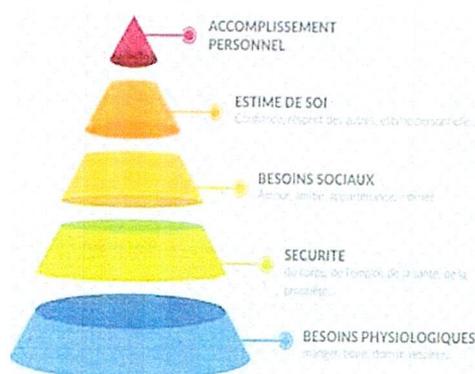
B- L'instauration d'un système de monitoring

Le monitoring, ici, consiste à faire régulièrement un contrôle sur la base des objectifs assignés aux CC. Seulement, pour amener les chargés de clientèle à l'atteinte des objectifs, il est impératif de songer à une politique de motivation en leur faveur. Les objectifs à assigner aux chargés de clientèle doivent être objectifs, réalisables, quantifiables et tout en s'inscrivant dans la vision à laquelle aspire NSIA ASSURANCES. Cela dit, « *C'est bon d'avoir des objectifs modestes qui peuvent facilement être atteints* »²⁷. Un tableau de bord est nécessaire à ce niveau pour ressortir les écarts entre les résultats obtenus et les résultats attendus.

Le manque d'implication observé chez certains CC peut être aussi solutionné par une politique de motivation. Les bons d'achats, des prix annuels ou semestriels de meilleur vendeur accompagnés de diplômes, de séjour week-end gratuit dans un hôtel de la place et bien d'autres initiatives motivantes éveillent la motivation des chargés de clientèle. Cela vaut la peine puisqu' « *un vendeur sans enthousiasme est un simple employé* ».²⁸

Tous ces avantages instaurés doivent être consignés dans un document signé de NSIA ASSURANCES et de ses partenaires afin de répondre officiellement et permanentement aux multiples besoins que ressent tout travailleur dont **Abraham MASLOW** fait mention :

Figure n°3 : pyramide de besoins



En ce qui concerne les référents bancassurance des partenaires qui ne rendent pas la communication facile avec le Responsable Bancassurance NSIA, leurs hiérarchies doivent intimer des ordres fermes dans ce sens et cela sous l'impulsion de la Direction Générale NSIA ASSURANCES.

Le traitement des conclusions qui ressortent du diagnostic a non seulement conduit à envisager des mesures correctives mais aussi à formuler des suggestions.

²⁷ Margaret Atwood.

²⁸ Harry F. BANKS.

Paragraphe 2) Les suggestions

Les suggestions faites dans le cadre ce rapport ont été orientées d'une part vers les produits et le Service Après-Vente (A) et d'autre part vers les modalités de souscription et de paiement de la prime (B).

A- Les propositions liées aux produits et au Service Après-Vente (assistance)

Mettre en évidence les produits hybrides ne veut pas dire qu'il faut ne pas vendre les produits ordinaires d'assurance. Ceux-ci vont être vendus simultanément avec les produits dits hybrides. Aussi, ils suscitent chez les chargés de clientèle un sentiment d'appartenance en ayant l'intime conviction que le produit est le leur. Raison pour laquelle « *entre le double et l'hybride, je parie sur l'hybride à chaque fois* ». ²⁹

Quelques exemples de produits hybrides

- ❖ **Crédit achat véhicule et assurance automobile** : adjonction crédit achat véhicule, assurance automobile en non vie et décès emprunteur en vie. Si la garantie exigée est une maison hypothéquée, on peut adjoindre au crédit la Multirisque Habitation par exemple.
- ❖ **Crédit commande de Marchandises et assurance facultés** : adjonction crédit pour marchandises importées et assurances facultés en non vie et décès emprunteur en vie par exemple.
- ❖ **Crédit-bail Entreprise et Risques divers** : adjonction crédit-bail ou leasing ayant pour objet la location des biens mobiliers et/ou immobiliers avec option d'achat et les assurances dommages aux biens comme le vol, l'incendie, dégât des eaux, bris de glaces, responsabilité civile en attendant qu'elle se débouche sur le transfert de propriété.

²⁹ Voir les Citations de The Reader Hanna Schmitz.

Pour pérenniser davantage la qualité de service généralement meilleure au niveau des établissements de crédit et assimilés et fidéliser les clients, l'instauration du Service Après-Vente est une initiative à encourager surtout qu'« *il faut des mois pour trouver un client et seulement quelques secondes pour le perdre* ». ³⁰

Assuré par NSIA ASSURANCES, le Département en charge du Service Après-Vente auquel visé se doit de travailler en étroite collaboration avec le Département Sinistres IARD pour gérer de façon privilégiée les dossiers sinistres des partenaires financiers. Quant aux sinistres occasionnant des dommages aux tiers et dont les assurés des partenaires sont responsables, NSIA ASSURANCES doit, de manière très impliquée, assister les victimes dans la constitution du dossier sinistre jusqu'au paiement de l'indemnité.

Les propositions formulées font aussi intervenir des aspects autres que la mise en avant des produits hybrides et l'instauration du Service Après-Vente (SAV) quasi-obligatoire.

B- Les propositions relatives aux modalités de souscription et de paiement de la prime

Il est très souvent reproché aux assureurs d'embrouiller les assurables ou candidats à l'assurance dans la paperasserie. Telle est la raison pour laquelle « (...) *les chefs d'entreprise accordent en général la priorité dans leur budget à des charges ou prestations qu'ils jugent nécessaires à l'exercice de leurs activités, ce qui les conduit à donner moins d'importance à l'assurance. Ce choix est en général motivé par divers facteurs dont principalement : (...) – la paperasserie dans la constitution des dossiers de sinistre* ». ³¹ Ainsi, les imprimés des questionnaires proposition, bulletins d'adhésion et tous autres documents que les prospects seront amenés à renseigner au guichet doivent être simplifiés.

³⁰ Guy Burkhardt, *le Booster de clients heureux*.

³¹ EL HADJI ABDOUL AZIZ FALL ; *L'assurance des risques d'entreprise dans l'espace CIMA ; L'Harmattan. 2015, Page 18.*

Quelques mécanismes inédits de paiement de la prime :

- ❖ **L'instauration d'un découvert pour paiement de la prime (DPP) à la faveur des** clients dont les salaires y sont domiciliés ;
- ❖ L'instauration du Prêt pour Paiement de la Prime concernant les clients ayant simplement des comptes bancaires ;
- ❖ Le Paiement de la Prime par Anticipation par la Banque en attendant le virement des salaires (une sorte de paiement à crédit) : exclusivement dans le cadre de la domiciliation des salaires etc.

CONCLUSION

Après la description de la structure d'accueil NSIA ASSURANCES CONGO et l'exécution de certaines tâches, la problématique de ce rapport a été cernée à travers le diagnostic de la vente des produits d'assurances IARD entreprise par les établissements de crédit et assimilés en partenariat avec NSIA.

Le diagnostic effectué fait cas des points forts ou aspects positifs présentés sous forme de forces et opportunités, au nombre desquels l'amorce de la vente par les partenaires les plus diligents, la formation de la quasi-totalité de chargés de clientèle, l'implication dans les actions publicitaires de certains partenaires et le marché de la bancassurance quasiment inexploré.

A côté de ces points forts, des points faibles ont aussi été relevés, à l'exemple de la faible implication de chargés de clientèle et de référents de certains partenaires, le caractère très technique des produits à commercialiser, les imperfections du logiciel métier à mettre à la disposition des partenaires et la vente des produits d'assurance considérée comme une charge supplémentaire de travail pour les chargés de clientèle des partenaires. Eu égard aux conclusions du diagnostic, les hypothèses formulées au niveau de l'introduction ont été bel et bien confirmées. En conséquence, pour remédier aux différents facteurs qui entravent une meilleure vente de produits d'assurance, les recommandations présentées sous forme de mesures correctives et suggestions³² devraient être prises en compte, question de redéfinir la stratégie adoptée. Gardons à l'esprit « *que la stratégie soit belle est un fait, mais n'oubliez pas de regarder le résultat* ». ³³

Tout bien considéré, la contreperformance enregistrée jusqu'à ce jour ne réside-t-elle pas dans le manque de réalisme des objectifs assignés ou dans le fait de pas envisager l'affectation des agents NSIA ayant le statut technico-commercial auprès des partenaires financiers? Ce questionnement semble tout de même justifié sachant que « *l'échec n'est qu'une opportunité pour recommencer la même chose plus intelligemment* ». ³⁴

³² La mise en place d'un back office en charge du suivi régulier des émissions effectuées par les chargés de clientèle, l'instauration d'une politique de motivation à leur faveur, l'assignation et évaluation des objectifs, la mise en relief d'un service après-vente, la mise en avant des produits hybrides etc.

³³ Winston Churchill

³⁴ Henry Ford.

BIBLIOGRAPHIE

1- TEXTES COMMUNAUTAIRES, LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

1.1 Textes législatifs

- ✦ *Code civil Napoléon de 1804, Edition 2014.*
- ✦ *Loi tunisienne N° 37-2002 du 1^{er} Avril 2002 modifiant et complétant le code des assurances promulgué par la loi n° 92-24 du 09 Mars 1992 complétée par la loi N° 94-10 du 31 Décembre 1994.*

1.2 Textes communautaires

- ✦ *Code CIMA, NOUVELLE EDITION 2019.*
- ✦ *Règlement n° 01/02/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de Microfinance dans la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale.*

2- ACTES CONVENTIONNELS

- ✦ *Convention NSIA et LCB BANK/BGFI Bank/ COFINA etc.*

3- OUVRAGES

3.1 Ouvrages généraux

- ✦ JAMES LANDEL, *Lexique des termes d'assurance*, 7eme Editions L'ARGUS de l'assurance, 2014, 585 pages.
- ✦ JOSEPH HEMARD, *Les Grands Principes de l'Assurance*, AA EDITEURS, 1992 , 512 Pages.
- ✦ EL HADJI ABDOUL AZIZ FALL ; *L'assurance des risques d'entreprise dans l'espace CIMA* ; L'Harmattan. 2015,172 pages.

4- ARTICLES

4.1 Articles scientifiques

- ✦ PHILIPPE TRAINAR, « La Bancassurance : Généralisation ou Déclin du Modèle ? », *Revue d'Economie Financière*, 2008.
- ✦ LE PR KALIEU ELONGO YVETTE « la classification des établissements de crédit dans la CEMAC par / L'article 1^{er} du Règlement COBAC R-2009/02 du 1er avril 2009 portant fixation des établissements de crédit de crédit, de leur forme juridique et des activités autorisées »
- ✦ « la bancassurance : les produits et les conditions de développement », article publié par *Atlas Magazine*.

5- TRAVAUX UNIVERSITAIRES

5.1 Mémoires

- ✦ GAETAN CYRILLE BOMBARD MOUNDJOUTENDE, *Mémoire de fin d'études pour l'obtention du Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurance (DESS-A), Cycle III, 22ème promotion 2014 – 2016, Thème : Comment développer la bancassurance dans le business d'une compagnie d'assurance IARD en zone CIMA ? Cas de SUNU ASSURANCES IARD-Centrafrique.*
- ✦ HOUDA BARGAOUI *Mémoire pour l'obtention de Maîtrise en Finance sur la « Bancassurance : Commercialisation des produits assurantiels ». Institut supérieur de gestion, Tunis, 2007.*

6- COMMUNICATIONS ET TRAVAUX DE RECHERCHES

6.1 Actes de colloque

- ✦ *Etats généraux de l'assurance sur « la gestion des réseaux de distribution de l'assurance vie », organisés par la CIMA et la FANAF à ABIDJAN du 07 au 09 mars 2018.*

6.2 Interviews

- ✦ *Déclaration en 2017 de Roger DOSSOU-YOVO sur Jeune Afrique/ Economie et Finance, consultant et ancien directeur général de l'Institut international des Assurances.*
- ✦ *Déclaration du Ministre des finances, GILBERT ONDONGO, publiée sur Les Echos du Congo Brazzaville le 26 février 2018, lors de l'inauguration du siège de BGFI Bank sur le taux de bancarisation en République du Congo.*

7- Webographie

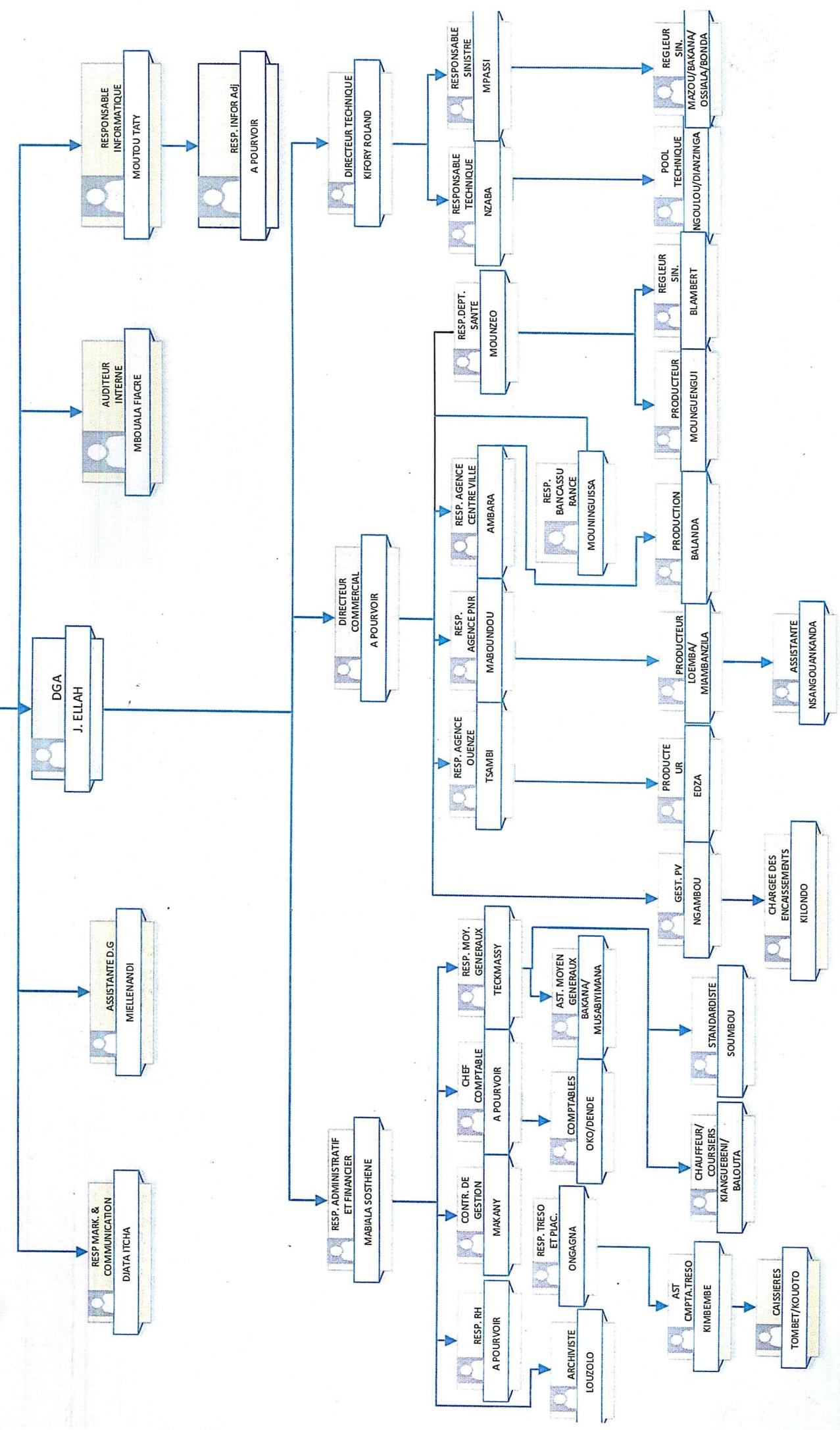
7.1 Citations

- | | | |
|---------------------|--------------------|------------------|
| ✦ Winston Churchill | ✦ Steeve Jobs. | ✦ Guy Burkhardt |
| ✦ Henry Ford. | ✦ Margaret Atwood. | ✦ Hanna Schmitz |
| ✦ ISAAC NEWTON | | ✦ Harry F. BANKS |

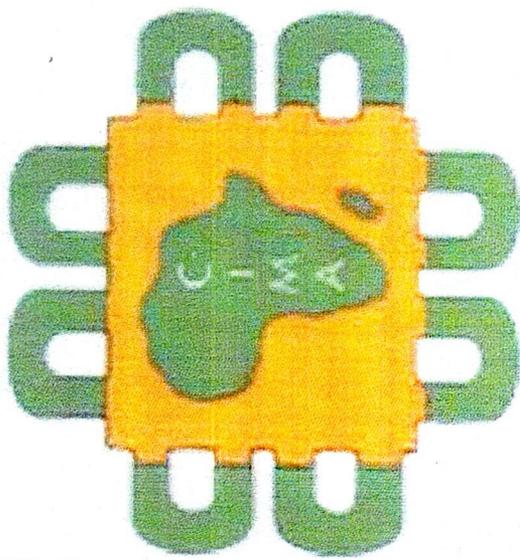
7.2 Sites/Liens

- ✦ <https://fr.m.wikipedia.org> / Pyramide de besoins de Abraham MASLOW

ANNEXES



ETATS GENERAUX DE L'ASSURANCE



GESTION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE VIE

LA BANCASSURANCE

Le mot bancassurance qui signifie: distribution de produits d'assurance par une banque agréée pour faire de l'assurance, a été galvaudé dans son usage par les assureurs de la CIMA.

Le phénomène auquel nous assistons aujourd'hui c'est plutôt des banques qui distribuent, dans le cadre d'une convention de partenariat, des produits d'assurance d'une compagnie d'assurance avec qui il n'existe généralement pas de relations capitalistiques

Au stade actuel de la réglementation, avec le cloisonnement des deux activités chaque institution restant dans son cœur de métier, la vente de produits d'assurance par les banques abusivement appelé bancassurance, ne pourrait se concevoir qu'à travers des convention de partenariat.

En tout état de cause, cette activité de bancassurance telle que pratiquée dans la zone CIMA, connaît un essor remarquable avec le développement de relations de partenariat entre assureurs bancaiers, aussi bien pour des produits d'épargne que de prévoyance.

LA BANCASSURANCE

Cette activité en plein développement a acquis des points forts parmi lesquels nous pouvons noter:

► Taux de rétention:

Un indicateur nommé taux de rétention mesure la santé des opérations d'assurance. Il est évident qu'il y a un avantage économique à pouvoir garder longtemps la clientèle des assureurs, car il serait dommageable qu'un fort nombre de polices chute dans un laps de temps relativement court après qu'ils aient été conclus.

► Encaissement:

Chez l'assureur classique, lorsqu'une police a été conclue ou lorsqu'elle atteint son échéance et qu'elle doit être renouvelée, l'assureur émet une quittance, puis la fait suivre à son intermédiaire avec prière de demander au client de la payer. L'assureur comptabilise à ce moment une prime émise, qu'il encaissera, recouvrira plus tard et parlera alors d'une prime acquise.



GESTION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE VIE

Présenté : par Mamadou FAYE

ABIDJAN, DU 07 au 09 MARS 2018

GESTION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE VIE

TABLE DES MATIERES

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
RESUME	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL NSIA CONGO	5
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE NSIA ASSURANCES ET NSIA VIE	7
Section 1 : La structuration NSIA ASSURANCES.....	7
Paragraphe 1) Les organes communs	7
A-La Direction Générale	7
B- La Direction Administrative et Financière (DAF).....	8
Paragraphe 2) La Direction et les Départements propres à société	8
A- La Direction et les Départements de NSIA ASSURANCES.....	8
B- La Direction et les Départements de NSIA VIE	10
Section 2 : Les tâches effectuées pendant le stage.....	10
Paragraphe 1) Passage au sein de NSIA ASSURANCES	10
A- Les tâches effectuées au niveau du Pool Technique, du Bureau Direct Siège, des GPV et du Département Sinistres :.....	10
B- Les échanges au niveau du Département Bancassurance IARD.....	13
Paragraphe 2) Passage à NSIA VIE CONGO	14
A- Au Département Production et Bancassurance Vie	14
Chapitre 2. LES ACTIVITES DE NSIA ASSURANCES	17
Section 1 : Les produits NSIA ASSURANCES	17
Paragraphe 1) Les produits relatifs aux risques délégués	17
A- Les différents risques délégués	17
B- La capacité de souscription par risque	17
Paragraphe 2) Les produits relatifs aux risques non délégués	18
A- Les différents risques non délégués	18

Optimisation de la vente de produits d'assurance IARD par les établissements de crédit et assimilés : cas de NSIA ASSURANCES CONGO.

B-	Les départements en charge de la cotation.....	18
Section 2 :	La présentation technique NSIA ASSURANCES.....	19
Paragraphe 1)	Le chiffre d'affaires par branches.....	19
A-	Régression du chiffre d'Affaires au fil des années 2017,2018 et 2019	19
Paragraphe 2)	La couverture des engagements et la marge de solvabilité	19
A-	Les engagements réglementés, marge de solvabilité et taux de couverture	19
DEUXIEME PARTIE : PROBLEMATIQUE DE LA VENTE DES PRODUITS IARD PAR LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET ASSIMILES		
20		
CHAPITRE 1 : GENERALITES SUR LA FACETTE « ACCORD DE DISTRIBUTION » DE LA BANCASSURANCE.....		
22		
Section 1 :	L'accord de distribution : une initiative conventionnelle, mais conforme au code CIMA	22
Paragraphe 1)	Les établissements habilités à vendre les produits d'assurance	22
A-	Le fondement juridique	22
B-	La Réglementation bancaire de la CEMAC et la pratique de la vente des produits d'assurance par les établissements de crédit et assimilés	23
Paragraphe 2)	Les modalités de reversement de primes et de règlement de commissions.....	24
A-	Silence du Législateur CIMA.....	24
B-	L'alternative au silence du code : application de l'accord de distribution.	25
Section 2 :	Etat des lieux de la pratique de bancassurance sur le marché congolais ...	26
Paragraphe 1)	Les établissements de crédit, les établissements assimilés et les Compagnies d'assurances opérant au Congo.....	26
A-	Les Etablissements de crédit et assimilés.....	26
B-	Les Compagnies d'assurances non-vie	28
Paragraphe 2)	Le niveau ou degré de collaboration entre établissements de crédit et assimilés et Compagnies d'assurance non-vie.....	30
A-	Le rapport 2 / 6 compagnies non-vie : deux (02) sur six (06) compagnies non-vie	31
	pratiquent la collaboration.	31
B-	Le niveau de production d'août et septembre et les produits commercialisés	31
CHAPITRE 2 : DIAGNOSTIC DE LA VENTE DES PRODUITS IARD AMORCEE PAR LES PARTENAIRES FINANCIERS DE NSIA		
35		
Section 1 :	L'analyse SWOT de la vente / Le recours à la Méthode SWOT.....	35
Paragraphe 1)	Les points forts	35

Optimisation de la vente de produits d'assurance IARD par les établissements de crédit et assimilés : cas de NSIA ASSURANCES CONGO.

A- Les forces	35
B- Les opportunités	35
Paragraphe 2) Les points faibles.....	36
A- Les faiblesses :	36
B- Les menaces :	36
Section 2 : Le traitement des conclusions du diagnostic	37
Paragraphe 1) Les mesures correctives des points faibles.....	37
A- La mise en place d'un back office bancassurance IARD.....	37
B- L'instauration d'un système de monitoring	38
Paragraphe 2) Les suggestions.....	39
A- Les propositions liées aux produits et au Service Après-Vente (assistance)	39
B- Les propositions relatives aux modalités de souscription et de paiement de la prime	40
CONCLUSION.....	42
BIBLIOGRAPHIE.....	43
ANNEXES.....	46
TABLE DES MATIERES	47