

CONFERENCE INTERAFRICAINNE  
DES MARCHES D'ASSURANCES.  
(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES  
(IIA)

BP. 1575 Yaoundé

Tél :  
Fax : (237) 220 71 51



Site Web <http://www.iiacameroun.com>  
Yaoundé - Cameroun.

MAITRISE EN SCIENCES DES TECHNIQUES DES  
ASSURANCES (MST-A)

**RAPPORT DE STAGE ET D'ETUDES**

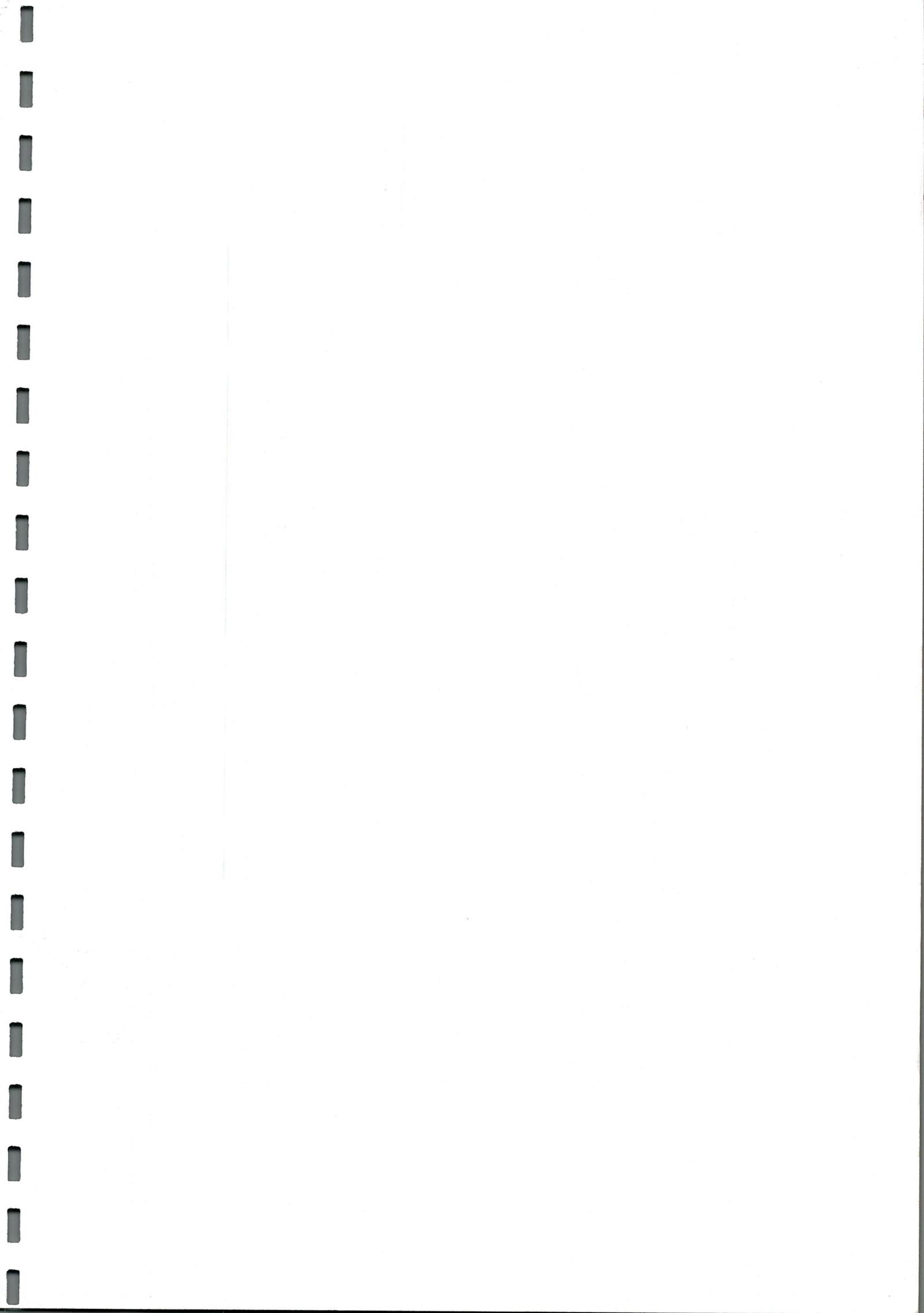
THEME

L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE AU  
SEIN DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES S.A.

Présenté et soutenu par :  
**Ulrich Bertin NDKOUKOU TCHALÉ**

Sous la Direction et la supervision  
**Thomas NFOTABONG**  
Chef Service des opérations techniques  
**Alphonse C. BINGAN**  
Chef Service sinistres

**Cycle II, 7e promotion, MST-A**  
(2004 - 2006)



## REMERCIEMENTS

Que tous les chefs services de la Garantie Mutuelle des Cadres Société Anonyme trouvent ici l'expression de toute ma gratitude pour le meilleur encadrement et les nombreuses observations qu'ils m'ont témoignés durant mon stage

Mes remerciements s'adressent aussi à l'Administration de l'Institut International des Assurances de Yaoundé pour ma formation

Que mon épouse qui a assuré avec efficacité la préparation et l'aboutissement de cette formation en soit remerciée.

# SOMMAIRE

REMERCIEMENTS .....	1
SOMMAIRE .....	2
INTRODUCTION .....	5
PREMIERE PARTIE :DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DE STAGE .....	6
CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES.....	7
SECTION 1. DEFINITION .....	7
SECTION 2. HISTORIQUE ET EVOLUTION .....	7
2.1 GENESE .....	7
2.2 EVOLUTION DE LA MUTUALITE A LA SOCIETE .....	7
2.3 SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'AGENCE REGIONALE DE YAOUNDE .....	8
CHAPITRE II : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT .....	9
SECTION 1. ORGANISATION.....	9
1.1 DIRECTION GENERALE.....	9
1.2 DIRECTION ADMINSTRATIVE ET FINANCIERE.....	9
1.2.1 LE SERVICE ADMINISTRATIF.....	9
1.2.2 LE SERVICE FINANCIER .....	9
1.3 DIRECTION TECHNIQUE ET SOCIALE.....	9
1.3.1 LE SERVICE TECHNIQUE .....	9
1.3.2 LE SERVICE COMMERCIAL.....	10
1.4 AGENCE REGIONALE .....	10
SECTION 2. FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE.....	10
2.1 LES SERVICES SUPPORTS .....	10
2.1.1 LES SERVICES ADMINISTRATIF ET FINANCIER.....	10
2.1.2 LE SERVICE INFORMATIQUE .....	11
2.2 LES SERVICES TECHNIQUES .....	11
2.2.1 LE SERVICE PRODUCTION .....	11
2.2.2 LE SERVICE COMMERCIAL .....	12
2.2.3 LE SERVICE SINISTRE.....	12
SECTION 3 STRUCTURE DE L'ENTREPRISE .....	13
CHAPITRE III. ANALYSE DE L'AGENCE REGIONALE DE YAOUNDE .....	14
SECTION 1. SERVICE PRODUCTION.....	14
SECTION 2. SERVICE SINISTRE .....	15

<b>DEUXIEME PARTIE :L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'INTERMEDIAIRE AU SEIN DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES SA .....</b>	<b>16</b>
<b>CHAPITRE I. CONDITIONS DE COLLABORATION ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES.....</b>	<b>16</b>
<b>SECTION 1. RAPPEL DES CONDITIONS REGLEMENTAIRES DANS L'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1 CONDITIONS D'ADMINISTRATION .....</b>	<b>17</b>
1.1.1 CONDITIONS D'ACCES A LA PROFESSION .....	17
<b>1.2 DOCUMENTS EXIGES AUX AGENTS GENERAUX ET A LEURS PERSONNELS.....</b>	<b>18</b>
1.2.1 LE TRAITE DE NOMINATION.....	18
1.2.2 LA CARTE PROFESSIONNELLE.....	18
<b>SECTION 2. PRATIQUES .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 CONTROLE SELON LA LEGISLATION ET LA REGLEMENTATION .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 LE CONTROLE INITIE PAR LA G. M. C. SA .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3 CONTROLE TECHNIQUE .....</b>	<b>19</b>
2.3.1 CONTROLE TECHNIQUE DES AGENTS GENERAUX.....	19
2.3.2 CONTROLE TECHNIQUE DES COURTIERS.....	20
<b>2.4 CONTROLE COMPTABLE ET FINANCIER .....</b>	<b>21</b>
2.4.1 AUDIT COMPTABLE DES AGENCES.....	21
2.4.2 LA COMPTABILITE CLIENT.....	21
<b>SECTION 3. LACUNES RELEVES DANS LA COLLABORATION ET LES ORIGINES .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 RAPPORT ENTRE LA G. M. C. SA ET LES INTERMEDIAIRES .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 PART DE LA PRODUCTION REALISEE PAR LES INTERMEDIAIRES .....</b>	<b>22</b>
3.2.1 LES INTERMEDIAIRES INTERNES .....	22
3.2.2 LES INTERMEDIAIRES EXTERNES .....	22
<b>3.3 DIFFICULTES DE CONTROLE .....</b>	<b>23</b>
3.3.1 DIFFICULTES DE CONTROLE TECHNIQUE .....	23
3.3.2 DIFFICULTES RELEVES A LA COMPTABILITE ET A L'AUDIT.....	23
<b>CHAPITRE II : ESSAI DE SOLUTION POUR UNE ORGANISATION EFFICACE DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES.....</b>	<b>24</b>
<b>SECTION 1. LES EXIGENCES DU LEGISLATEUR .....</b>	<b>24</b>
<b>1.1 LE RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU CODE CIMA.....</b>	<b>24</b>
1.1.1 L'ENCAISSEMENT DES PRIMES PAR LES INTERMEDIAIRES .....	24
1.1.2 LES REVERSEMENTS DES PRIMES.....	25
<b>1.2 L'AUTORISATION .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3 L'APPLICATION DES SANCTIONS ET PENALITES.....</b>	<b>25</b>
1.3.1 SELON LE CODE CIMA.....	26
1.3.2 SELON LE PROTOCOLE D'ACCORD INTER COMPAGNIES.....	26
<b>SECTION 2 MESURES PERMETTANT D'AMELIORER LE TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES PAR UNE ORGANISATION PARFAITE .....</b>	<b>26</b>

<b>2.1 LES MESURES URGENTES.....</b>	<b>26</b>
2.1.1 CONDITIONS D'AMELIORATION DES RELATIONS DE GESTION ENTRE LA GMCSA .....	26
2.1.2.PLAN MARKETING 6 .....	26
2.1.3 FACTEUR TECHNOLOGIQUE.....	36
2.1.4 LA DELEGATION DE POUVOIR.....	36
2.1.5 REORGANISATION DU PERSONNEL.....	37
2.1.6 REDYNAMISATION DU SERVICE COMMERCIAL.....	38
2.1.7 DIRECTION NATIONALE DES ASSURANCES ET DE LA COOPERATION MONETAIRE.....	38
<b>2.2 LES MESURES A MOYEN ET LONG TERME.....</b>	<b>38</b>
2.2.1 LE PROGICIEL « OXYGENE ».....	38
2.2.2 LE REGROUPEMENT DES AGENCES.....	39
<b>SECTION 3. MESURES PREVENTIVES FACILITANT LE CONTROLE.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>40</b>

## INTRODUCTION

Le stage académique auquel l'institut international des assurances soumet ses étudiants, constitue un grand moment pour la formation professionnelle du futur cadre, en ce sens qu'il permet à l'étudiant de toucher du doigt le monde du travail afin de s'imprégner des réalités d'entreprise, c'est dans cette optique qu'il nous a été donné d'effectuer un stage de six mois à la Garantie Mutuelle des Cadres société anonyme en son agence régionale de Yaoundé sis en face de la maison de la radio.

Notre stage nous a permis de nous familiariser avec la pratique. Tout au long de ce rapport il est question de présenter l'environnement du stage en première partie, en deuxième partie l'organisation du travail des intermédiaires au sein de la Garantie Mutuelle des Cadres société anonyme et en fin nous tenterons de faire une évaluation globale en acquis mais aussi en procédant à des observations et des suggestions pour une organisation parfaite du travail de l'intermédiaire.

# PREMIERE PARTIE

## DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DE STAGE

# CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES

## SECTION 1. DEFINITION

La Garantie Mutuelle des Cadres Société Anonyme en abrégée GMC S.A est une compagnie de droits camerounais. Elle exerce ses activités exclusivement dans le domaine des assurances dommages. Son siège social est à Douala Akwa, BP 1965. Par la taille de ses effectifs (environ cent employés), la GMC S.A est une entreprise de taille moyenne, mais le volume de ses activités et de ses performances actuelles la classe parmi les meilleures compagnies d'assurances au Cameroun.

## SECTION 2. HISTORIQUE ET EVOLUTION

### 2.1 GENESE

La GMC est née à l'initiative de deux promoteurs camerounais : NGUE Jean Victor et EKUMU Raymond, qui dans une conjoncture économique difficile, ont suggéré aux cadres d'entreprise, hommes d'affaire et particulier de se mettre ensemble pour se garantir contre les problèmes tels que : maladies, décès, accidents, etc. Intéressés, les différents composantes de la société nationale (Avocats, Médecins, Ingénieurs, Magistrats, Cadre d'entreprise, etc.), par de nombreuses cotisations aux fonds d'établissements adhèrent à l'idée des promoteur le 02 avril 1988.

La GMC devient alors une compagnie d'assurance le 02 septembre 1990 à l'Hôtel HILTON au cours d'une assemblée générale constitutive. En mars 1991, la GMC obtient son agrément comme compagnie d'assurance à forme mutuelle. Elle compte alors, près de 1500 adhérents et 150 000 000 FCFA (cent cinquante millions de francs) de fonds d'établissement.

### 2.2 EVOLUTION DE LA MUTUALITE A LA SOCIETE

A sa création en 1992, la GMC est une société d'assurance à forme mutuelle. C'est une forme de prévoyance volontaire par laquelle les membres d'un groupe s'assurent réciproquement contre un certain risque. La mutuelle implique donc un rapport double, un échange d'acte et de sentiments. Dès le démarrage, la GMC connaît une évolution significative au niveau du chiffre d'affaires de ses adhérents.

L'on observe, cinq ans après sa création, une augmentation importante de son chiffre d'affaires qui s'élève à plus de deux milliards (2 000 000 000 ) FCFA et son sociétariat passe de 1500 (mille cinq cent) adhérents à 20 000 (vingt mille) membres environ. Ceci malgré un environnement morose caractérisé par une baisse radicale des revenus dans le secteur public et une compression excessive des effectifs dans le secteur privé sans oublier la dévaluation du franc CFA.

Tous les adhérents étaient propriétaires indivisibles de l'entreprise. Les sociétaires étaient à la fois cotisants, bénéficiaires et gestionnaires. Une carte de demande était offerte aux membres fondateurs candidats à l'adhésion à la GMC. Ceci leur fournissait des avantages telle qu'une réduction substantielle sur le coût des produits GMC et même des réductions sur les coûts des produits ou services offerts par les entreprises sociétaires de la GMC. Par ailleurs, les projets initiés par les membres fondateurs avaient la primeur de financement.

Les années passantes, le Cameroun s'ouvrait de plus en plus au monde extérieur et l'Etat Camerounais se soumettait au différents plan d'ajustement structurel du FMI et de la Banque Mondiale dont les exigences ont conduit à plus de libéralisme dans notre économie.

En dépit de la volonté des promoteurs et des dirigeants d'épouser l'environnement sociaux économique avec ses mutations, la mutuelle offrait de moins en moins un cadre approprié à l'épanouissement des membres à la bonne gestion des membres d'où la nécessité de transformer cette mutuelle en une société anonyme mieux adaptée à une économie camerounaise de plus en plus libérale. Ce passage d'une mutuelle à une société anonyme est appelé démutualisation (DEMUTUALISATION).

Le 02 avril 2002, une circulaire du directeur général (Jean Victor NGUE) annonce la démutualisation de la GMC, résolution de l'assemblée générale mixte de l'entreprise qui s'est tenue à Douala le 16 mars 2002. La GMC passe d'une société à forme mutuelle à une société anonyme. Trois raisons principales sont avancées :

1. Dix ans après, la majorité des sociétaires veulent recevoir une rémunération de leur apport, droit d'adhésion ;
2. l'entreprise a besoin d'un accès plus diversifié aux sources de financement ;
3. l'environnement réglementaire et la pression du marché imposent une meilleure rationalisation de la gestion pour favoriser la rentabilité et la solvabilité.

Cette démutualisation de la GMC va entraîner des changements importants au sein de cette entreprise :

1. La transformation du fonds d'établissement en capital social qui est porté à 1 139 700 000 FCFA
2. Les membres dont les parts sont transformés en actions deviennent des actionnaires. Les membres fondateurs à ce jour de leurs droits d'adhésion sont gratifiés d'une action pour deux actions détenues. La valeur nominale d'une action est de 50 000 FCFA. La structure de la GMC est modifiée :

\*Le conseil d'administration est réduit à douze membres.

\*Les conseils régionaux ont disparus pour la place à l'assemblée générale des actionnaires, organe suprême de la société anonyme ;

\*Les pouvoirs plus étendus sont délégués au directeur général ;

\*Pour avoir le droit de représentation, et le droit de vote dans les assemblées générales, il faut disposer de dix actions au minimum.

## **2.3 SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'AGENCE REGIONALE DE YAOUNDE**

La GMC, agence régionale de Yaoundé est située au centre ville, en face de la maison de la CRTV radio (poste national). Elle est située à mille mètres environ du carrefour de Nlongkak et de deux milles mètres environ de l'Hôtel Hilton. Voir plan de situation (en annexe 1) plus haut. Il est important de signaler que la direction générale de la GMC S.A est située, Rue Alfred Saker à Douala. La GMC S.A a deux principales agences :

- L'Agence de Douala dirigée par Aloys Félix ABANDA ABANDA
- L'Agence de Yaoundé dirigée par Mme Jeanne ONAMBELE NGAMBI

Par ailleurs, la GMC S.A compte à ce jour plusieurs points de souscription aussi bien à Douala qu'à Yaoundé, ainsi que dans le Nord du Cameroun, l'Ouest et au Sud et principalement à Kribi. La GMC S.A travaille avec les agents généraux qui lui permettent d'élargir son champ d'action.

## **CHAPITRE II : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT**

### **SECTION 1. ORGANISATION**

La GMC S.A est une entreprise placée sous la tutelle d'un conseil d'administration élu par l'assemblée générale ordinaire. Cette dernière est pilotée par la direction générale aidée en cela par les directions des deux agences régionales.

#### **1.1 DIRECTION GENERALE**

Elle est placée sous l'autorité d'un directeur général, nommé par le conseil d'administration qui assure le bon fonctionnement de l'entreprise, planifie et engage ses investissements. Elle coordonne la stratégie de pilotage de toute la société et veille à la bonne marche de toutes les directions et de toutes les agences.

#### **1.2 DIRECTION ADMINSTRATIVE ET FINANCIERE**

C'est l'organe de gestion de l'ensemble du personnel et budgétaire de la GMC S.A. Elle assure en relation avec la direction générale les prévisions budgétaires, l'analyse comptable et financière des recettes, des dépenses, des achats et des ventes. Elle s'occupe également des problèmes liés au personnel. Elle comprend deux services :

##### **1.2.1 Le Service Administratif**

Il a pour fonction la gestion administrative : note de service, gestion de congés annuels, ... A cette fonction, on peut ajouter la fonction sociale dont le rôle d'être en contact direct et permanent avec le personnel de la GMC, écouter les problèmes économiques et sociaux, ainsi trouver les stratégies afin de les solutionner.

En outre, il a un rôle technique : il a en charge la gestion de l'ensemble du personnel ; notamment la gestion prévisionnelle du personnel, la gestion des différents dossiers de stage et de la formation des cadres. Enfin, il s'occupe aussi du suivi permanent des carrières des cadres.

##### **1.2.2 Le Service financier**

Il s'occupe et essentiellement de la gestion budgétaire, de la gestion des recettes et des dépenses de la GMC S.A.

D'autre part, il assure la comptabilité analytique, la gestion des immobilisations ainsi que la gestion du fonds d'aide et de solidarité.

#### **1.3 DIRECTION TECHNIQUE ET SOCIALE**

Elle s'occupe de la production, de la formation des cadres et de la conception des stratégies à adopter dans le cadre de la communication. Elle contribue à la définition de la politique de souscription de la compagnie. Elle se subdivise en deux services :

##### **1.3.1 Le Service Technique**

Outre la production, il s'occupe de l'ensemble de réseau informatique de la GMC S.A.

### 1.3.2 Le Service Commercial

Il a pour fonction première la gestion des contrats. C'est en effet le service commercial qui s'occupe du suivi, de lettres commerciales. Par ailleurs, il s'occupe de l'analyse du fichier client en déterminant la clientèle par type de produit, la volumétrie des souscriptions par chiffre d'affaires, par nombre de véhicule et nombre de contrat. Il suit également des périodes d'expiration des polices d'assurance et des périodes de relance.

### **1.4 AGENCE REGIONALE**

La GMC S.A compte deux (02) agences régionales : l'agence de Douala et l'agence de Yaoundé. Ce sont des organes opérationnels de la compagnie. Placée sous l'autorité d'un directeur, l'agence veille à l'atteinte des objectifs fixés par la direction générale et exerce un pouvoir disciplinaire et hiérarchique sur le personnel affecté à l'agence.

## **SECTION 2. FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE**

Compte tenu du fait que notre stage à la GMC S.A ne s'est pas déroulé qu'au sein de l'Agence de Yaoundé, nous allons nous limiter dans ce chapitre au fonctionnement de ce démembrement de la GMC S.A.

La GMC S.A Agence Régionale de Yaoundé est une unité placée sous la responsabilité d'une Directrice d'Agence qui rend compte à la direction générale. Elle a pour principaux collaborateurs les chefs de services qui sont au nombre de cinq et aux compétences élargies, chacun dans son domaine. Pour présenter le fonctionnement des différents services de l'agence, nous les regroupons en deux groupes :

- Les services supports ;
- Les services techniques.

### **2.1 LES SERVICES SUPPORTS**

Nous pouvons citer ici : le service administratif et financier et le service informatique.

#### 2.1.1 Les Services Administratif et financier

Le Service administratif et financier applique la politique sociale et de gestion du personnel, il suit et applique les plans d'administration, des financements décidés par la direction générale de l'entreprise. Il fait la comptabilité de l'entreprise et assure les transactions à la banque, les remises des fonds et retrait des fonds. Il assure deux fonctions :

**- la fonction administrative**

Elle suit le mouvement de l'ensemble du personnel dans le cadre de la proclamation des congés et de la paie. Elle organise les visites médicales périodiques pour le personnel, elle applique les plans d'administration et les notes de service.

**- la fonction financière**

Elle s'occupe essentiellement de la fonction budgétaire, de la gestion des recettes et des dépenses de la GMC S.A agence de Yaoundé. Autrement dit, elle assure les reversements des recettes à la banque et les retraits de fonds. Elle tient les chéquiers et comptabilise les horaires d'absences et de retard à partir de l'appareil de pointage installé à l'agence pour ce faire.

Par ailleurs le service administratif est le lien entre l'entreprise et les intermédiaires. En effet des intermédiaires ont la possibilité moyennant une quote part à un contrat de

franchise de réaliser des actions commerciales pour le compte de la GMC S.A qui à son tour leur fournit des approvisionnements, la marque, et leur procure une assistance.

### **2.1.2 Le service Informatique**

La GMC S.A est une structure entièrement informatisée. Le service informatique assure l'analyse et la programmation des logiciels utiles pour la gestion informatique des clients. Par exemple le logiciel Mercure permet de retrouver rapidement les noms des clients ayant déjà souscrit une assurance à la GMC S.A.

Par ailleurs, le service informatique assure le dépannage de l'outil informatique et veille au bon fonctionnement de ce dernier. Il assure également la formation du personnel sur la question de manipulation de l'outil informatique.

## **2.2 LES SERVICES TECHNIQUES**

Ils sont au nombre de trois :

### **2.2.1 Le service production**

La GMC S.A est une compagnie d'assurance agréée pour présenter les opérations d'assurance dans les branches telles que les marchandises transportées, la responsabilité civile, la maladie, les assurances IARD (incendie, accident, risque divers) et automobile.

Cependant, les différents produits commercialisés par l'agence de Yaoundé peut être classés en deux groupes :

a) Les assurances des choses garantissant les dommages pouvant survenir l'objet assuré ou encore garantissant les biens appartenant à l'assuré. On peut citer ici l'assurance automobile qui se fait par garantie contractuelle.

b)- Les assurances de responsabilité dans lesquelles l'assureur garantit la responsabilité du souscripteur ou de l'assuré. Nous avons par exemple la responsabilité civile automobile, incendie et la responsabilité civile chef de famille. Toutes ces assurances encore appelées garanties constituent autant de produits qu'une personne qui en exprime le besoin peut acquérir auprès de l'agence GMC S.A de Yaoundé, au niveau de son service production moyennant une prime à la signature du contrat

Le service production a donc pour mission essentielle, la gestion des ventes et des renouvellements des contrats d'assurance après l'analyse des besoins exprimés par les usagers. Il est établi par les contrats d'après les tarifs appropriés dans le respect de la politique de souscription définie par la direction générale.

La GMC S.A est une compagnie d'assurance agréée pour présenter les opérations d'assurance dans la branche dommage autrement appelée IARDT entendons Incendie, Accident, Risque Divers, et Transport ; branche à laquelle on ajoute la maladie.

Les différents produits d'assurance commercialisés par la GMC en dehors de la maladie peuvent être classés en deux groupes :

- Les accidents de choses garantissant les dommages pouvant subvenir à l'objet assuré : ici nous avons par exemple, l'assurance automobile ;

- Les assurances des responsabilités dans lesquelles le souscripteur garantira la responsabilité de l'assuré : RC automobile, Incendie, entreprise, père de famille, etc.

Toutes ces assurances autrement appelées garanties commercialisées par la GMC S.A, constituent autant de produits qu'une personne qui en exprime le besoin, peut acquérir auprès de la GMC S.A au niveau du service production moyennant une prime à la signature du contrat.

Le service production a donc pour rôle essentiel d'analyse des besoins en matière de sécurité exprimés par les usagers et de répondre à ces besoins par la mise sur pied, des contrats adaptés et des tarifs appropriés dans le respect de la politique de souscription définie par la Direction Générale.

A l'observation, nous nous sommes rendu compte que la GMC S.A s'est spécialisée dans l'assurance des particuliers et c'est à juste titre qu'elle est leader dans ce segment de marché. Pour s'y maintenir, la GMC S.A développe sans cesse une force de vente et des stratégies d'approche commerciale sans lesquelles son chiffre d'affaires avoisine le quatre milliards n'irait pas croissant au fil des exercices.

### **2.2.2 Le service Commercial**

Il constitue la force de vente de la GMC S.A agence régionale de Yaoundé, composé d'un personnel recruté, formé et motivé, il a pour rôle essentiel de susciter le besoin d'assurance auprès des amis et connaissances, des personnes physiques et morales afin de les attirer ou les orienter vers la GMC S.A pour une éventuelle souscription. Le personnel, composé généralement des mandataires salariés, reçoit une rémunération basée sur les commissions en plus d'un salaire fixe.

Dans le cadre de grosses affaires à l'exemple des risques d'entreprises, les commerciaux qui ont des entrées peuvent servir d'éclaireur dans l'entreprise qui les appuie dans la démarche commerciale, qui généralement peuvent aboutir à la souscription.

Au-delà des mandataires salariés et des mandataires non salariés, il y a tout un réseau commercial composé des intermédiaires d'assurance qui sont les agents généraux et les courtiers ayant accepté travaillé avec la GMC. Tous appliquent la politique commerciale définie par la GMC S.A. Le service commercial au-delà de l'animation du réseau a également pour mission l'élaboration de plan marketing et des stratégies de communication de l'entreprise ; De former les cadres et agents commerciaux de l'entreprise ainsi des intermédiaires d'assurance GMC S.A aux techniques de vente selon un argumentaire approprié aux produits commercialisés par la GMC.

A côté de cette force de vente que représente le service commercial « Le front office », il y a un service qui assure l'après vente « le back office », c'est à dire le règlement de sinistre.

### **2.2.3 Le service sinistre**

C'est le service qui joue le rôle fondamental de l'assurance : celui de protéger le patrimoine et les personnes en cas d'un événement dommageable à travers un certain nombre d'éléments que l'assureur tient en compte.

A la GMC, c'est le service le plus étouffé en ce sens qu'en plus du chef service, il compte quatre rédacteurs. C'est l'un des services essentiels d'une compagnie d'assurance, car il constitue l'un des principaux poste de défense de la société. Il se situe en aval de tous les

autres. Sa mission consiste à honorer les engagements que prend l'assureur en amont au service de production en cas de sinistre.

En effet, le service sinistre s'occupe de la gestion des sinistres déclarés, de la paie des sinistres qui se doit être rapide et bien fait, ceci dans l'intérêt de l'entreprise et dans le respect des engagements. Il exerce des recours pour le compte des assurés GMC S.A auprès des autres compagnies d'assurance, il s'occupe du suivi des contentieux entre l'assuré et le tiers, il veille au remboursement des frais médicaux pour les assurés ayant dépensé eux mêmes de l'argent pour se faire soigner dans les Centres de santé agréés. Il y a sinistre lorsqu'un risque garanti par le contrat se réalise dans les conditions qui entraînent pour l'assureur l'obligation de faire jouer sa garantie, ce qui suppose que :

- Le contrat ne soit ni suspendu (pour défaut de paiement de la prime par exemple), ni annulé (pour une cause quelconque, pour déclaration inexact, pour mauvaise foi par exemple) ;
- Le risque qui s'est réalisé ne soit ni une exclusion légale, ni une exclusion conventionnelle de garantie.

Au quotidien, le service inspire les différents dossiers sinistres portés à la connaissance de la compagnie, par les tiers lésés ou même les assurés.

Dans sa tâche, le service sinistre peut se faire assister dans les compétences externes à l'entreprise ayant une expertise dans les domaines autres que l'assurance. C'est ainsi que sous le vocable de l'externalité, nous avons les Avocats pour le suivi du contentieux et les conseils en matière de procédure devant les juridictions ; Les experts techniques et automobiles pour l'évaluation exacte des préjudices indemnisables, les médecins expert ou conseil en matière d'évaluation des préjudices corporels.

D'expérience, un sinistre rapidement réglé revient généralement moins cher d'où le point d'honneur que met la GMC S.A dans la liquidation rapide des dossiers sinistre enregistrés.

En conclusion, le service sinistre a pour principale mission de régler et de payer les sinistres, de régler de suivre les contentieux gérés par l'exploitation.

### **SECTION 3 STRUCTURE DE L'ENTREPRISE**

Depuis sa création, la GMC S.A a toujours été une entreprise structurée en organes de décision chargés de prendre les initiatives pour le suivi de l'entreprise et en organes de fonctionnement qui assurent la bonne marche des activités. Nous vous présentons ci-dessous, la structure générale de l'entreprise : l'organigramme du siège et celui de l'agence de Yaoundé sont présentés respectivement dans les annexes n°2 et n°3.

## CHAPITRE III. ANALYSE DE L'AGENCE REGIONALE DE YAOUNDE

Il convient dans ce chapitre de mener une étude profonde des activités de cette agence. Elle regroupe le service production, le service informatique, le service commercial et le service sinistre.

### SECTION 1. SERVICE PRODUCTION

Les études constituent un travail préalable à ce niveau.

#### I- Etude sur le porte feuille Incendie, Accident, Risques Divers et Transport.

Il s'agit ici de faire un constat des existants et de ressortir les « trous de garanti » et toutes autres insuffisances éventuelles en rapprochant ainsi la qualité et le prix :

On distingue deux types de client :

##### - Les nouveaux clients

Des visites par un technicien chez les nouveaux clients pour la maîtrise du mécanisme de protection, prévention, sécurité incendie. Un rapport de visite de risque dans lesquelles sont enregistrées les recommandations en maîtrise de sécurité/prévention/protection.

##### - Les anciens clients

Des visites complémentaires pendant la vie du contrat et notamment lors des renouvellements ont été faits. Des extensions de garanti où leurs retraits peuvent intervenir.

#### A- Production automobile

La production automobile passe par les phases subdivisées chacune en tâches selon qu'il s'agit d'une « police flotte » ou d'une « police mono ». La « police flotte » est qui contient plus d'un véhicule assuré et appartenant à des même personnes morales ou physiques et susceptible de recevoir des incorporations.

Les différentes phases de la production automobile sont :

##### a) L'accueil/contrat

Cette phase fait appel à l'ensemble des formalités nécessitant la mise en place d'un contrat d'assurance automobile. Elle passe par une proposition d'assurance qui distingue le mono des polices flottes. Il s'agit d'identifier le ou les véhicule(s) à assurer et de vérifier les déclarations du souscripteur.

##### b) Formalité d'accord

L'accord du client ayant été matérialisé sur l'accueil/contrat, il faut le formaliser par les signatures des parties dans le contrat monté.

##### c) La vie du contrat

Elle est influencée par les mouvements tels, des incorporations, des retraits, des suspensions de garanti, des remises en rigueur, des substitutions, des aménagements tarifaires et des réajustements des valeurs, des changements d'immatriculation ; ces mouvements sont matérialisés par des avenants.

La vie du contrat peut aussi être influencée par le changement d'usage, les extensions ou les retraits de garanti.

En effet, la combinaison des garantis dépend souvent de l'âge du véhicule et de la façon où il est utilisé. Un véhicule âgé de moins de deux ans est assurable en « dommage » (tout risque), alors qu'à plus de deux ans d'âge, on ne peut plus l'assurer dans ces conditions de garanti. « L'avance sur recours » qui est une spécialité de la GMC SA prévoit une avance d'indemnisation proportionnellement à un pourcentage prévu dans le contrat et le solde à la réception de la quittance de la compagnie adverse.

#### **d) Fin du contrat**

En cas de résiliation par le client, nous devons distinguer deux cas :

##### **- Cas de police mono**

Une étude de la police est faite ; l'équipe se demande si les stipulations contractuelles sont respectées, si c'est le cas, elle procède au classement à la clôture et l'achevage de la côte.

Une ristourne est constatée en cas échéant dans l'avenant de résiliation.

##### **- Cas de police flotte**

Une analyse de la lettre du souscripteur est faite par l'équipe accompagnée éventuellement d'un groupe informel. Ceux-ci notifient aux réassureurs si la flotte est réassurée. La suite par la procédure : cas de police mono.

## **SECTION 2. SERVICE SINISTRE**

La gestion sinistre IARDT à la GMC SA passe par l'instruction du dossier à l'archivage en passant par le règlement.

##### **-Instruction du dossier**

Les déclarations, les missions des experts, les mises en cause et les relances nécessitent l'évolution du dossier.

##### **- Règlement des dossiers**

Les rapports d'expert sont analysés dès l'obtention de l'accord du client, l'établissement d'une fiche technique, un compte client, les cheques sont établis et transmis au client.

##### **- L'archivage**

Un dossier réglé et payé doit être archivé. Un sinistre matériel sans réclamation depuis deux ans et classé sans suite doit être archivé.

##### **- Santé**

Remboursement des frais de traitement selon l'option choisie à l'assuré sur présentation de l'ordonnance et la facture de pharmacie ;

Des bons de prises en charge avec système tiers payants sont remis aux assurés maladies , puis installation des postes permanents dans les centres de santé agréés pour l'accueil des malades est une originalité de la GMC SA.

## DEUXIEME PARTIE :

### L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'INTERMEDIAIRE AU SEIN DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES SA

Nous avons centré ce rapport sur l'organisation du travail des intermédiaires au sein de la Garantie Mutuelle des cadres S.A. Ce qui nous a permis d'aborder la question des relations des intermédiaires avec la compagnie, sans toutefois consacrer à cette interrogation une étude détaillée. Ce choix s'explique, non pas du fait que nous sous-estimons le rôle de la compagnie mais parce que, bien au contraire, nous sommes convaincu qu'elle constitue un élément majeur de notre étude. Ce qui justifierait en lui-même un rapport complémentaire.

Il est clair que, le but de ce rapport n'est pas de dénoncer, encore moins de sanctionner. Il se veut au contraire une contribution positive à la politique ambitieuse de la G.M.C. S.A. en matière de la coopération avec ses intermédiaires. Il prône une clarification des rôles des parties et aborde la question très difficile de la redynamisation de l'intermédiation au sein de la G.M.C. S.A. La Direction Générale de la G.M.C. S.A. a eu le mérite d'engager une réforme de son réseau de commercialisation

# CHAPITRE I. CONDITIONS DE COLLABORATION ENTRE LA COMPAGNIE ET LES INTERMEDIAIRES

## SECTION 1. RAPPEL DES CONDITIONS REGLEMENTAIRES DANS L'EXERCICE DES INTERMEDIAIRES

### 1.1 CONDITIONS D'ADMINISTRATION

Le code CIMA a repris et même complété la loi de 1991 donnant ainsi une nouvelle réglementation à l'intermédiaire au Cameroun. Partant de ce constat historique, l'on peut noter que l'administration contrôle les intermédiaires d'assurance à deux niveaux. D'une part, au moment de la délivrance de l'agrément, nous avons un premier contrôle portant sur les conditions d'accès à la profession et d'autre part, pendant que l'intermédiaire exerce effectivement, après l'obtention de l'agrément. A ce moment précis, des contrôles doivent s'effectuer sur le terrain par la Direction des Assurances qui agit sous la tutelle des ministres en charge des assurances.

#### 1.1.1 Conditions d'accès à la profession

L'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance est soumis à des conditions d'honorabilité et de capacité.

##### 1.1.1.1 Conditions d'honorabilité

Le contrôle de la condition d'honorabilité est effectué par le ministère en charge de secteur des assurances dans l'Etat de présentation de l'opération d'assurance. Au Cameroun cette mission échoit au Ministère de l'Economie et des Finances. En effet, le code CIMA en son article 517 donne les prérogatives à ce ministère de vérifier les conditions d'honorabilité des intermédiaires à travers une déclaration qui leur est imposée. Les courtiers par exemples font directement leur déclaration au ministère en charge des assurances, qui examine les conditions, les documents avant de vérifier par le biais du Parquet du département d'origine Camerounaise que le personne en question n'ait pas été frappée ou ne vient pas à être frappée d'une des incapacités énumérées à l'article 506. Par contre, la déclaration des agents généraux incombe aux sociétés d'assurances qui se disposent à leur donner un mandat. Dans ce dernier cas, l'administration de tutelle laisse une marge de liberté aux compagnies tout en leur donnant les prérogatives de justification de l'honorabilité de ses agents. En outre, le code dans son article 518 fait obligation de souscrire la déclaration au ministère de tutelle qui a la charge de s'assurer de l'exactitude de ladite déclaration (article 521 du code CIMA).

Le Ministre des finances par le canal de la Direction Nationale des Assurances réussit à contrôler ainsi l'aptitude honorable d'intermédiaires avant qu'ils n'exercent « la présentation des opérations d'assurance » sur le marché camerounais

##### 1.1.1.2 Conditions de capacité

Le code CIMA dans son article 509, impose aux sociétés d'assurances des intermédiaires remplissant les différentes conditions qui y sont énumérées, c'est pourquoi la Direction nationale des assurances vérifie d'abord que l'intermédiaire candidat a la majorité légale et qu'il est national d'un pays membres de la zone CIMA. Ensuite, elle contrôle le diplôme ou le document justificatif du professionnalisme. Enfin, elle vérifie l'existence et la suffisance de la caution déposée par l'intermédiaire.

## **1.2 DOCUMENTS EXIGES AUX AGENTS GENERAUX ET A LEURS PERSONNELS**

### **1.2.1 Le traité de nomination**

Conformément aux conditions de l'ordonnance 85.003 du 31 août 1985 relative à l'activité d'assurance au Cameroun, du décret n° 90 1473 du 09 novembre 1990 et des textes organisant la profession d'intermédiaire d'assurance au Cameroun ( annexe VII)

Dès lors faut-il laisser sur le marché des intermédiaires jouissant d'une main libre ? La réponse à cette question est négative en ce sens que, lorsque l'intermédiaire exerce effectivement, il est soumis à une inspection plus ou moins rigoureuse de l'administration de tutelle, encore plus des contrôles des compagnies.

### **1.2.2 La carte professionnelle**

Il est demandé aux agents généraux et aux personnes salariées commises à cet effet de produire une carte professionnelle délivrée par le Ministre des finances. Dans le même temps, ce dernier peut retirer cette carte en cas de non-respect des conditions requises pour la profession. Puis, le livret de stage ou de fonction est aussi des éléments de vérification dont l'administration use pour mettre en lumière l'expérience du futur agent. Ces documents représentent en fin de compte des moyens de contrôle dont dispose l'administration pour ne permettre l'exercice de la profession d'intermédiaire par des personnes spécialisées.

Après tous ces contrôles le courtier ou l'agent général peut obtenir l'agrément, lettre de collaboration ou traité de nomination.

## **SECTION 2. PRATIQUES**

### **2.1 CONTROLE SELON LA LEGISLATION ET LA REGLEMENTATION**

Depuis l'avènement du code CIMA, l'administration camerounaise a observé un silence face au contrôle des agents généraux et des courtiers. La direction nationale d'Assurance envisage une descente sur le terrain pour détecter des intermédiaires non agréés. Dans ce cadre, des investigations seront effectuées chez des courtiers et des agents généraux afin de situer tous les intermédiaires reconnus par l'Etat, et obliger ceux qui sont dans des situations irrégulières de se conformer aux règles en vigueur, faute de quoi il leur sera interdit toutes activités de production d'assurance sur le territoire. Par ailleurs, le code CIMA en son article 511 prévoit le retrait de la carte professionnelle des agents généraux d'assurance en cas d'infractions aux règles prévues à cet effet. En cas de retrait du mandat à un agent général par la société mandante, cela doit être notifié à la direction des assurances ; ainsi que toutes modification des conditions de capacité. Tout ceci permet à la direction nationale de suivre l'évolution de chaque intermédiaire exerçant sur le territoire. Chaque année, la direction nationale des assurances vérifie que le montant minimum de la garantie financière est respecté et que l'intermédiaire n'exerce pas d'activités incompatibles avec l'exercice de sa profession. Par ailleurs, dès la constatation de la caducité de l'autorisation accordée à un intermédiaire, le ministère des finances engage la procédure de retrait de cette autorisation. Par exemple en cas de décès d'un agent ou même en cas de faillite (article 535). En fin, le courtier doit à tout moment être à mesure de justifier de l'existence d'un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle (article 537). Pour la rétribution des

intermédiaires, l'administration a mis en place un barème de taux de commissionnement qui prévoit des minima et des maxima déposés à L'ASAC association des sociétés d'assurances du Cameroun (annexe V).

Les règlements par le code CIMA vont permettre à toute administration de suivre régulièrement et efficacement les intermédiaires d'assurances. Malheureusement ces règles ne sont pas encore mises en application intégralement au Cameroun. Cependant, les intermédiaires d'assurance agréés font l'objet de publication dans les journaux officiels. (annexe 4)

## **2.2 LE CONTROLE INITIE PAR LA G. M. C. SA**

La garantie mutuelle des cadres est bien consciente des conséquences qu'elles encourent en prenant en portefeuille les contrats provenant des intermédiaires car elles prennent en charge des clients (assurés) avec lesquels elles n'ont aucun contact. C'est ainsi qu'elle prend des précautions qui consistent à exercer des contrôles rigoureux sur ses intermédiaires. Cependant, le degré de contrôle sur chacun des intermédiaires dépend de la nature des liens juridiques qui existent entre celui-ci et l'assureur. Les contrôles techniques permettant à l'entreprise, de vérifier la production et règlement des sinistres (en cas de mandat express), mais aussi des contrôles comptables et financiers au cours desquels l'assureur vérifie également l'affectation des comptes des intermédiaires.

## **2.3 CONTROLE TECHNIQUE**

Le contrôle technique est exercé à deux niveaux qui sont la production et le sinistre. Les intermédiaires d'assurance de la G.M.C. S.A n'étant pas tous assez outillés techniquement pour la mise en place des produits d'assurances, ont très souvent besoin d'assistance de compagnie dans leurs mandants. C'est en cela que la société, par l'entremise de ses employés, procède à des contrôles sur les productions périodiques des agents généraux et des courtiers.

### **2.3.1 Contrôle technique des agents généraux**

L'agent général, lié à la compagnie par un traité de nomination, est un mandataire de l'assureur. Il gère une partie du portefeuille de la compagnie et exerce son activité sous la responsabilité Par conséquent la production des agents généraux d'assurance est contrôlée périodiquement et ponctuellement à partir des envois de production. Dès lors le contrôle est exercé par un employé de la société sur la base des documents et transmis par les agents (contrôle sur pièces) et dans les locaux de ceux-ci (contrôle sur place) afin de s'assurer que la souscription est faite dans les normes.

- **Contrôle sur pièces**

Il est effectué au sein de la G.M.C S.A par un employé. Celui-ci vérifie que les contrats sont établis dans leurs formes et fond. Dans ce cas il s'assure que les conditions de souscription c'est à dire la tarification, la catégorisation des risques et les garanties sont respectées selon le cadre strict de définition des engagements de la compagnie, mais aussi, que les encaissements et les reversements se font selon les normes prescrites. Ainsi à partir de la constitution des documents demandés par l'agent jusqu'à leur retour, les employés effectuent des vérifications portant sur le nombre de documents expédiés et des enregistrements sur le bordereau. Par exemple la détection de creux (saut de numéros) constitue une présomption de fraude d'où l'on demande à l'agent que les inscriptions y figurant suivent l'ordre chronologique. En plus il est exigé aux agents d'inscrire les numéros

des conditions particulières automobiles, et des attestations d'assurances suivant l'ordre de numérotage. Cela permet à l'employé contrôleur de suivre rigoureusement l'utilisation des attestations délivrées ainsi que les différentes annulations. Mais il est très souvent constaté des différences de tarification entre celle des intermédiaires et celle de la compagnie en faveur du client, répondant quelque fois à une action commerciale. Alors la compagnie se conforme au contrat préétabli par l'agent. Il analyse également les garanties offertes à l'assuré pour ressortir la prise en charge des « trous de garantie ». A la fin de tous ces contrôles, le service indiqué fait un calcul de vérification des égalités ci-après :

- Somme PT = versements – charges ;
- avec PT = Primes Totales
- Apurement = impayés correspondants

▪ Contrôle sur place

Il est réalisé par un employé de la compagnie, qui avant toute mission, fait préalablement une mise au point de documents dont le bordereau de production et un tableau de bord.

\* Le tableau de bord ressort tous les éléments de portefeuille du début de l'année jusqu'au jour du départ en mission tels que les émissions, les règlements de primes, les arriérés de primes, les dépenses de l'agent, les apurements.

Ensuite, il fait la liste des conditions particulières d'assurances, des reçus de caisse et des carnets d'attestation expédiés au cours de la période.

Une fois dans les locaux de l'agent, l'employé fait une investigation à partir de bordereaux. Cela lui permet de vérifier l'utilisation effective des documents avants de faire un état récapitulatif du travail de l'agent à partir des émissions de primes, les encaissements et des dépenses.

Enfin pour ce qui concerne l'entretien du portefeuille, il apprécie le traitement de la clientèle en interrogeant l'agent sur les techniques marketing mises en œuvre.

### **2.3.2 Contrôle technique des courtiers**

La GMC SA travaille avec plusieurs courtiers agréés parmi lesquels nous avons des grands et des petits. Ainsi fut publiée la liste des courtiers reconnus par l'Etat dans le journal de l'ASAC n° 007 juin 2006 (annexe IV). Les 51 courtiers constituent au moins 65% du chiffre d'affaire des compagnies d'assurances du pays. Cette proportion trop élevée devait être un facteur fondamental du contrôle de ces derniers, mais hélas ce n'est pas le cas. Les grands courtiers sont les sociétés de courtage généralement filiales des sociétés de courtage françaises, Anglaise ou Américaine. Ces courtiers, ayant en portefeuille les grands risques obtenus par le biais de leur société mère, imposent systématiquement la souscription du risque de leur client aux compagnies. Les petits courtiers ou les courtiers de faible production ont moins d'influence sur les sociétés d'assurances faisant l'objet de contrôles moins limités que les grandes sociétés de courtage. Compte tenu du fait qu'ils sont aussi mandataires de leur client et ayant un statut commercial, les courtiers ne peuvent être soumis au même type de contrôle que les agents généraux. En dépit de leur indépendance vis-à-vis de la compagnie, le producteur GMC S.A vérifie les garanties offertes et la tarification du courtier pour en imposer le type voulu par la compagnie. Le producteur de la société s'assure également que le taux de commission utilisé est juste selon le barème réglementaire et égal à celui indiqué par l'assureur. (annexe V)

L'assureur effectue également un contrôle de ses intermédiaires par le service sinistre qui permet techniquement de suivre le règlement et le paiement des sinistres survenus. Le

L'assureur effectue également un contrôle de ses intermédiaires par le service sinistre qui permet techniquement de suivre le règlement et le paiement des sinistres survenus. Le contrôle des courtiers ayant mandat de régler quelques sinistres survenus, se limite à la vérification du montant des sinistres réglés par le courtier. Ensuite l'assureur, par l'intermédiaire d'un responsable désigné au service sinistre, prend soin de contrôler attentivement les états de sinistres traité par le courtier. Au cours de ce contrôle, les documents de déclaration de sinistre ne peuvent qu'être des preuves. L'assureur, à partir de ces éléments, se fait une idée vague de la régularité et de l'authenticité des sinistres.

## **2.4 CONTROLE COMPTABLE ET FINANCIER**

Le contrôle comptable et financier est effectué d'une part par le Service d'audit d'agence et d'autre part le Service « comptabilité client ».

### **2.4.1 Audit comptable des agences**

Les agents sont périodiquement visités par l'auditeur de la compagnie pour tantôt vérifier les pièces comptables tantôt analyser la rentabilité de l'agent.

#### **2.4.1.1 Les pièces comptables**

Au cours de ses audits mensuels, bimensuel ou trimestriels selon le programme préétabli en début d'année, l'auditeur vérifie les pièces qui permettent de mettre en exergue les différents mouvements des comptes de l'assureur créé à cet effet. Afin de s'assurer que le compte est bien tenu, il vérifie les pièces de dépenses qui sont les frais divers à la charge de l'assureur, les quittances ristournées plus les envoies de fonds à la compagnie. De plus, il contrôle les pièces de recette principalement les encaissements de fonds des talons de reçus de la compagnie et les commissions.

#### **2.4.1.2 La rentabilité de la structure de l'agent**

L'étude de la rentabilité effectuée par l'auditeur interne permet de faire un état financier de l'intermédiaire. L'auditeur à partir des commissions exigibles de l'agent représentant son chiffre d'affaire et des charges, détermine le gain ou la perte de l'agent. Dans ces conditions, deux cas sont envisageables :

- Lorsque les charges sont supérieures ou égales au chiffre d'affaire de l'agent, alors l'agence fonctionne à perte. Ce qui laisse entrevoir que l'agent est capable de faire un trou de caisse. Dont il faut envisager une restructuration de l'agence ou sa fermeture.
- Lorsque les charges sont inférieures strictement au chiffre d'affaire, alors l'agence se porte bien. Il faut encourager l'agent.

Le contrôle de la rentabilité s'avère nécessaire par ce qu'il permet de savoir à quel point l'agent devient une source d'inquiétude pour la compagnie car il faut prévenir les malversations conduisant la société à d'énormes pertes financières.

### **2.4.2 La comptabilité client**

Elle effectue la saisie et le « lettrage » des règlements de primes puis le suivi des « comptes agence », ce qui leur permet d'affecter les règlements aux souscripteurs respectifs à fin d'avoir une situation comptable précise des agents. Non seulement cela permet de

En sus de cette vérification préliminaire à partir des bordereaux de l'agent, le responsable de la comptabilité client rend des visites improvisées à l'agence pour faire un bilan des versements et des encaissements de l'agent. Il se saisit des bordereaux de la période pour comparer la somme des primes totales à celle des versements augmentés des impayés.

En posant :

- Primes totales : X
  - Chèques bancaires : Y
  - En espèces : Z
  - Montant des impayés : T
- 
- $$\Rightarrow X = Y + Z + T$$

Cette égalité vérifiée, prouve bien que l'agent n'est fait aucune opération frauduleuse pendant le période donnée.

### **SECTION 3. LACUNES RELEVES DANS LA COLLABORATION ET LES ORIGINES**

L'activité des intermédiaires est soumise aussi bien au contrôle administratif qu'au contrôle interne des compagnies d'assurance, ce contrôle est confronté à d'énormes difficultés qui entravent sa mise en œuvre. Les difficultés ne sont que la conséquence immédiate d'une part des rapports qui lient l'intermédiaire à l'assureur et d'autre part des entreprises des premiers sur le chiffre d'affaire du second. En effet, les entraves au bon déroulement du contrôle s'observent durant la vie du contrat tant au plan technique qu'au plan comptable.

#### **3.1 RAPPORT ENTRE LA G. M. C. SA ET LES INTERMEDIAIRES**

La nature des rapports entre assureurs et intermédiaires comme la détention d'une part importante de la production des seconds sur le chiffre d'affaires des premiers constituent les fondements des difficultés du contrôle.

#### **3.2 PART DE LA PRODUCTION REALISEE PAR LES INTERMEDIAIRES**

##### **3.2.1 Les intermédiaires internes**

L'agent général est mandataire de l'assureur et est lié à ce dernier par un traité de nomination. Il agit et signe pour le compte et sous la responsabilité de sa société mandante, si l'agent est considéré comme un locataire de service ou préposé alors, il agit dans le cadre d'instructions précises de sa compagnie et est soumise à des contrôles répétés d'ou un lien de subordination selon la qualification juridique de l'agent.

Les clauses du mandat de représentation des représentants commerciaux leur font obligation de placer auprès de la compagnie la totalité des affaires réalisées. Ils sont techniquement et commercialement encadrés par le département marketing.

##### **3.2.2 Les intermédiaires externes**

Aucun mandat de représentation ne lie les courtiers à la compagnie. Ils sont indépendants de la compagnie de par leur statut de commerçant. Parce qu'ils placent auprès de la société jugée favorable à son client pour qui il est mandataire, les courtiers jouissent d'une indépendance totale. Ce qui confirme les difficultés énormes du contrôle des courtiers.

Les apporteurs libres sont des personnes physiques ou morales qui travaillent avec les compagnies sans agrément. Ils sont aussi indépendants des sociétés avec lesquelles ils travaillent mais moins influents que les courtiers à cause de la faiblesse de leurs apports.

### **3.3 DIFFICULTES DE CONTROLE**

Les difficultés émergent tant au niveau technique (production, sinistre et commercial) qu'au niveau de la comptabilité.

#### **3.3.1 Difficultés de contrôle technique**

##### **3.3.1.1 La production de l'agent général**

Nous notons chez l'agent un manque criard de professionnalisme parce qu'il n'arrive pas le plus souvent à réunir les informations complètes sur les quelques risques qu'il apporte à la compagnie. Cette incapacité s'explique par le fait que l'agent a une faible connaissance de base ou n'a pas de formations régulières. Ensuite plusieurs agents ne se consacrent pas véritablement à l'assurance mais se réduisent à une activité secondaire.

##### **3.3.1.2 La production du courtier**

Malgré le professionnalisme du cabinet ou de la société de courtage, celui-ci n'échappe pas aux contrôles, mais souvent défailants en raison des difficultés enregistrées. Sur le plan technique, nous pouvons évoquer le non-respect de la politique de souscription mise en place par la compagnie, inhérent au fait que le courtier, étant mandataire de son client, recherche puis conclut les garanties correspondant aux besoins exprimés.

#### **3.3.2 Difficultés relevées à la comptabilité et à l'audit**

Le service comptabilité est confronté à des difficultés liées aux opérations résultant des apports des intermédiaires. Entre autre, le montant des primes réglé par l'intermédiaire n'est souvent conforme à celui saisi au niveau du système informatique ; il est soit inférieur soit supérieur. Mais généralement il est inférieur, engendrant alors des différences d'encaissement. Il y a aussi le déphasage entre la transmission du bordereau pour le lettrage et la saisie des primes. En effet, on a souvent constaté que les primes concernées sont saisies sans que le bordereau n'a été transmis pour le lettrage ou encore que les primes ne soient pas saisies et les règlements restent le compte. Il existe également le retard de la saisie des ristournes qui entraînent des lettrages partiels. De plus, le montant des ristournes calculés par l'intermédiaire est quelquefois supérieur à celui saisi au niveau du système d'où les différences d'encaissement. De même, l'application du taux de commission non conforme engendre également des différences d'encaissement (voir annexe 5). Enfin le service comptabilité enregistre d'énormes problèmes de trésorerie dus aux chèques anti datés et les retournés impayés par la banque pour défaut de provision. Ce qui entraîne les cas de recouvrement. La saisie de la compensation dont les éléments ne sont pas transmis pour le lettrage suscite plus que jamais les différences d'encaissement qui engendre une différence de solde de la comptabilité de la compagnie et du courtier.

## **CHAPITRE II : ESSAI DE SOLUTION POUR UNE ORGANISATION EFFICACE DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES**

Cette partie très importante a été rédigée à la suite d'études que nous avons effectuées tout au long de notre stage. En effet, nous avons dû recourir à des entretiens, des interviews et fouilles d'archives.

Mais nous nous sommes entretenus avec quelques responsables des services productions, sinistre et comptabilité. Nous avons ensuite effectué des interviews avec :

- Les responsables d'agence et des courtiers.
- Directeur d'agence de Yaoundé
- Quelques contrôleurs de la Direction Nationale d'Assurances et de la coopération monétaire

Enfin, à partir de fouilles d'archives de la G. M. C. SA, nous avons pu obtenir quelques informations utiles à notre étude.

Cette partie, consacrée à donner des suggestions par rapport aux difficultés qui entravent le travail des intermédiaires, nous permettra de mettre en reliefs les exigences utiles du législateur en vue d'une organisation efficace dans un premier temps avant de préconiser certaines correctives permettant d'améliorer le l'organisation parfaite des intermédiaires dans un second temps.

### **SECTION 1. LES EXIGENCES DU LEGISLATEUR**

Le souci du législateur a été non seulement de protéger les assurés, souscripteurs et les bénéficiaires des opérations d'assurance, mais aussi d'améliorer les relations existantes entre les assureurs et les intermédiaires.

Ainsi, les exigences du législateur tiennent aux respects des règles édictées dans le Code CIMA d'une part et d'autre part, en application des sanctions et pénalités dont le but est de moraliser les intermédiaires.

#### **1.1 LE RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU CODE CIMA**

La réussite et l'efficacité du contrôle des intermédiaires passent nécessairement par le respect de la réglementation édictée par les compagnies que par la Direction Nationale d'assurance. A cet effet, le code a pris des mesures afférentes aux encaissements et aux versements des primes par des intermédiaires d'assurance.

##### **1.1.1 l'encaissement des primes par les intermédiaires**

Le code a apporté une solution relativement meilleure aux problèmes d'encaissement de prime dans son article 541 alinéas 1 en interdisant aux courtiers et sociétés de courtage d'encaisser les primes ou fractions de primes. Mais il laisse la latitude aux entreprises d'assurance de signer des mandats express aux courtiers qu'elles trouvent capable d'assurer cette responsabilité.

Alors, les sociétés d'assurances pourront ainsi maîtriser les encaissements de primes car elles mettent en place des procédures de suivi déterminées. En ce qui concerne les agents généraux, ils sont autorisés par leurs mandats d'encaisser les primes au nom et pour le compte de leur compagnie mandante. Mais ses encaissements sont soumis à un montant maximum au delà duquel certaines compagnies interdisent à l'agent de tenir en caisse. Par exemple à 3T, ce

montant est de cinquante mille francs CFA. Cette exigence évite à la compagnie de laisser de la liquidité au porté de ses agents.

### **1.1.2 Les reversements des primes**

Pour ce qui concerne les reversements effectués par les agents généraux, ils sont faits dans les caisses de la G.M.C .SA et la caissière reverse dans les comptes ouverts dans une banque de la ville de Yaoundé.

#### **Modalité de reversement**

Les reversements de prime se font : prime nette commissions déduites. Constatant les difficultés énormes que causent les deux dernières modalités, le code préconise des reversements de primes en totalité à la société d'assurance c'est à dire sans compensation ni déduction des commissions. En outre, pour plus de prudence, le législateur a imposé une durée limitée pour le reversement des primes totales et des versements des commissions respectivement aux assureurs et aux intermédiaires.

#### **Durée de versement**

A fin de mieux contrôler les versements, le code dans son article 542 exige que soit reversé dans un délai maximum de 30 jours suivant l'encaissement des primes ou fractions des primes encaissées par les courtiers ou sociétés de courtages. Inversement, il astreint l'assureur à verser aux courtiers dans un délai maximum de 30 jours suivant la remise de ces primes. (Article 544)

Nous observons évidemment que la modalité retenue par le législateur offre un éventuel de sécurité à l'assureur tant pour les opérations financières dont il a besoin que pour l'opportunité d'une liquidité favorable aux placements.

Dans ce sens, le respect de ces règles serait un facteur du bon fonctionnement de la garantie mutuelle des cadres.

## **1.2 L'AUTORISATION**

L'article 534 prévoit que l'autorisation ainsi que son retrait sera fait par arrêté ministériel. Mais également cet arrêté doit être publié au journal officiel. Cela permet une identification de ces intermédiaires. Cet acte ne peut-être possible qu'à la suite de descente périodique sur le marché pour vérifier que les intermédiaires exerçant possède une autorisation.

Par la même occasion, la direction nationale des assurances pourra se rendre compte des différents cas de caducité relatifs à l'autorisation afin d'engager la procédure de retrait. (Article 535)

Au-delà de ce contrôle, il sera indispensable de faire une vérification de l'habilitation qui en pratique, permet à l'Etat ou l'autorité de tutelle de s'assurer que les courtiers sont immatriculés au registre du commerce et que des agents généraux ont réellement obtenus leur traité de nomination.

## **1.3 L'APPLICATION DES SANCTIONS ET PENALITES**

L'application réelle d'une loi est fonction des sanctions et pénalités qu'elle engendre en cas d'inobservation. Nous nous sommes alors investis dans recherche des conséquences d'une infraction aux règles prévues pour régir les conditions d'exercice des intermédiaires.

### **1.3.1 Selon le code CIMA**

Le code a relevé en son article 545 les différentes sanctions que doivent subir sur le marché des assurances, les personnes qui violeraient les règles prescrites. Il est prévu à cet effet dans cet article des amendes et peines d'emprisonnements suite à des infractions aux différentes prescriptions dudit code. Ces mesures répressives peuvent permettre aux lois misent en place d'atteindre les objectifs escomptés pour un avenir meilleur des relations entre les intermédiaires et assureurs.

### **1.3.2 Selon le protocole d'accord inter compagnies**

(annexe VI)

## **SECTION 2. MESURES PERMETTANT D'AMELIORER LE TRAVAIL DES INTREMEDIAIRES POUR UNE ORGANISATION PARFAITE**

Nous allons essayer dans cette partie de recenser des mesures susceptibles d'apporter des solutions aux problèmes qui gênent le contrôle des intermédiaires. Il ne s'agit pas de prendre des mesures draconiennes, mais plutôt de gérer celles qui seront propice à une politique d'optimisation des relations de gestion entre la compagnie et les intermédiaires. Ainsi, nous partirons des mesures urgentes dont la mise en place serait nécessaire à court terme pour faire une esquisse de mesures à long et moyen terme.

### **2.1 LES MESURES URGENTES**

Les entreprises d'assurances doivent prendre certaines mesures immédiatement afin de parer au désordre qui s'installe dans le marché d'assurance camerounais. Ces mesures concernent aussi bien la gestion des agences que la gestion des compagnies elles-mêmes en passant par des actions concrètes de la Direction Nationale d'Assurance et de la Coopération Monétaire sur les courtiers.

#### **2.1.1 Conditions d'amélioration des relations de gestion entre la GMCSA et ses intermédiaires.**

Plusieurs facteurs sont à prendre en compte dans le cadre d'une optimisation des relations entre les intermédiaires et compagnies qui seraient favorable à l'une ou l'autre des parties.

#### **2.1.2 Plan Marketing 6**

L'objectif de ce travail vise à créer pour la GMC S.A un avantage concurrentiel qui lui assure un développement durable. Il est question de présenter un plan marketing stratégique sur trois ans et un plan opérationnel ou tactique sur un an qui permettront de fixer le devenir commercial et marketing de la GMC, d'optimiser l'utilisation de ses ressources pour garantir un meilleur résultat.

∞ Plan Marketing Stratégique

A MISSION.

Dans les trois prochaines années, la GMC S.A devra devenir l'une des entreprises de référence dans le secteur des assurances et se positionner comme l'assureur Numéro 1 du particulier.

- Quel type de stratégies faudra t-il adopter pour atteindre cet idéal ?
- Quelle segmentation stratégique devrait nous faire ?
- La force de vente interne et externe est-elle capable de réussir ce pari ?
- Cette stratégie devra t-elle être accompagnée par quel type de communication ?
- Disposons-nous des moyens financiers et matériels pour la réalisation d'un tel objectif ?

Ces interrogations et bien d'autres font l'objet de l'élaboration de notre plan marketing.

#### B- Résumé des performances de la GMC S.A.

De 2001 à 2003, la situation en terme de chiffre d'affaires se présente ainsi qu'il suit :

	2001	2002	2003
<b>CHIFFRES D'AFFAIRES</b>	3. 787.450. 229	3. 202. 205. 755	3.290.119.879
<b>ECART par rapport à 2001</b>		-585.244.474	-497 330 350
<b>Ecart par rapport à 2002</b>			-87 914 124

Source ; Etats statistiques de la Direction Technique et Commerciale

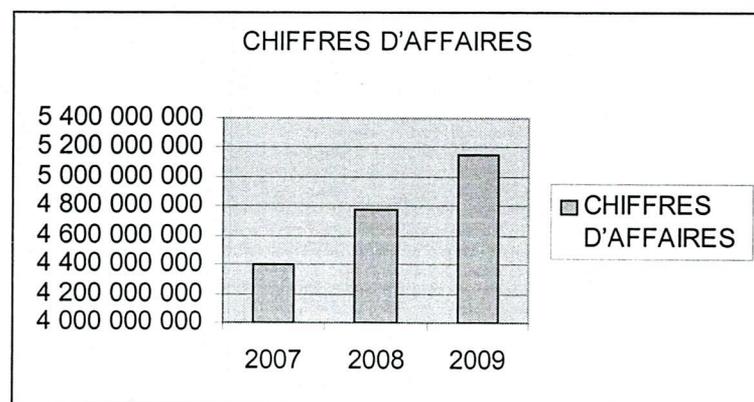
On observe une baisse du chiffre d'affaires en 2002 et une légère augmentation en 2003 par rapport à 2002.

#### C- Prévision pour les trois prochaines années

L'ambition de la GMC SA est de devenir l'entreprise de référence dans le segment de l'assurance des particuliers. Notre plan marketing prévoit ainsi une progression du chiffre d'affaires selon le tableau ci- dessous déterminés à partir des informations relatives à l'analyse du marché.

ANNEE	2007	2008	2009
<b>CHIFFRES D'AFFAIRES</b>	4.400. 000. 000	4.774. 000. 000	5.155. 920 000

<b>Valeur absolue ECART</b>	400.000.000	374.000.000	381.920.000
<b>Valeur relative</b>	10%	8.5%	8%



#### Objectifs à attribuer aux intermédiaires

NOMS	2007	2008	2 009
EXCEL assurance SA	264 000 000	286 440 000	309 355 200
Tchuidjang théodore	88 000 000	95 480 000	103 118 400
Fimbi Jeannette	88 000 000	95 480 000	103 118 400
Société assur plus	88 000 000	95 480 000	103 118 400
Assurance LIBERIL sarl	176 000 000	190 960 000	206 236 800
Cambusiness assurance	176 000 000	190 960 000	206 236 800
Assur 2000 sarl	88 000 000	95 480 000	103 118 400
La cotière d'assurance	88 000 000	95 480 000	103 118 400
Mvondo zacharie	264 000 000	286 440 000	303 355 200
Coutiers et autres	2 860 000 000	3 103 100 000	3 351 348 000
Bureau direct	220 000 000	230 700 000	257 796 000
<b>Total</b>	<b>4 400 000 000</b>	<b>4 766 000 000</b>	<b>5 149 920 000</b>

#### **D- Analyse du Marché.**

Au premier semestre 2004, 20 Compagnies se partagent le marché camerounais des assurances : soit 13 Compagnies pour la branche « I.A.R.D » et 7 Compagnies pour l'assurance vie.

Le paysage des assurances au Cameroun est donc caractérisé par un déséquilibre important entre la branche « I.R.A.D » et la branche « vie ». Cinq Compagnies d'assurance de la branche « I.R.A.D » se partagent plus de 73% du marché à savoir : Chanas (21%), Axa (15,9%), AGF (12,1%), et Activa (9,9%).

Le chiffre d'affaire global a progressé de 4,7 % en 2003, passant de 77 milliards en 2002 à 83 milliards. La branche « I.R.A.D », avec une croissance de 8 % enregistre la plus forte

progression tandis que la branche « vie » n'a atteint que 12,2 % en 2003 soit une hausse de 4,9 % par rapport à 2002

**Tableau :** Le marché camerounais de l'assurance « I.R.A.D » (chiffre d'affaires en millions FCFA)

	Année 2002 (a)	Part relative	Année 2003 (b)	Part relative	Variation (b/a)
<b>ACTIVA</b>	6 792,1	10,4%	7 028,2	9,9%	3,5%
<b>A.G.C</b>	182,5	0,3%	480,1	0,7%	163,1%
<b>AXA</b>	12 125,2	18,5%	11 262,0	15,9%	-7,1%
<b>BENEFICIAL</b>	575,7	0,9%	663,3	0,9%	15,2%
<b>CAMINSUR</b>	1 737,6	2,6%	1 655,0	2,3%	-4,7%
<b>CHANAS</b>	14 096,7	21,5%	14 832,0	21,0%	5,2%
<b>CITOYENNE</b>	3 869,5	5,9%	4 270,0	6,0%	10,4%
<b>C.P.A</b>	1 430,3	2,2%	1 614,0	2,3%	12,9%
<b>G.M.C</b>	1 968,6	3,0%	2 651,0	3,7%	34,7%
<b>PRO-ASSUR</b>	2 185,8	3,3%	4 564,0	6,5%	108,8%
<b>S.A.AR</b>	8 658,7	13,2%	10 096,0	14,3%	16,6%
<b>SATELLITE</b>	2 844,9	4,3%	3 100,0	4,4%	9,0%
<b>SNAC</b>	9 104,5	13,9%	8 527,2	12,1%	-6,3%

Une analyse plus détaillée des informations du marché nous permet d'estimer les grosses polices 60 % (en valeur relative) et les polices courantes 40 % (en valeur relative) qui sont la panache du particulier. Il est donc question pour la GMC SA de mettre en place des stratégies lui permettant d'avoir la plus grande part de marché en ce qui concerne les polices courantes (les particuliers).

#### E- MENACES ET OPPORTUNITES

Si l'environnement macroéconomique offre de nombreuses opportunités, il comporte également des menaces comme l'atteste le tableau ci-après.

MENACES	OPPORTUNITES
Absence d'une culture véritable de la notion d'assurance dans notre environnement socio-culturel.	Possibilité d'implantation dans d'autres pays de la zone CIMA
La libéralisation non réglementée du secteur	Possibilité de couverture géographique du

défavorise les compagnies existantes	territoire national
Difficultés pour certaines compagnies de droit camerounais à obtenir certaines grosses polices.	Création de nouveaux produits adaptés à l'environnement
La sous tarification pratiquée par certaines compagnies	Inculquer une culture d'assurance
Octroi facile des agréments	

Il ressort du tableau ci- dessous que menaces et opportunités se neutralisent ; ce qui ne permet pas de dégager une situation claire du secteur. Nous allons donc poursuivre notre analyse par l'étude de l'environnement interne de notre entreprise.

## F- ENVIRONNEMENT INTERNE

### F.1 PROFIL DE LA CLIENTELE GMC SA

Cible privilégiée de la GMC SA, le particulier désigne toute personne physique propriétaire d'un ou de plusieurs véhicules, d'une ou de plusieurs maisons d'habitation et/ ou bureaux. Le véhicule, la maison d'habitation, le bureau sont autant de risques que nous assurons .Cette description du profil de notre clientèle nous permet d'étudier l'environnement interne de la GMC

Les données de notre enquête menée à DOUALA et YAOUNDE présentent quelques indices forts pour l'évaluation de nos forces et faiblesses.

### F-2 ELEMENTS DE COMPARAISON

INDICES	PERFORMANCES	
	FORCES	FAIBLESSES
Image, notoriété et réputation		*
Infrastructures		*
Réseaux des intermédiaires et commerciaux internes	*	
Règlement des sinistre	*	
Accueil Clientèle		*
Suivi personnalisé des clients		*

Notre plan marketing stratégique nous a donné des orientations relatives à la part de marché de chaque compagnie et même ce que représentent les polices courantes (les particuliers) dans ce marché. Il convient actuellement de présenter un plan opérationnel qui devra soutenir l'opérationnalité de toutes les tactiques que nous comptons mettre en place et qui sont fonction de la politique générale de la Direction générale.

**Nota.** Nous tenons à préciser que l'ensemble des actions commerciales sera défini hors du plan marketing afin de respecter la déontologie de l'art ; mais nous les listerons en annexe.

## **β- PLAN MARKETING OPERATIONNEL**

### **a) Objectifs Généraux**

Ce plan vise deux principaux objectifs :

- ❖ **Améliorer l'image et la notoriété de la GMC S.A**
- ❖ **Accroître le chiffre d'affaires de 10% en 2006**

### **b) Objectif spécifique**

- ❖ **Positionner la GMC SA comme L'assureur N°1 du particulier**

### **c) STRATEGIE GLOBALE : Mix - Marketing.**

Il s'agit ici d'identifier les actions spécifiques à mener pour atteindre les objectifs fixés par rapport aux quatre éléments ci-dessous :

- **Produit**
- **Prime**
- **Distribution**
- **Communication**

#### **c.1- Politique des Produits**

Il est question de conquérir de nouvelles parts de marché avec les produits actuels et les segments actuels à travers les tactiques spécifiques liées à la politique générale de l'Entreprise. Ces tactiques nécessitent un soutien marketing pour leur efficacité. Pour cela, il faut :

- ❖ **Concevoir une brochure de haute qualité en quadrichromie, présentant nos produits. Elle constitue un outil efficace pour la force de vente interne et du réseau des intermédiaires.**
- ❖ **Amélioration de tous les documents commerciaux internes, notamment les tableaux à lecture directe, questionnaire multirisques, les prospectus pour l'assurance voyage, la maladie etc....**
- ❖ **Produire un dépliant cartonné en couleur pour l'assurance voyage à déposer dans les agences de voyage, aéroports, consulats et autres.**

#### **c.2- Politique de Prime**

Nous pratiquons sensiblement la même tarification en automobile que les leaders du secteur. C'est le cas par exemple de la prime d'un véhicule de moins de 10CV

essence qui est la même à CHANAS ET ACTIVA, soit FCFA 97.000 TTC (RC+IPT) et notre souhait, c'est de nous positionner par rapport à ces 5 premières Compagnies

### **c.3- politique de distribution**

Elle consiste à :

- Inciter les intermédiaires à faire preuve de plus de professionnalisme ;
- Mettre en place une politique d'implantation d'agents Généraux et leur aménagement.
- Assurer une forte présence des points de vente (Ouest - Sud – Est - Sud-ouest - Nord-ouest).
- Poursuivre la politique de promotion interne des commerciaux en les aidant à se positionner comme Agents Généraux
- Revaloriser la position du Commercial interne.

#### **c.3-1 -service a la clientèle**

Il s'agit de rendre plus opérationnel les services sinistres et production ; sinistre dans le traitement des dossiers et leurs paiements dans les délais, production dans la vente additionnelle qui nous manque le plus.

### **c.4- politique de communication**

#### **c-4-1 Les actions de stratégie**

Notre plan marketing doit être soutenu par un plan de communication dont nous présentons les actions suivantes.

- Stratégies de relance par
  - \* SMS
  - \* Poste
  - \* E-mail
  - \* Téléphone
- Publication régulière dans Cameroon Tribune d'un communiqué des actionnaires dont les certificats d'actions ne sont pas encore distribués. Pour plus de discrétion, les inviter à se présenter dans nos agences pour affaires les concernant.
- Création d'un journal d'entreprise
- Participation à la foire internationale de Yaoundé 2005
- Lancement d'une campagne promotionnelle

### Conditions :

- ❖ Souscription d'un contrat d'assurance annuel au comptant – Un Tricot GMC + un porte- clés
- ❖ Souscription d'un contrat de six mois : Un Tricot GMC
- ❖ Souscription d'un contrat de deux à quatre mois : Un porte- clés
  - pour les taxis de ville ;
- ❖ Deux mois d'assurance, un Tricot GMC
- ❖ Six mois d'assurance, un tricot et un porte clé GMC
- ❖ Un an d'assurance Deux Tricots GMC+ un porte -clé,
- ❖ Assurance RCCF : un Tricot GMC+ un bic GMC
- ❖ Assurance RCCE : un Tricot GMC+ un bic GMC
- ❖ Individuel accident un porte clé GMC.
- ❖ Assurance voyage : un porte clé GMC.

### **c-4-2 plan de communication**

Notre plan de communication vise quatre objectifs que nous traduisons par l'acronyme AIDA. Il doit en effet :

- Attirer l'action
- Susciter l'intérêt pour nos différents produits
- Provoquer le désir
- Entraîner l'action

Le sondage que nous avons effectué présente globalement quatre cas de figures qui nous permettent d'élaborer la stratégie globale de notre plan communicationnel

- 1- Intéressement des actionnaires
- 2- Le service après vente
- 3- La politique de paiement des primes d'assurance
- 4- La notoriété de la GMC SA

Notre plan de communication aura donc pour objectif :

- d'améliorer l'image de marque de la GMC SA

- de favoriser l'accroissement du chiffre d'affaire
- de mieux informer nos clients sur les actions de promotions à entreprendre.
- de vendre efficacement et rationnellement en fonction de la cible au sein de laquelle nous nous positionnons.

#### d- stratégies détaillées et coûts

Les différentes actions à mener et leurs coûts sont résumés dans le tableau ci-dessous

**N.B** : Nos actions promotionnelles tiennent compte du budget qui a été alloué à ce plan marketing.

<b>PRODUITS</b> (produits actuels et segments actuels).	* élaboration d'une brochure en quadrichromie de l'ensemble des produits commercialisés par GMC SA *Amélioration et actualisation de tous les documents commerciaux internes.	4500Exp x 1000 f CFA=4.500.000
<b>PARTICIPATION PROMOTE 2006</b>	Foire	2.290.000.
<b>PARUTION DANS CAMEROON TRIBUNE</b>	Liste des actionnaires ainsi qu'un message à eux adressé	350.000
<b>CONFECTION BANDEROLLES</b>	Affichage 16 banderoles pour DOUALA et YAOUNDE	45 000CFA*16 band * 4fois =2.880.000
<b>CONFECTION PROSPECTUS POUR ANNONCE PROMOTION DES VENTES</b>	Distribution prospectus	10 000*25FCFA=250.000
<b>CONFECTION JOURNAL GMC NEWS SUR UN AN TIRAGE 1000/TRIMESTRE</b>	Journal d'entreprise 4 pages couleur et 4 numéro par an	Honoraire Journaliste 1.600.000. 4 *1000Exp*300 FCFA= 1.200.000
<b>CONFECTION CALENDRIERS 2007 ET AGENDAS 2007</b>	Calendriers grand format de table et grands agendas	5.000.000
<b>CREATION SITE WEB</b>	Site WEB interface avec les clients	300.000
<b>MAILING</b>	Courier électronique, portable ou SMS	200.000

<b>PROMOTION DES VENTES</b>	<b>DES</b>	IMPRESSION DES TRICOTS, porte – clés, bics.	6.430.000
<b>TOTAL BUDJET</b>			<b>25.000.000</b>

La participation des intermédiaires est en rapport 20/80

Soit en effet 5.000.000 de F CFA à répartir à l'ensemble des intermédiaires.

#### e- CHRONOGRAMME DU PLAN OPERATIONNEL 2007

Le chronogramme nous indique les périodes pour lesquelles les différentes actions doivent être exécutées.

Media/actvites	Jan	Fév	M	Av	Mai	Jui	Juil	Aou	Sept	Oct	Nov	Dec
Presses écrites			*									
GMC news			*			*			*			*
Mailing	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Promote 2006												*
Campagne de promotion			*			*						*
Confection des banderoles			*			*						*
Confection calendriers											*	
création site Web			*									

#### f- Contrôle du Plan

- Un comité de pilotage sera chargé de l'évaluation semestrielle des actions.

**N.B :** Le contenu du chronogramme du plan opérationnel et les coûts détaillés peuvent connaître de légères modifications en fonction des propositions de la direction technique et commerciale et de la politique de la direction générale.

La Garantie Mutuelle des Cadres établis son plan marketing et fait appliquer sur l'ensemble de ses réseaux de distribution.

##### 2.1.1 - L'organisation parfaite

Pour arriver à une organisation parfaite, il faut bien entendu supprimer les doubles tâches. Cela signifie que la répartition des tâches doit s'effectuer selon le principe de l'unicité d'acteur dont l'objectif est de faire gérer un dossier par l'agent ou par un service de la

compagnie et non pas les deux partenaires. Mais l'on prendrait le soin d'attribuer la tâche à l'acteur qui a les meilleurs moyens de l'accomplir. Ainsi par exemple :

- Tous les dossiers de sinistre doivent être gérés par les rédacteurs spécialisés de la compagnie. Où par le rédacteur de l'apporteur gestionnaire partiel ou total
- Les primes à termes à encaisser chez le client doivent être prises en charge par l'agence à cause de la proximité.

### **2.1.2 Facteur technologique**

Les relations compagnie/agent font de plus en plus appel à la technologie informatique. L'appel aux moyens et services des télécommunications s'avère utile car servant soit à améliorer les communications agences/compagnies, soit à améliorer l'information donnée aux clients.

L'information des agences doit commencer afin de mettre en place des matériels informatiques et des logiciels pour déléguer une partie de la gestion des agences à l'agent indépendant des systèmes autorisés des compagnies. Ces logiciels permettront le traitement des différentes opérations telles que :

- Emission de primes
- Encaissement des quittances
- Annulation des quittances
- Encaissement des recours
- Enregistrement des polices
- Traitement de tout ou partie de la comptabilité de mandat : comptabilisation des opérations d'assurance et hors assurance, en liaison avec les compagnies.

Cette information pourra se faire progressivement. Ainsi l'on pourrait mettre en place les différents fichiers tels que :

- Fichiers clients (informations sur les assurés) ;
- Fichiers Polices (mise à jour à temps réel) ;
- Emission et encaissement des primes ;
- Trésorerie.

Enfin, cette informatisation serait favorable à la gestion de production des intermédiaires car le système permet la gestion des contrats par la tarification automatique, l'édition des conditions particulières et des documents justificatifs (quittances, certificats d'assurance, notes de couverture). Dès lors, le système facilite les différentes opérations suivantes :

- L'annulation ;
- Les encaissements de l'agent concernant :
  - Les primes au comptant ;
  - Les acomptes versés ;
  - Les primes termes.
- Les ristournes et remboursements de primes. Comme dans les bureau direct

L'intervention d'un système informatisé réduit considérablement les difficultés du contrôle tant au niveau technique qu'au niveau comptable et par la même occasion diminue les erreurs des différents mouvements. Car il permet la connaissance simultanée de la situation comptable par l'agent et la compagnie. Chaque partenaire est correctement informé de la situation comptable et financière le liant à l'autre

### **2.1.3 La délégation de pouvoir**

La G.M.C SA doit être à mesure de déléguer certains pouvoirs à ses agents, ce qui constitue même le système de base désorganisations. Dans ces conditions, elle prendra en

charge la responsabilité de déterminer l'étendue de la délégation tout en mettant en place une procédure de contrôle de la bonne utilisation des pouvoirs délégués. Ainsi Jean-Pierre BARDINI a soutenu que : « l'optimisation des relations entre agents et compagnies passe par le maintien ou le renforcement de certains pouvoirs donnés aux agents et dont la compagnie doit assurer un suivi permanent sans pour autant revenir aux duplications de tâches »<sup>1</sup>. L'informatisation pourrait alors assurer un contrôle systématique et fournir des informations de synthèse sur les comportements des agents.

La G.M.C.SA classe les agents Généraux selon le rôle qui lui est imparti dans l'une des catégories suivantes :

1° Apporteur simple ou démarcheur : dont le rôle se limite à mettre en rapport l'assureur et son client éventuel. Il communique à ce dernier les conditions éventuelles de garantie et les tarifications correspondantes, établit et dépose auprès de l'assureur la proposition d'assurance.

2° Apporteur complet : dont le rôle se borne, en plus des tâches prévues pour l'apporteur simple, à faire signer le contrat, à encaisser la première cotisation, à remettre la police, à l'assureur les demandes formulées par l'assuré en vue de faire modifier le contrat.

3° Apporteur gestionnaire partiel : dont le rôle consiste à communiquer au client les différentes conditions de garantie et les tarifications correspondantes, établir et déposer auprès de l'assureur la proposition questionnaire, délivrer la note de couverture ou établir le contrat, faire signer celui-ci, encaisser la première cotisation et les cotisations suivantes, conseiller le client en cours de contrat, gérer les avenants et polices de remplacement, délivrer les documents justificatifs d'assurance et procéder à la transmission pure et simple des déclarations de sinistres à l'assureur.

4° Apporteur questionnaire complet : Accomplit toutes les tâches reconnues à l'apporteur questionnaire partiel. De surcroît instruit les sinistres matériels, instruit ou participe à l'instruction des sinistres corporels et propose le règlement des sinistres ou y procède, avec ou sans paiement des indemnités.

#### **2.1.4 Réorganisation du personnel**

En principe, chaque compagnie doit prévoir dans son organigramme, un service technique spécialisé pour le suivi des intermédiaires. Par ce service, doit passer toutes les propositions et règlements de sinistre effectués dans le cadre d'un mandat express provenant des intermédiaires en vue d'une étude préalable avant leur acheminement dans les autres services. Ainsi, ce service technique aura un rôle d'épuration réelle de la production et de quelques règlements de sinistres enregistrés par l'intermédiaire. Et ce service devra être composé d'un nombre suffisant de personnel dont les responsabilités seront bien définies afin de permettre un suivi régulier des affaires apportées. Ce service sera la trame à tous les contrôles des apports réalisés par la compagnie sur ses intermédiaires tout en établissant une relation franche entre les responsables de saisie dans les services inspection, production, sinistre et comptabilité.

##### **2.1.4.1- Formation des employés**

Outre cette organisation ci-dessus mentionnée, l'on peut dire que la formation des employés est complémentaire. Toute compagnie est dans l'obligation d'assurer la formation de son personnel selon sa politique mise sur place. Mais le réel enclin à une formation complète est la prépondérance de la formation informatique surtout en ce qui concerne le logiciel Mercure car l'informatisation et une formation complète représentent une source de contrôle régulier et rapide.

<sup>1</sup> voir « Gérer et rentabiliser une agence » de JP BARDINI page 130

### **2.1.5 Redynamisation du service commercial**

Le service commercial ou marketing et inspection doivent être redynamisé car trop souvent débordé. Pour cela, il faut un service de spécialistes en formation et des inspecteurs ayant un rôle bien défini pour un programme adéquat.

C'est dans ce sens que Anne-Marie Naveau, fondé de pouvoir du groupe WINTHERHUR a soutenu que « Un équilibre entre une saine gestion et une approche commerciale doit être maintenu »<sup>2</sup>. D'où la nécessité d'une redynamisation du service commercial.

### **2.1.6 Direction Nationale des Assurances et de la coopération monétaire.**

Quant à la DNACM, il se doit de créer une brigade de contrôle effectuant des missions de contrôle des agents généraux et surtout des courtiers sur l'étendue du territoire national. Dès lors, elle pourra par exemple procéder à l'établissement de certains ratios utiles permettant la qualité de la gestion des courtiers tels que :

- Versements /primes encaissées ;
- Primes impayées / primes encaissées ;
- Valeur de rendement = dividendes /taux de capitalisation (taux fixé à partir des informations des marchés boursiers) afin d'évaluer le portefeuille au moins deux fois par an.

Enfin la DNACM devra initier des séances de travail avec les compagnies au cours desquelles elle fera le point sur les intermédiaires.

## **2.2 LES MESURES A MOYEN ET LONG TERME**

Il ne s'agit pas seulement de se limiter aux mesures immédiates pour s'assurer que les problèmes du contrôle des intermédiaires sont définitivement résolus. Alors, il serait prudent de préconiser des mesures pouvant permettre de maintenir un contrôle efficace dans un futur lointain (moyen et long terme). Nous pourrions nous inspirer de quelques pratiques européens pour faire des suggestions.

### **2.2.1 Le progiciel « oxygène »**

Il est optimisateur du travail des commerciaux quant au suivi de la clientèle en intégrant des données en temps réel. Il a été remarqué que les pertes de temps précieux par les commerciaux des compagnies étaient dues en partie aux systèmes d'informatisation de réseaux d'intermédiaires, agents ou courtiers à cause de la ressaisie des données transférées sur papier ou de la réunion sur un même document des informations émanant de différentes sources (système central, système courtage et système périphérique).

Pour permettre aux délégués commerciaux d'agir plus efficacement sur le terrain, il a été mis sur pied le progiciel « OXYGEN » par les compagnies anglaises (Eagle Star et Indépendant Insurance). Ce nouveau produit informatique, est un système évolué du suivi de la clientèle, facilitant la gestion des informations entrant, à partir du système d'information de l'intermédiaire par leur intégration dans un processus complet allant des campagnes de marketing à l'assurance sur le terrain jusqu'à la réalisation des contrats.

Selon Monsieur Hervé DE PERTHUIS : « L'originalité d'OXYGEN vient de la synchronisation des informations entre différents niveaux de l'organisation de l'entreprise »<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Voir LARGUS N°6608 du 20 novembre 1998 page 45

<sup>3</sup> Voir LARGUS N°6634 du 28 mai 1999 page 20

Cette synchronisation se fait en temps réel entre la direction générale commerciale du siège et celle des intermédiaires.

### **2.2.2 Le regroupement des agences**

Cette forme d'organisation des agences est source de motivations suivantes :

- Défendre les agents ayant un portefeuille de taille insuffisante, à progression douteuse et procurant un faible revenu ;
- Permettre aux agents la mise en commun de moyens de gestion ou de mener une action commerciale ensemble en vue d'augmentation des commissions, d'accroissement du portefeuille, d'une meilleure rentabilité et d'une fidélisation de la clientèle.

La compagnie en prenant cette initiative contribue à un renforcement de son réseau d'agence. Cela pourra à long terme conduire à un aplanissement de la production entre les différents réseaux de distribution. Cet équilibre soustraira les sociétés d'assurances d'une soumission aux courtiers.

## **SECTION 3. MESURES PREVENTIVES FACILITANT LE CONTROLE**

L'importance des prévisions dans la gestion d'une entreprise d'assurance en général et d'une agence générale en particulier n'est plus à démontrer. C'est l'instrument et outil de gestion d'une compagnie d'assurance. Rappelons que l'assurance se caractérise par l'inversion du cycle de production qui se traduit par la fixation du prix de vente avant la connaissance du prix de revient. En effet, si le code CIMA essentiellement se préoccupe de la préservation de l'intérêt des assurés et bénéficiaires de contrat d'assurance. L'agent général aura à prêter son concours aux inspecteurs et délégués de la société en visite de travail dans son agence ; il mettra à leur disposition tous documents, justificatifs et renseignements nécessaires au contrôle de l'exécution de mandat à lui octroyer.

## CONCLUSION

Le rôle des intermédiaires a été depuis longtemps, une source de préoccupations dans tous les marchés d'assurance de la zone CIMA.: Nous sommes demandé au départ quelle sorte de relation était présumée entre la Garantie Mutuelle des Cadres Société Anonyme et ses intermédiaires. L'organisation est la réponse à cette question. Elle se définit comme étant « un ensemble d'individus » regroupés au sein d'une structure régulée « dans le but de répondre/d'atteindre à un des besoin(s)/objectif(s) déterminé(s). L'organisation du travail des intermédiaires est ainsi apparue comme la condition d'actualisation des compagnies d'assurances. Rappelons que le terme intermédiaire regroupe dans la profession ; les agents généraux, courtiers et autres mandataires salariés ou non. Le cercle sur lequel nous voulons conclure consiste en ceci : La G.M.C. SA ne pourra parvenir à une organisation parfaite que par la vigilance d'un service inspection des intermédiaires dont les missions sont :

- Assurer le soutien technique et commercial ;
- Négocier les objectifs à atteindre, les moyens et le budget nécessaire pour y parvenir ;
- Concevoir et mettre en place les plans d'actions commerciales
- Assurer un suivi régulier quantitatif et qualitatif des résultats commerciaux ;
- Participer au recrutement et à la formation des équipes ;

que le réseau a en quelque sorte engendré. Etre technicien et vendeur doivent être les qualités personnelles de l'intermédiaire. Mais outre cela, une saine et ponctuelle administration, l'examen attentif des frais généraux, le contrôle de la comptabilité, la recherche d'un travail méthodique et soigné doivent être ses préoccupations constantes. L'intermédiaire en assurances doit se révéler administrateur et non simple exécutant, son rôle débordant ses fonctions mineures. Il est évident que l'intermédiation au sens large du terme a une mission prépondérante dans le développement des assurances au Cameroun. Ce sont les agents et courtiers qui ont le contact au quotidien avec les entreprises et la population. Pour beaucoup, l'amélioration de l'image de l'assurance dans le public passe par les intermédiaires. Chacun y a sa place pour autant que les règles de déontologie, le professionnalisme et les dispositions du code CIMA relatif aux intermédiaires soient inscrites dans l'esprit et guident les actes de tous

## LES SIGLES

- CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances ;
- DNACM : Direction Nationale des Assurances et de la Coopération Monétaire ;
- GMC : Garantie Mutuelle des Cadres société mutuelle
- GMC SA : Garantie Mutuelle des Cadres société anonyme

## BIBLIOGRAPHIE

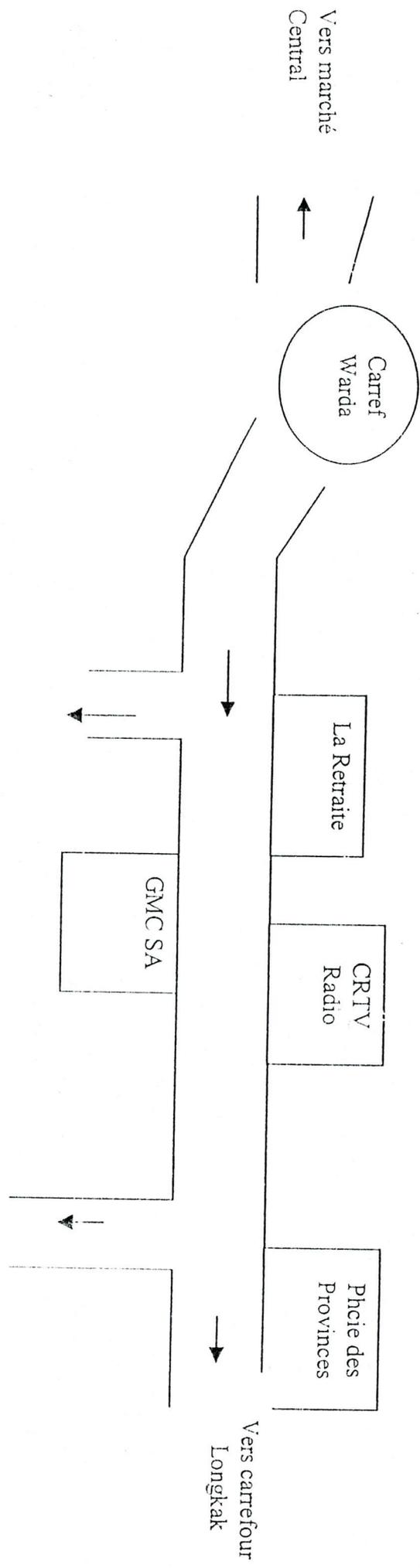
- L'ARGUS N° 6608 du 20 novembre 1998 ;
- L'ARGUS N° 6634 du 28 mai 1999 ;
- Code des Etats membres CIMA ;
- TAN Thierry : « Audit interne et ses implications dans la gestion d'une compagnie d'assurance » Mémoire de fin d'études du cycle III, 13<sup>ème</sup> promotion (1996 -1998) IIA ;

*Site Internet :*

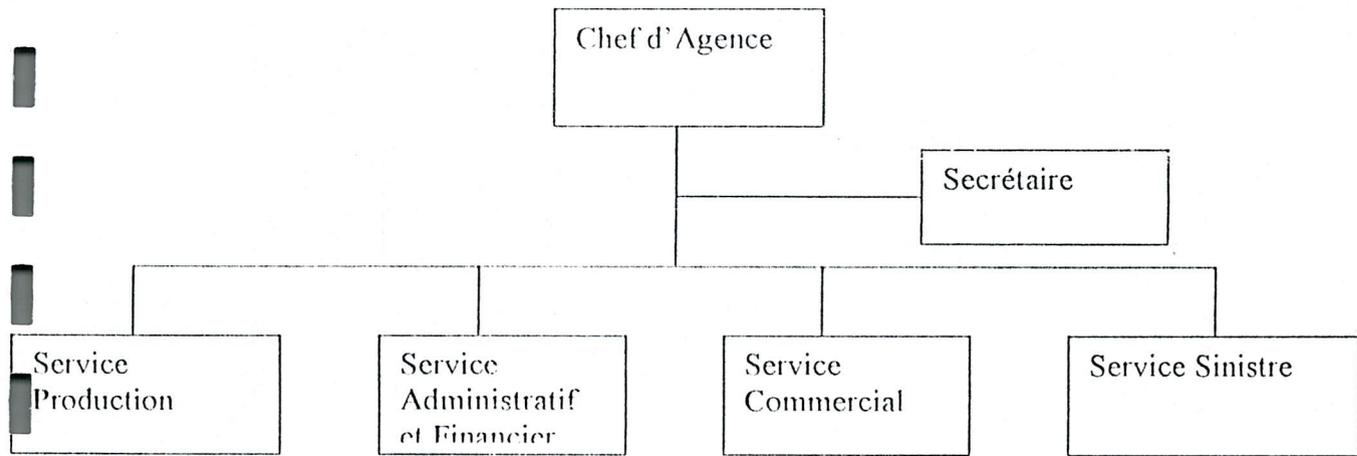
- <http://www.aresearchguide.com/11guide.html>

**ANNEXES**

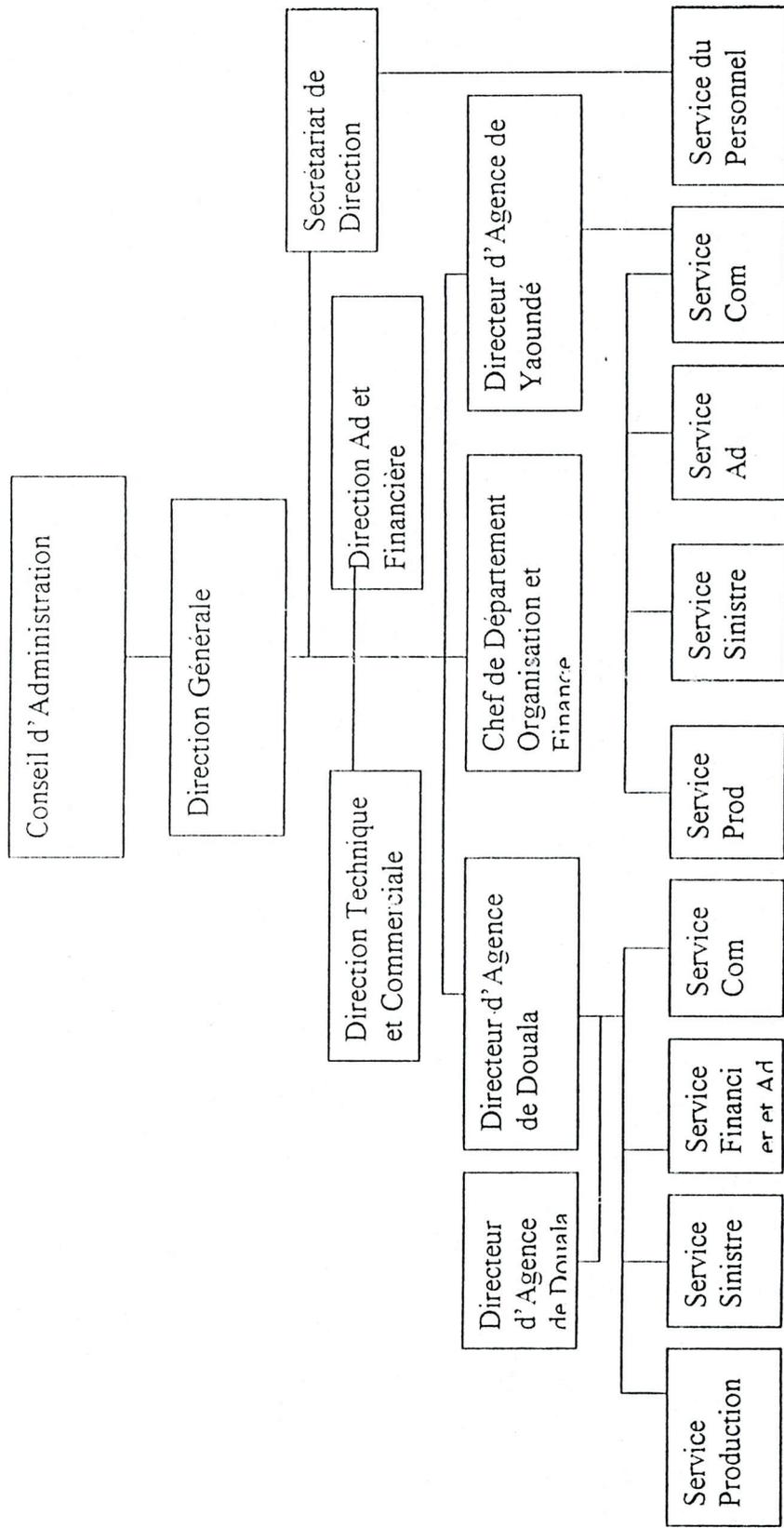
SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'AGENCE DE YAOUNDE ( Annexe n°1 )



ORGANIGRAMME DE L'AGENCE DE YAOUNDE ( Annexe n°3 )



ORGANIGRAMME DE LA GMC SA ( Annexe n°2 )



## Liste des Intermédiaires

En application des dispositions des articles 501, 502, 505, 508, 510 et 516 du Code des Assurances, les personnes dont les noms suivent sont autorisées à présenter les opérations d'assurances au public, en qualité de mandataires salariés des sociétés d'assurances, des courtiers ou des agents généraux ci-après :

### I – MANDATAIRES SALARIES DES COMPAGNIES D'ASSURANCES

#### AGF CAMEROUN ASSURANCES

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NKEMBE Célestin	Douala	9	DIKONGUE TOKO François	Douala
2	ATEKENENG AMOUGOU	Douala	10	ZONGO Joly	Douala
3	Irma WONJA MAKONGUE	Douala	11	KOUNG Bienvenu	Douala
4	EDJENGUELE Clément	Douala	12	ELONG ETINDELE Gilbert	Garoua
5	DJAFAROU MOUSSA	Douala	13	YONG René	Ngaoundéré
6	ATIKOU MAMOUDOU	Yaoundé	14	XOLE NGUNDE Henry	Limbé
7	KENFACK Augustin	Bafoussam	15	KEMAJOU Anna	Yaoundé
8	MESAPE EKOKULE Charles	Bamenda	16	CAMARA Lisette	Douala

#### AXA ASSURANCES CAMEROUN

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	FONGANG née MOTON Elise MOUKOUO Priso née NJONA	Douala	7	NDOUMOU Sébastien	Douala
2	NYAMBE Hélène	Douala	8	EDIDIE MBOULA Martial r.	Douala
3	SOSSAH Odette	Douala	9	MAKANG BEDJEDIE Mathieu	Douala
4	NGAME Emile	Douala	10	MAVIANE Jean Marie	Douala
5	Hubert SOSSO ELONGUI	Douala	11	AMBADA NGONO Désiré	Yaoundé
6	SIMO PIERRE	Douala	12	LOAH Richard Emile	Yaoundé
			13	NANA KEPEDEN Thierry	Yaoundé

#### UACAM VIE

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	MOUELLE Chantal	Douala	5	MBVOUM Victor	Douala
2	KINGUE Félix	Douala	6	MBIM Alain	Douala
3	LOTHIN ELESSA	Yaoundé	7	KAMDEM Siméon	Douala
4	NKONGO BONJO Samuel	Douala	8	NZOGUE François	Douala

#### SATELLITE INSURANCE COMPANY SA

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	BIKOE Samuel	Yaoundé	12	JIJOU Jeannette	Yaoundé
2	NOUTOUOM Ferdinand	Douala	13	NWANE née CHIMI Evelyne	Yaoundé
3	HAMADOU AMINOU	Maroua	14	FOKA Anatole	Douala
4	FOTSO François Ledoux	Douala	15	FIKWA née KANMOUGNE	Yaoundé
5	Mme NTSAMA Régine	Bafoussam	16	KENYE NGUIFO Eric	Bafoussam
6	KISSOK Eveline	Yaoundé	17	TATCHUM BOUDJEKA Jean	Douala
7	MAKWELO TAKAM	Yaoundé	18	KAMDEM née KENGNE Sidonie	Douala
8	MESSINA Stéphanie MBALA	Yaoundé	19	FOTSO Thérèse	Douala
9	NWAFO Hélène	Bafoussam	20	KOAGNE Francis Rodrigue	Bafoussam
10	FOKO née NGAKO Paulette	Bafoussam	21	POUOMEDJE Lisette épouse KEGNI	Douala
11	TAMGNO née CHAMGNE	Douala	22	KIESSU Bernadette épouse BOPDA	Maroua

SAAR

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	KETCHOUANG Sophonie	Douala	7	KAMGUIA Clément	Douala
2	WOUATSA Précède	Yaoundé	8	DJUPSSA Pauline Désirée	Douala
3	YOSSA Jean Claude	Douala	9	TCHOUPOU Victor	Ngaoundéré
4	MEGNE Claire	Douala	10	POHA POHA Adolphe	Douala
5	KEMJOU NJIMILY Salomon	Bamenda	11	PAGUY Malthus Amaud	Yaoundé
6	KAMGUIA Honorine épouse GUIATHEU	Yaoundé			

CPA

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NOUMECHI Pierre Joseph	Douala	11	MANIZE Michel	Yaoundé
2	SIEYANJI Jean Baptiste	Douala	12	KENGNE Stéphanie	Dschang
3	KAMENI Maurice	Douala	13	DJOUKENG Jean Paul	Douala
4	TCHIPAWU née KAPNANG Micheline	Yaoundé	14	NEKUI FOKAM Marlise	Douala
5	TEKWE Victor	Yaoundé	15	FANDIE née MAGNE Charlotte	Douala
6	DOUNMONG Jean	Yaoundé	16	EPOLE Jean	Douala
7	KUTCHA Eric Valdeau	Douala	17	MAMA SANI	Garoua
8	MBU Emmanuel	Limbé	18	TSOBOU Alain	Douala
9	NGONGANG Joachim	Ngaoundéré	19	Martha ETONDI EWANG	Douala
10	TCHAGA Charles	Douala	20	LOWE Hermine	Douala

GMC

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	ONAMBELE NGAMBI Jeanne	Yaoundé	9	TUM NLEND SONG André	Yaoundé
2	NFOTABONG Thomas	Yaoundé	10	SONG Jean Bosco	Yaoundé
3	ABEGA Jean Rainier	Yaoundé	11	NTSOH Justine	Yaoundé
4	KUATE Innocent	Douala	12	SELATSA KOUALA Michel	Yaoundé
5	ABANDA ABANDA Aloys	Douala	13	BIEM Théodore	Yaoundé
6	BINGAN Alphonse Constantin	Yaoundé	14	UM Antoine Marie	Douala
7	NYOBE née NGO NDONGO Madeleine	Kribi	15	MENYENG Françoise	Douala
8	BONDA NGBWA Emmanuel	Yaoundé	16	KEUMOE épouse DJIDJOU Emilienne Gabrielle	Douala

CAMINSUR

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	OUMAROU BELLO	Maroua	7	NKOMANE NEE NGO NOUIND	Yaoundé
2	TCHEKE Thècle	Douala	8	ETODE BONG Gilbert	Yaoundé
3	BIMAI NGO NYAM	Yaoundé	9	MINOUE HYACINTHE	Yaoundé
4	NONGA SONG	Yaoundé	10	ZEINABOU Annie HAMADJODA	Yaoundé
5	KOBE FRANÇOIS	Douala	11	MBOUA Michel Nicaise	Yaoundé
6	NGO LISSOUCK Brigitte	Douala	12	NSOA Jacques	Yaoundé

LA CITOYENNE

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	BOYA Alexandre	Douala	7	EKUKOLE Richard	Kumba
2	BILOA TSILA Zitha Marie	Yaoundé	8	NOUWE Félicien	Bafoussam
3	AMBASSA NKOA Mathurin	Mbalmayo	9	BELL Magloire	Douala
4	MABENG Ruben	Maroua	10	NGO BATOUM Maurice	Douala
5	ENCHO Pamela	Bamenda	11	IKOUND Jacques Georges	Douala
6	DONGMO Etienne	Dschang	12	HAMIDOU	Garoua

**ALL LIFE INSURANCE COMPAGNY**

N°	NOMS	LOCALITE
1	AKONO AZOMBO Thomas	Yaoundé

**CHANAS ASSURANCES S.A.**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NTCHATCHA Philémon	Douala	5	BAMA NDJIP Emmanuel	Douala
2	FONKAM Jean Marie	Bafoussam	6	TAMPE Romual	Douala
3	NGWA EBOA née BORDE Sylvie	Douala	7	NOUMEMEND Isaac	Yaoundé
4	SONI TOTO Charles	Douala	8	ZEMO Pierre	Douala

**ACTIVA ASSURANCES**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NGANGAN Oscar Emmanuel	Douala	3	MISSAN Juliana	Douala
2	PIBASSO Joseph	Douala	4	BELLE MANDENGUE	Douala

**ASSURAMA**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	SOH SIMO	Douala	3	MELI NZOTI Célestin Marie	Douala
2	ZEUFACK David	Douala			

**II - MANDATAIRES SALARIES DES AGENTS GENERAUX**
**NORD ASSURANCES-NORA S.A.(AGENT GENERAL AGF)**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NKEMBE Olivier Célestin	Maroua	3	NKONE NDENGUE	Yaoundé
2	MAMOUDOU AMADOU	Maroua			

**KAMTO INSURANCE CORPORATION (AGENT GÉNÉRAL SATELLITE)**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NANFACK Thomas	Douala	3	WAFO Léonard	Douala
2	NGOUNE Alain Guy	Yaoundé			

**DELIVRANCE INSURANCE (AGENT GENERAL SATELLITE)**

N°	NOMS	LOCALITE
1	PIAMEUH NKWATCHO	Douala

**ISAC ASSURANCE (AGENT GENERAL SATELLITE)**

N°	NOMS	LOCALITE
1	SENENOU Charles	Douala

**BRITISH INSURANCE (AGENT GENERAL SATELLITE)**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	TAMEHI Hilaire	Nkongsamba	2	METCHOP Justine	Dschang

**ACTUALITE****EXCEL ASSURANCES (AGENT GENERAL GMC)**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	DEMGMEYOU Prosper	Yaoundé	2	FONTSA TASSE Joseph	Yaoundé

**PROVIDENTIAL VENTURES INSURANCE LTD**

N°	NOMS	LOCALITE
1	ASHU HANNAH EGBE	Douala

**SIRCAR**

N°	NOMS	LOCALITE
1	ONDOUA Antoine Janvier	Yaoundé

**AJOIE INSURANCE**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	KENGNE Rosalie	Bafoussam	2	MBOGNING MBOUNA Joseph	Yaoundé

**MUTUELLES REUNIES SARL**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	ATEMENGUE Basile	Yaoundé	3	NJIMBONG Pierre Mesmin	Yaoundé
2	MBATENG Abel	Yaoundé			

**PILA INSURANCE CORPORATION LTD**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NCHIFOR Krispus TENENG	Limbé	3	NDONJIE Louis	Kumba
2	NFOR Gideon BANTAR	Buéa	4	TEYIM Erik MULUH	Yaoundé

**LA COTIERE D'ASSURANCE (AGENT GENERAL GMC)**

N°	NOMS	LOCALITE
1	KAMDEM Martin	Douala

**III - MANDATAIRES SALARIES DES COURTIERES****ASSURIX SA**

N°	NOMS	LOCALITE
1	MACHE Léontine	Yaoundé

**UAC SARL**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	ESSAMA Prosper	Yaoundé	2	EPEE EPEE Victor	Edéa

**SGCAC SARL**

N°	NOMS	LOCALITE
1	NGUELLE Jacques	Yaoundé

**GRAS SAVOIE**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	LABBE Thierry	Douala	4	NJIKE NGASSAM Madeleine	Douala
2	EYIKE NKAKE Robert	Yaoundé	5	MATEKE Albert	Douala
3	TOGUEM Michel	Douala			

**DIRECT INSURANCE**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NOUDJEU Colette	Douala	3	NTEP Alain Zachée	Yaoundé
2	NGONO ENAMA Denise Irma Pétronille	Yaoundé	4	KUISSI NGOUNOU Georgette	Yaoundé

**GROUPE ASCOMA**

N°	NOMS	LOCALITE
1	AWOUDJI Alain	Yaoundé

Fait à Yaoundé, le 09 Mars 2006

Le Ministre de l'Economie et  
des Finances



*Abah Abah Polycarpe*

**LISTE DES AGENTS GENERAUX AGREES**

En application des dispositions du livre V du Code des Assurances, les personnes morales et les personnes physiques titulaires d'un mandat d'agent général dont les noms suivent sont autorisées à présenter les opérations d'assurances au public, pour le compte des compagnies d'assurances et dans les circonstances ci-après :

**AGF CAMEROUN ASSURANCES**

N°	NOMS	LOCALITE
1	NORD ASSURANCES (NORA S.A)	Yaoundé

**AXA ASSURANCES CAMEROUN**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NTIMBANE Delphine ép. LIM LIBOG • B.P. 906 / Tél : 993 53 36	Douala	4	Célestin MPACKO B.P. 3610	Douala
2	KENGNE Thadée B.P : 649 Tél. : 988 98 64	Nkongsamba	5	MATSANG SEYI née NTSAMA Elisabeth P. • B.P. 209	Yaoundé
3	LELE René B.P. 6063	Douala			

**SATELLITE INSURANCE COMPANY SA**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	LEND NYOUNAI Paul Vernoy	Douala	10	NOUBISSI POKAM	Yaoundé
2	Sah René	Douala	11	KAMTO INSURANCE	Douala
3	TOWA Samuel	Douala	12	DELPRANCE INSURANCE (FOTSOLUBI)	Bafoussam
4	FOSSUO	Douala	13	AZURASSURANCE (MBAHESSAFOUDA)	Yaoundé
5	Mme TONKAM Justine	Douala	14	NGONGA TSAFANG Jacquy	Nkongsamba
6	FO née SIMO	Bafoussam	15	SOCIETE Isaac	Douala
7	STRATEGY INSURANCE GROUPE (KEMEGNE)	Bafoussam	16	TIENTCHEU Janvier	Yaoundé
8	TAGNY née MASSA Joséphine	Yaoundé	17	SIAKA Pascal	Douala
9	Mme NOUTONG née KAPTCHÉ Elisabeth	Douala	18	NDEDI SEPOU Henri Bachaud	Douala
			19	NKWAIN Laurence NDI	Yaoundé

**CPA**

N°	NOMS	LOCALITE
1	NGWONGO Angèle	Yaoundé

**SAAR**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	Lucien KOM	Yaoundé	4	Agence Etoile (Felix ONGUENE)	Douala
2	British Insurance SARL (Mathurin KENNE)	Mbouda	5	AMOUGOU MEZANG)	Yaoundé
3	Aliances Assurances (Hortense SIMO)	Douala		Elise TEMGOUA	

**ACTIVA ASSURANCES**

N°	NOMS	LOCALITE
1	PRIMA ASSURANCES • B.P. 1589 • DG : TCHOUANGA Louis	Garoua
2	NOVASSUR • B.P. 4454 • D.G. KAMGANG Jean Paul	Yaoundé
3	NEW BUSINESS ASSURANCES • B.P. 1195 • D.G. TAMI Appolinaire	Bafoussam
4	SODREAS ASSURANCES • B.P. 893 • DG DJEUMO Joseph	Bafoussam
5	OSIRIS CONSEILS S.A. • B.P. 7201 • D.G. MONKAM POUGOM Jean Marcel	Yaoundé

**CAMINSUR**

N°	NOMS	LOCALITE	N°	NOMS	LOCALITE
1	NGAMY née KOMINANG Anne Marie	Yaoundé	2	DJOUMBI Daniel	Bafoussam

**GMC**

N°	NOMS	LOCALITE
1	EXCEL ASSURANCES SA • B.P. • D.G. BIGAN Zacharie	Yaoundé
2	ATLANTIC INSURANCE SARL • B.P. 3610 • Gérant : NGOE Augustin	Yaoundé
3	TCHUIDJANG Théodore Roger • B.P. 1965	Douala
4	FIMBI Jeannette (Cabinet d'Assurances et de Conseil) • B.P. 6563	Douala
5	SOCIETE ASSUREURS PLUS • B.P. 17286 • Gérant : DOUMOU Mathieu	Douala
6	ASSURANCES LIBERIL SARL • B.P. 5208 • Gérant : MINKO Hélène	Douala
7	CAMBUSINESS ASSURANCE • B.P. 30178 / Tél. 230 50 88 • Gérant : ONDOUA ONDOUA Emmanuel	Yaoundé
8	ASSUR 2000 SARL • B.P. • Gérant : TONGANG Pierre	Douala
9	LA COTIERE D'ASSURANCES • B.P. 13230 / Tél 343 19 90	Douala
10	MVONDO Zacharie (Mutuelle Assurances) • B.P. 70	Maroua

## LA CITOYENNE

N° NOMS

LOCALITE

- 1 KOUOSHI Assurances • Gérant : MBOUMBOUO OUMAROU  
 2 CASSUR Assurances SARL • Gérant : TCHEUFFA Emmanuel

Yaoundé  
 Douala

Fait à Yaoundé, le 09 Mars 2006

Le Ministre de l'Economie et  
 des Finances



*Abah Abah Polycarpe*

## LISTE DES COURTIERES AGREES

**En application des dispositions du Livre V du Code des Assurances, les personnes physiques et morales dont les noms suivent sont autorisées à exercer l'activité de courtage en assurance en République du Cameroun.**

NOMS & PRENOMS	SIEGE SOCIAL
01 GRAS SAVOYE S.A • BP : 3014 • D.G. Philippe FALLET	Douala
02 TIANI ASSURANCES • B.P. 5892 • Gérant : TIANI Merlin	Douala
03 MOUATCHO'S INSURANCE • B.P. 1385 • Tél/Fax : 343 08 55 • Gérant : MOUATCHO Elie	Douala
04 SOCIETE INTERNATIONALE DE REPRESENTATOPN D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE S.A. (SIRCAR) • B.P. 11217 • Tél/Fax : 223 25 75 • Gérant : ONDOUA Antoine Janvier	Yaoundé
05 ASSURIX S.A. • B.P. 5849 • D.G.	Douala
06 SOCIETE GENERALE DE COURTAGE D'ASSURANCE CAMEROUN (SOGECAR) B.P. : 3484 • D.G. EBELE MOUAYA Hermine	Douala
07 NGOA NDZANA OLIVIER ASSURANCES B.P. 4567 • D.G. NGOA NDZANA Olivier	Yaoundé
08 SOCAC ASSURANCES S.A. B.P. 1957 • Fax : 342 85 47 • D.G. : TAMO T.	Douala
09 SAC-ASSURANCES SARL • B.P. 2376 • Tél/fax 223 32 18 Gérant : FOE BILOUNGA Magloire	Yaoundé
10 AGENCE D'ASSURANCE DES CADRES (AAC) SARL B.P. 4758 NLONGKAK • Tél. 222 11 59 / fax 222 32 10 • Gérant : OYONO Martin	Yaoundé
11 CHARTERED INSURANCE BROKING CORPORATION SARL B.P. 14536 • Tél. 223 14 71 • Gérant : BIKOITAM	Yaoundé
12 PROVIDENTIAL VENTURE INSURANCE LTD B.P. 370 Tél. 333 23 83 • Gérant : NKWANYUO Charles ASHU	Limbé
13 CAB-ASSURANCES S.A. • B.P. 6184 • D.G. SIME KOUAM Stéphane	Yaoundé
14 OMNIUM-ASSUR SARL • B.P. 11364 • Tél : 220 51 00 • Gérant : ATANGANA Fabien	Yaoundé
15 UNION DEZS ASSUREURS (UAC) B.P. 5287 Tél : 342 55 23 • Gérant : BEUGAM Pierre Marie	Douala
16 MUTUELLES REUNIES SARL • B.P. 12125 • Tél : 220 53 52/fax : 221 26 85 Gérant : TCHATCHOUANG Jean Bosco	Yaoundé
17 BIMASSUR SARL • B.P. 3264 • Tél : 342 64 71 Gérant : Mme BLOCH Irène MENSAH	Douala
18 SYNOPSIS SA ASSURANCES • B.P. 14465 • Tél. 222 00 31 / fax 223 26 96	Yaoundé

**NOMS & PRENOMS**

**SIEGE SOCIAL**

- |    |  |           |
|----|--|-----------|
| 19 | Gérant : ABESSOLO DJOU'OU Emmanuel<br>ACCORD & BOURGNE SA • B.P. 193 • Tél : 327 14 12 / fax 327 25 43                                   | Garoua    |
| 20 | Gérant : MAMADOU SAIDOU<br>LA VITRINE D'ASSURANCES (LAVID'A) • B.P. 1407 • Tél : 344 31 63   | Bafoussam |
| 21 | Gérant : ATEAJEU NKENGSONG Denis   | Douala    |
| 22 | SOKAS ASSURANCES SARL • B.P. 15351 • Gérant : KEMOGNE Marie  | Douala    |
| 23 | NB CONSEIL SARL • B.P. 539 • Gérant : NOT Jacques  | Douala    |
| 24 | LA PRUDENCE SARL • B.P. 15102 • Gérant : ADJAHOUNG François  | Douala    |
| 25 | AJOIE INSURANCE • B.P. 18404 • Tél/fax 343 86 55 • Gérant : DIFO Fidèle  | Yaoundé   |
| 26 | SOGERIC SARL • B.P. 6997 • Tél : 223 97 67 • Gérant : DJUKEM Elise<br>OCA (OFFICE DE COURTAGE D'ASSURANCES) SARL • B.P. 667              | Douala    |
| 27 | Gérant : FOGANG Marcel<br>DIRECT INSURANCE S.A. • B.P. 3386 • Tél : 231 04 05  | Yaoundé   |
| 28 | Gérant KAMGANG TANETSING   | Douala    |
| 29 | OZAUNE ASSURANCES SARL • B.P. 11490 • Gérant : KUATE Paul  | Douala    |
| 30 | MOUNT FAKO INSURANCE • B.P. 1394 • Gérant : MOSENGE Humphrey   | Yaoundé   |
| 31 | GLOBAL INSURANCE SARL • B.P. 1954 • Gérant : NOUDJIO<br>PILA INSURANCE CORPORATION LTD • B.P. 1035                                       | Limbé     |
| 32 | Gérant / TEYIM TENENG Wilfried   | Yaoundé   |
| 33 | MUST ASSUR SARL • B.P. • Gérant : NDONGUE Odile<br>SOCIETE D'ASSURANCES FRERES ET COMPAGNIES SARL • B.P. 20079                           | Yaoundé   |
| 34 | Gérant : TANG Gilles Benjo<br>INTERNATIONAL LEADERS INSURANCE CAMEROON SARL (ILICA)<br>B.P. 3617 • Gérant : MBEN Antoine de Padoue       | Yaoundé   |
| 35 | CESAR ASSISTANCE • B.P. 13022 • Gérant : DJOMO Joseph  | Douala    |
| 36 | SONORAR – ASSUREURS CONSEIL (SOCIETE NOUVELLE DE REPRESENTATION D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES)<br>B.P. 13072 • Gérant : DOUALA BEBE R. | Douala    |
| 37 | SOCIETE DE COURTIER D'ASSURANCE D'AFRIQUE CENTRALE SARL<br>B.P. 1724 • Gérant : WANGA FULLER Danielle-Michèle                            | Douala    |
| 38 | GECASSUR SARL • B.P. 1126 • Gérant : Mme TIKI MBELA Yvonne   | Douala    |
| 39 | GROUPE ASCOMA • B.P. 544 • D.G. COUSIN Denis Sylvain<br>PARTNERS SARL UNIPERSONNELLE • B.P. 4778   | Douala    |
| 40 | Gérant : Mme NGOULLA TSANGUE ép. FONDOP  | Yaoundé   |
| 41 | FIRST INSURANCE ADVISERS • B.P. 1372 • Gérant : FOIDIEN KENTSA Godefroy  | Yaoundé   |
| 42 | SOCIETE D'ASSISTANCE ET DE COURTAGE D'ASSURANCE (SACA-CAMEROON) • B.P. 11107 • Gérant : EKOUMOU Raymond                                  | Douala    |
| 43 | ROCASSUR SARL • B.P. 5802 • Gérant : MASSOMA DESMAYOS Yvonne Claude  | Yaoundé   |
| 44 | GESTAS (SOCIETE GESTION ASSURANCES FINANCE)<br>B.P. 15170 • Gérant : KATEU Baudelaire  | Douala    |
| 45 | PARFAIT INSURANCE SARL • B.P. 1933 • Gérant : MPESSA EYOUM   | Yaoundé   |
| 46 | HORIZON INSURANCE SARL • B.P. 12523 • Tél : 222 12 88 /Fax : 223 31 39   | Yaoundé   |
| 47 | Gérant : EMENE BOULOU Madeleine ép. KOUM   | Yaoundé   |
| 48 | LA PARADE ASSUR SARL • B.P. 1724 • Gérant : TEDJINA Sylvie Emilienne   | Yaoundé   |
| 49 | SOCIETE DE COURTAGE D'ASSURANCES MATI & PARTNERS<br>B.P. 10023 • Gérant : TAGNE Théodore   | Yaoundé   |
| 50 | SOCIETE DE COURTAGE D'ASSURANCE (COURTASSUR SARL)<br>B.P. 16391 / Tél. 774 02 08 • Gérant : MENGUE Jean Claude                           | Yaoundé   |
| 51 | AFRICAN FINANCIAL INDUSTRY FOR INSURANCE S.A ( AFII)<br>B.P. 1251 • Gérant : MFANGAM Justine   | Douala    |
|    | PREVOYANCE ASSURANCE DU CAMEROUN (PAC)<br>B.P. 2078 • Gérant : BONSA Victorine   |           |

Fait à Yaoundé, le 09 Mars 2006

Le Ministre de l'Economie et des Finances



*Abab Polycarpe*

# ANNEXE V

## BAREME DE REMUNERATION

BRANCHE	Taux en %
<b>AUTOMOBILE</b>	
Transport public de voyageurs et IPT (car uniquement) .....	12 %
Autres et IPT (y compris 4A et 4C).....	17 %
<b>ACCIDENTS CORPORELS</b>	
Individuelle-Accidents, Collectives.....	22 %
<b>INCENDIE</b>	
Incendie pur .....	25 %
Multirisques.....	22 %
<b>TRANSPORT</b>	
<b>FACULTES</b>	
Maritimes.....	20 %
Terrestres, aériennes et ferroviaires.....	17 %
<b>CORPS</b>	
Pêche, plaisance, commerce.....	15 %
Engins flottants portuaires.....	15 %
<b>RESPONSABILITE CIVILE</b>	
Décennale.....	17,5 %
Générale (hors officiers Ministériels).....	22 %
Professionnelle, particulière.....	10 %
<b>V O L</b>	
Globale de Banque.....	13 %
Autres vols.....	15 %
<b>DOMMAGES DIVERS</b>	
Dégâts des eaux, bris de glace.....	18 %
Bris de machine.....	15 %

# PROTOCOLE



Vu l'arrêté Ministériel n° 380/MINEFI/DCE/A du 16 novembre 1994 fixant les tarifs d'assurance de responsabilité civile applicables aux véhicules terrestres à moteur.

Afin d'harmoniser la gestion de l'assurance automobile et pour atteindre l'équilibre technique de la branche,

L'Association des Sociétés d'Assurances opérand au Cameroun décide :

## ARTICLE 1 TARIF DE RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOBILE

Le tarif de responsabilité civile automobile objet de l'arrêté 00380/MINEFI/DCE/A du 16 novembre 1994, est un tarif minimum. Il ne subit aucune réduction en dehors de celle prévue par la Loi, sans préjudice des avantages accordés au personnel de la profession.

## ARTICLE 2 DOCUMENTS – PROPOSITION – QUESTIONNAIRE

Toute proposition d'un assuré est subordonnée aux conditions ci-après :

2.1 - Souscription des particuliers et pour une police mono véhicule, présentation de :

- Véhicule ;
- Permis de conduire du conducteur habituel et certificat de capacité s'il y a lieu ;
- Carte grise du véhicule à assurer ;
- Attestation de non sinistre en cas de changement d'assureur ;
- Certificat de visite technique

2.2 - Souscription des personnes morales et pour flottes :

- Transmission des cartes grises et des certificats de visite technique des véhicules, comme stipulé ci-dessus ;
- Listing des chauffeurs et conducteurs autorisés indiquant leur âge, leur permis de conduire et l'ancienneté desdits permis ;

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including 'A d Z M', 'J - A', and several other illegible signatures.

- Le nom de l'ancien assureur, le nombre de sinistres par véhicule pour les 12,24 et 36 derniers mois.



### 3 - Questionnaire proposition :

Un questionnaire proposition à remplir par le proposant est mis à sa disposition.

### ARTICLE 3 FLOTTE

Constitue une flotte au sens du tarif, l'ensemble des véhicules immatriculés au nom d'une même personne physique ou morale et assurés auprès d'une ou de plusieurs Compagnies.

Toute réduction de prime est interdite pour les flottes artificielles.

### ARTICLE 4 FRAIS ACCESSOIRES

Il sera perçu pour le même souscripteur, autant de fois de frais accessoires qu'il y a d'émissions de polices ou d'avenants lorsque les assurances ont une durée inférieure à un an.

Le montant des frais accessoires par émission pour ces polices ou avenants ne peut être inférieur à 2 750 F CFA.

### ARTICLE 5 BONIFICATION POUR NON SINISTRE

La bonification pour non sinistre ne peut être accordée à un nouvel assuré si celui-ci n'est muni d'une attestation datant de sept jours au plus à compter de l'expiration du contrat, délivrée par son ancien assureur.

L'assureur est tenu de délivrer dans un délai maximum de 48 heures à l'assuré qui la sollicite par écrit avec accusé de réception et qui y a droit, une attestation pour non sinistre.

L'attestation pour non sinistre doit indiquer obligatoirement :

- La période pendant laquelle le souscripteur du contrat, le propriétaire ou le conducteur habituel du véhicule a été assuré ;
- Le montant de la dernière prime annuelle émise et payée ;

*(Handwritten signatures and initials)*



## ARTICLE 6 MAJORATION POUR SINISTRE

Le nouvel assuré doit obligatoirement remplir le questionnaire proposition d'assurance.

Il doit remettre au nouvel assureur, l'attestation de l'ancien assureur indiquant le niveau de majoration pour sinistre atteint pour chaque véhicule.

## ARTICLE 7 BONUS ET MALUS

Les dispositions de bonification et de majoration telles que prévues par le tarif diffusé par l'ASAC doivent être appliquées tant pour le souscripteur, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, que pour le propriétaire ou le conducteur habituel du véhicule.

## ARTICLE 8 CONSTATATIONS DES INFRACTIONS

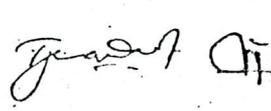
La commission technique automobile de l'ASAC est saisie des cas d'indiscipline par toute Société intéressée qui constate une irrégularité dans la tarification. La commission procède à la vérification et confirme ou infirme l'infraction dans un délai d'un mois à compter de la saisine. Elle transmet la proposition de décision au Bureau de l'ASAC, qui statue à sa plus prochaine session.

## ARTICLE 9 SANCTIONS

Tout contrevenant aux règles communes de souscription énoncées tant au tarif qu'au présent protocole s'expose aux sanctions suivantes, sans préjudice des dispositions de l'article 15 de l'arrêté 00380/MINEF/DCE/A du 16 novembre 1994 (article R - 370 du code pénal) :

- a) Mise en garde du Bureau de l'ASAC dès que la première infraction est constatée, avec ampliation à toutes les Sociétés membres ;
- b) Pénalité de 100 000 FCFA pour chaque contrat dont la tarification est irrégulière, à verser à l'ASAC pour la deuxième infraction constatée après la mise en garde ;

La Société doit payer la pénalité dans les 15 jours qui suivent la notification de la décision ;

Ad Z M    

- c) Pénalité de 500 000 FCFA par contrat dont la tarification est irrégulière, à partir de la troisième infraction. Cette somme doit être versée à l'ASAC un mois à compter de la notification de la décision ;
- d) Pour les contrats de flottes, la pénalité est fixée à 10% de la cotisation ou de la prime nette RC, avec un minimum de 200 000 FCFA par contrat à tarification irrégulière. Le paiement doit intervenir 1 mois à compter de la notification ;
- e) Tous les faits sont prescrits par dix huit mois à compter de la prise d'effet du contrat ;
- f) En cas de non paiement des pénalités dans un délai de 3 mois à compter de la notification, le dossier est transmis au ministère de tutelle.

**ARTICLE 10 CHAMP D'APPLICATION**

Le présent protocole est opposable à toutes les sociétés du marché camerounais pratiquant les opérations d'assurances automobile. Il est applicable dès lors qu'il reçoit la signature d'au moins la moitié de celles-ci ; il peut être modifié à tout moment par avenant.

Toute disposition antérieure contraire au présent protocole est abrogée.

**ARTICLE 11 EFFET DU PROTOCOLE**

Le présent protocole prend effet le 1<sup>er</sup> août 2006.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a signature that appears to read 'Jean-Louis'.

ARTICLE 12 SIGNATURES



SOCIETE	MANDATAIRE	SIGNATURE
ACTIVA ASSURANCES	KWIMANG Jean	
AGC	Barbosa Robert BELLARMIN	
AGF CAMEROUN	ADRIEN COZZA	
ALPHA ASSURANCES	Jean Claude B. BO	
AXA CAMEROUN	J. DESGRANGES	
BENEFICIAL GENERAL	Basile HOBOBO	
CAMINSUR	G. S. NOUINGO NINTOUNE	
CHANAS ASSURANCES	P. T. Tsala	
LA CITOYENNE ASSURANCES	P. AYANGORA	
CPA	R. FUTE	
GMC	Jean-Vincent BOU	
PRO ASSUR	Jayp A. NDIAYE	



SAAR	<i>Ypèsson jia Abid</i>	<i>Jane</i>
SAMIRIS	<i>Kamdem Roger</i>	<i>[Signature]</i>
SATELLITE	<i>KAMDEM</i>	<i>[Signature]</i>

Fait à Douala le 12 Juillet 2006



ASSURANCES  
GARANTIE MUTUELLE DES CADRES

ANNEXE VII

# TRAITE DE NOMINATION

D'UN

AGENT GENERAL GMC



ARANTIE MUTUELLE DES CADRES

## TRAITE DE NOMINATION D'UN AGENT GENERAL

### ARTICLE 1 - AGREMENT

Conformément aux conditions de l'Ordonnance 85.003 du 31 Août 1985 relative l'activité d'assurance au Cameroun, du décret n° 90 1473 du 09 Novembre 1990 et des textes organisant la profession d'intermédiaire d'assurance au Cameroun.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

La garantie Mutuelle des Cadres (G.M.C.) Société d'Assurances a forme mutuelle, à cotisations fixes dont le siège est à Douala, B.P. : 1965, ci-après dénommée "La société", représentée par son Directeur Général-Adjoint, Monsieur KOU MOU EVOUNA Raymond.

Agrée et nomme en qualité d'Agent Général ATLANTIC ASSURANCE représentée par :

Monsieur NGOUE Augustin, B.P. 5610 Yaoundé.

## TITRE I : CONDITIONS GENERALES

### CHAPITRE 1 : CONDITIONS RELATIVES A L'EXERCICE DE LA PROFESSION D'AGENT GENERAL D'ASSURANCE

ARTICLE 2 : L'Agent Général d'Assurance est un mandataire rémunéré qui met à la disposition du public sa compétence technique en vue de la recherche et de la souscription des contrats d'assurance pour le compte de la Société qu'il représente.

D'autre part, met à la disposition de la Société mandante, ses services personnels et ceux de l'Agence Générale pour la gestion des contrats qui peut leur être confiée dans le cadre de son traité de nomination.

ARTICLE 3 : En sa qualité de mandataire, l'Agent Général s'oblige à réserver l'exclusivité de sa production à la G.M.C. Néanmoins, il ne lui est pas interdit de faire souscrire par d'autres compagnies, la garantie des risques qui :

- a) Ne sont pas pratiqués par la Société;
- b) Ne sont pas souscrits par elle en totalité;
- c) Font de sa part l'objet d'une résiliation;
- d) Sont refusés par la Société;

e) Sont subordonnés à des conditions que la Société ou le proposant n'accepte pas.

Par exception, en ce qui concerne les alinéas c-d-e, lorsque la résiliation est la conséquence de l'application par la Société à tous ses clients d'un nouveau tarif ou de nouvelles conditions de contrat, la Société pourra par opposition motivée, interdire à l'Agent Général de les faire souscrire par d'autres Assureurs.

De son côté la GMC ne doit pas accepter, pour le même risque de traiter avec un autre Producteur à des conditions différentes de celles fixées à l'Agent Général.

ARTICLE 4 : l'Agent Général s'engage à consacrer l'essentiel de son activité à l'exercice de son mandat et à ne pas exercer, concurremment avec ladite profession, une activité professionnelle incompatible avec son Statut.

ARTICLE 5 : l'Agent Général est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière Conformément aux dispositions des textes en vigueur.

## CHAPITRE II: ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'AGENT GENERAL

ARTICLE 6 : Dans l'exercice de son mandat, l'Agent Général organise librement son temps et son activité, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Agence.

Il peut recruter ses collaborateurs qui agiront pour son compte et sous sa seule responsabilité.

Cependant, il est responsable à l'égard de la Compagnie de sa gestion ainsi que de celle de ses collaborateurs.

ARTICLE 7 : L'Agent Général aura à prêter son concours aux Inspecteurs et Délégués de la Société en visite de travail dans son Agence; il mettra à leur disposition tous documents, justificatifs et renseignements nécessaires au contrôle de l'exécution de mandat à lui octroyé.

ARTICLE 8 : Sont personnels et à la charge exclusive de l'Agent Général:

. le loyer et les contributions aux charges communes;

- . les patentes;
  - . les droits de timbre et d'enregistrement;
  - . les impositions de toute nature ( charges sociales et fiscales) . les frais de bureau et de correspondance avec la Compagnie;
  - . les commissions aux sous-agents, courtiers et autres intermédiaires.
  - . les frais de déplacement;
- 
- . les frais de recouvrement amiable des quittances de primes;
  - . le reversement à l'Etat de la taxe sur les commissions.

ARTICLE 9 : Restent exclusivement à la charge de la Compagnie:

- . les imprimés, registres et documents fournis par elle;
- . les actes judiciaires, extra-judiciaires ainsi que les frais judiciaires et honoraires relatifs au règlement des sinistres;
- . les tarifs et attestations fournis par elle.

ARTICLE 10 : Tous les documents utilisés par l'Agent Général dans ses rapports avec les tiers et la clientèle (publicité, papier à lettre, cartes de visite etc..) devront porter la mention:

"AGENT GENERAL DE LA GARANTIE MUTUELLE DES CADRES.

ARTICLE 11 : l'Agent général ne pourra faire aucune publicité relative à son mandat sans l'accord de la Société. Par réciprocité, la Société ne pourra faire non plus de publicité sur le mandat sans l'accord de l'Agent.

### CHAPITRE III : CESSATION DES FONCTIONS DE L'AGENT GENERAL.

ARTICLE 12 : Le mandat de l'Agent Général pourra être révoqué en cas d'incapacité notoire, d'insuffisance dans la production ou la gestion et, plus généralement de faute professionnelle d'une gravité justifiant la révocation, moyennant un avis adressé 3 mois à l'avance par Lettre Recommandée.

L'Agent Général pourra, quant à lui, renoncer au mandat Conformément à l'article 2007 du Code Civil.

ARTICLE 13 : Lors de la cessation des activités de l'Agent Général pour quelque motif que ce soit, la Société reprendra

sans délai, la libre disposition du portefeuille, sans préjudice des droits acquis au moment de la cessation du mandat.

L'Agent Général devra alors remettre à la Société à la première réquisition, tous les supports de production et de gestion, ses livres de comptabilité, les duplicatas des justifications comptables adressées à la Société, tous ces documents étant de convention expresse propriété de la Société.

L'Agent Général supportera les frais de déplacement et de séjour des Inspecteurs ou Délégués de la Société dont la mission aurait pour objet d'établir les documents ou recueillir les pièces ou renseignements qui n'auraient pas été fournis dans les conditions ou délais prévus par la Société.

ARTICLE 14 : L'Agent Général d'Assurances qui, pour une cause quelconque, et même en cas de révocation, cesse de représenter la Société dans la circonscription déterminée dans son traité de nomination a le droit, à son choix:

. soit de présenter à la Société un successeur dans un délai maximum de deux mois, ce délai étant toutefois réduit à un mois dans le cas de cessation volontaire de son activité par l'Agent Général lui-même.

. soit d'obtenir de la Société une indemnité compensatrice des droits de créances qu'il abandonne sur les commissions afférentes au portefeuille de l'Agence Générale d'Assurances dont il est titulaire, réserve faite du droit par la Société de demander le remboursement de cette indemnité au successeur.

En cas de décès de l'Agent Général, la même prérogative est accordée à ses ayants droit.

ARTICLE 15 : Lorsque l'Agent Général ou ses ayants droit présentent un successeur, ils traitent de gré à gré avec ce dernier; la Société a le droit d'obtenir communication de cette convention avant d'accorder son agrément au successeur.

Si la Société refuse d'agréeer le successeur présenté, l'Agent Général d'Assurances ou ses ayants droit bénéficient de l'indemnité mentionnée à l'avant dernier alinéa de l'article 14.

Si le successeur présenté est agréé, la Société est dégagée de toute obligation envers l'Agent Général et éventuellement de ses ayants droit.

La Société se réserve par ailleurs la possibilité d'accorder au successeur des taux de commissions différents de ceux dont l'Agent Général aura bénéficiés.

Si la cessation de fonctions de l'Agent Général résulte de son décès, le conjoint et les parents en ligne directe du défunt ont, s'ils en manifestent le désir, une priorité pour succéder dans ses fonctions d'Agent Général, si du moins ils justifient de titres ou d'une compétence professionnelle équivalente à ceux des candidats éventuels.

ARTICLE 16 : En cas de cessation des activités de l'Agent Général, sous réserve des dispositions de l'article 14, la Société s'engage à lui verser une indemnité compensatrice des droits de créance abandonnés par lui sur les commissions afférentes au portefeuille de son agence. Cette indemnité sera calculée conformément à la réglementation en vigueur.

A défaut, elle sera déterminée d'accord parties ou à dire d'expert. Dans tous les cas l'indemnité sera fixée en équité en tenant compte de la composition, de la dispersion ou de la concentration géographique du portefeuille. La valeur de l'indemnité compensatrice des affaires importantes ou vulnérables sera calculée à part.

En cas d'expertise, chacune des parties désigne son expert; s'il y a désaccord entre les experts, il est procédé à la désignation d'un tiers expert par accord amiable entre les experts ou, à défaut, sur requête de la partie la plus diligente, par le Président du Tribunal Civil.

La Société ne sera pas tenue de verser l'indemnité compensatrice si dans les deux mois de la cessation des fonctions de l'Agent Général, un successeur présenté par lui a été agréé par la Société.

Le montant de l'indemnité compensatrice sera calculé provisoirement au jour de la cessation des fonctions de l'Agent Général:

Un acompte de 25% de ce montant lui sera versé à l'expiration d'un délai de 6 mois à dater du jour de l'apurement des comptes:

L'indemnité sera définitivement calculée à l'expiration d'un délai d'un an suivant la cessation du mandat sur la base du portefeuille en cours. Pour le calcul de cette indemnité, il ne sera pas tenu compte des contrats dont l'Agent Général n'aura eu que la gestion. Le solde sera versé le 13<sup>e</sup> mois de la cessation du mandat.

ARTICLE 17 : En contrepartie de cette indemnité ou de l'acceptation par la Société du successeur présenté par l'Agent Général, celui-ci ne devra ni directement, ni indirectement présenter au public dans la circonscription définie au traité de nomination des opérations d'assurances appartenant aux mêmes catégories que celles pratiquées par la Société et ce, pendant une durée de 2 ans.

Néanmoins, cette interdiction n'existe pas dans le cas où l'Agent Général, soit a refusé de recevoir l'indemnité fixée conformément à l'avant dernier alinéa de l'article 14, soit a été révoqué pour une cause non reconnue valable par arbitrage. Dans ces deux cas, nonobstant toute disposition particulière décidée par la sentence arbitrale, il lui est simplement interdit, pendant un délai de six mois, de faire souscrire des polices nouvelles d'assurances en remplacement des contrats constituant le portefeuille de l'Agence Générale dont il a cessé d'être titulaire.

ARTICLE 18 : La cession de tous les éléments appartenant à l'Agent Général d'Assurances ( matériel de bureau, fichiers personnels, droit au bail, droits incorporels, éléments divers d'organisation ou de prospection, archives autres que celles de la Société, correspondance autre que celle échangée soit avec les assurés soit avec la Société et plus généralement tous les éléments de l'actif et du passif propres à l'Agent Général) peut faire l'objet de conventions particulières et complémentaires entre lui et son successeur et donner lieu au paiement d'une indemnité distincte de celle mentionnée à l'avant dernier alinéa de l'article 14.

Si la Société le juge utile, elle peut avoir communication des conditions faisant l'objet de ces conventions.

ARTICLE 19 : Lors de la cessation d'activité de l'Agent Général, si la liquidation de ses comptes laisse apparaître un solde en faveur de la Société, celle-ci sera en droit de compenser immédiatement et par priorité jusqu'à concurrence de ce solde les sommes qui seraient à verser à l'Agent Général ( ou à ses ayants droit) au cas où il n'aurait pas usé de son droit de présenter un successeur.

Mais s'il avait présenté un successeur agréé par la Société, il devra céder et transporter à celle-ci jusqu'à due concurrence et par préférence à tout autre créancier ou cessionnaire le prix qu'il aurait à recevoir de son acquéreur.

## TITRE II. CONDITIONS PARTICULIERES.

### CHAPITRE I. - TERRITORIALITE.

ARTICLE 20 : L'Agent Général est habilité, pour les risques faisant l'objet du mandat à lui octroyé par son traité de nomination, à présenter les opérations d'assurances sur toute l'étendue de la République du Cameroun et ce, concurremment à d'autres Agents Généraux mandataires de la Société et aux Bureaux Directs ouverts par la GMC.

L'Agent Général ne pourra ouvrir de sous agence ou bureau de souscription sans l'autorisation expresse de la Société.

1

### CHAPITRE II. ETENDUE DU MANDAT ACCORDE A L'AGENT GENERAL.

ARTICLE 21 : Pour l'application du présent article, l'Agent Général sera classé, selon le rôle qui lui est imparti, dans l'une des catégories suivantes:

1°. Apporteur simple ou démarcheur: dont le rôle se limite à mettre en rapport l'assureur et son client éventuel. Il communique à ce dernier les conditions éventuelles de garantie et les tarifications correspondantes, établit et dépose auprès de l'assureur la proposition d'assurance.

2°. Apporteur complet: dont le rôle se borne, en plus des tâches prévues pour l'apporteur simple, à faire signer le contrat, à encaisser la première cotisation, à remettre la police, à conseiller le client en cours de contrat et à transmettre à l'assureur les demandes formulées par l'assuré en vue de faire modifier le contrat.

3°. Apporteur gestionnaire partiel: dont le rôle consiste à communiquer au client les différentes conditions de garantie et les tarifications correspondantes, établir et déposer auprès de l'assureur la proposition questionnaire, délivrer la note de couverture ou établir le contrat, faire signer celui-ci,

<sup>1</sup> CELINFO-TRAITE NOMIAG-GMC-1997

encaisser la première cotisation et les cotisations suivantes, conseiller le client en cours de contrat, gérer les avenants et polices de remplacement, délivrer les documents justificatifs d'assurance et procéder à la transmission pure et simple des déclarations de sinistres à l'assureur.

4°. Apporteur gestionnaire complet: accomplit toutes les tâches reconnues à l'apporteur gestionnaire partiel. De surcroît, instruit les sinistres matériels, instruit ou participe à l'instruction des sinistres corporels et propose le règlement des sinistres ou y procède, avec ou sans paiement des indemnités.

ARTICLE 22 : L'Agent Général reçoit mandat de la Société pour exercer les fonctions suivantes:

- . Pour les opérations relevant de la branche AUTOMOBILE: mandat d'apporteur gestionnaire partiel;
- . Pour les opérations relevant de la branche ACCIDENTS: mandat d'apporteur complet;
- . Pour les opérations relevant des branches INCENDIE et RISQUES DIVERS: mandat d'apporteur simple;
- . Pour les opérations relevant de la branche VIE et CAPITALISATION: mandat d'apporteur simple.

Ce mandat est complété par les instructions spécifiques de la Société relatives à l'exploitation de chaque branche d'assurance.

ARTICLE 23 : En application du principe de la liberté commerciale des sociétés, n'est pas considérée comme une modification du mandat de l'Agent Général, le fait pour la GMC de modifier ses tarifs, les conditions d'acceptation des risques, la politique d'encaissement, de rejeter ou régler les sinistres, à condition que ces faits ne résultent pas de mesures apparaissant comme spécialement prises à l'encontre des intérêts de l'Agent Général.

ARTICLE 24 : Conformément aux instructions de la Société, l'Agent Général s'oblige à:

- . encaisser au comptant et avant la prise d'effet des garanties les primes dues par les clients .

- . soumettre à la Société, avant la prise d'effet du contrat et la remise des documents, les échéanciers conclus.
- . signaler à la Société les échéances impayées et communiquer toutes les indications rendant la poursuite du recouvrement possible; faute de quoi le montant de ces échéances sera déduit du chiffre d'affaires de l'agence générale et les commissions correspondantes passées en sens inverse.
- . assurer la transmissions des différentes pièces chaque semaine en précisant les dates d'établissement et de transmission.
- . établir régulièrement tous les documents comptables nécessaires à la Société et dont les imprimés sont fournis par elle.
- . retourner à la Société annotées et signées, les feuilles de réconciliation mensuelles, au plus tard dans les 20 jours qui suivent la réception à l'Agence des comptes établis par la Société.

ARTICLE 25 : Les sommes encaissées par l'Agent Général doivent être déposées en totalité dans un compte ouvert au nom de la GMC.

### CHAPITRE III. REMUNERATIONS.

ARTICLE 26 : L'Agent Général aura droit aux commissions figurant contractuellement dans le tableau en annexe; les commissions dues sont payées à la fin de chaque mois par la Société.

Toute bonification de prime en faveur de l'assuré, toute erreur préjudiciable à la Société sont automatiquement récupérées sur l'Agent Général.

Les commissions de polices à terme ne pourront être payées que sur la base des échéances établies et respectées.

Toutefois, en ce qui concerne les primes impayées retournées à la Société, l'Agent Général ne percevra, en cas d'encaissement que 50% de sa commission.

ARTICLE 27 : La Société maintiendra à l'Agent Général 50% de son commissionnement sur les affaires qui lui seraient reprises par

un autre Agent de la Société, ceci pendant un délai d'un an à compter de la date d'effet de la reprise, le reste (50%) revenant au nouveau mandataire.

ARTICLE 28 : La Société bonifiera, outre les commissions, une participation aux résultats bénéficiaires d'un compte d'exploitation, établi séparément pour chacune des branches d'assurances exploitées à la fin de chaque exercice.

Le taux correspondant fera l'objet d'un texte particulier.

ARTICLE 29 : Les taux de commission ne peuvent être supérieurs aux taux maxima, pour chaque catégorie d'assurances, fixés par les usages ou les règlements.

Les bases de rémunération de l'Agent Général peuvent être modifiées toutes les fois qu'intervient une modification dans l'étendue de ses fonctions.

ARTICLE 30 : L'Agent Général, en cas de cessation de fonctions, n'aura droit à aucune commission ou indemnité quelconque sur les quittances échues non recouvrées par la Société dans un délai de 6 mois après la cessation de fonction; à l'exception des participations aux bénéfices qui pourraient être prévues contractuellement.

ARTICLE 31 : A tout ce qui précède, il est rigoureusement interdit à l'Agent Général d'ajouter de son propre chef un droit d'encassement de quelque nature que ce soit.

#### TITRE IV. DISPOSITIONS DIVERSES.

ARTICLE 32 : A défaut d'accord ou d'arbitrage amiable, tout litige né à l'occasion de l'application de présent TRAITE sera de la compétence du Tribunal civil de .....

ARTICLE 33 : Les dispositions qui précèdent sont complétées par des annexes:

- . Barème de commissions
- . Décompte de participation.

ARTICLE 34 : Le présent TRAITE est conclu pour une durée indéterminée. Il prendra effet le... - 1. DEC. 1996 ..... et annulera à partir de cette date toute autre convention qui aurait pu intervenir antérieurement entre la Société et l'Agent Général.

Fait en 5 exemplaires

A..... Jde' ..... le 1 OCT: 1997

L'AGENT GENERAL

  
Ngai Augustin



POUR LA SOCIETE