

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

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)  
BP 1575-YAOUNDE (REPUBLIQUE DU CAMEROUN)  
Tel (+237)2207152- Fax (+237) 2207151  
E-mail: iia@iiacameroun.com**

**CYCLE II MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES  
D'ASSURANCES (MST-A)**

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE**

**En vue de l'obtention de la Maîtrise en Sciences et Techniques d' Assurances**

**THEME**

**ORGANISATION DU TRAVAIL DES  
INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES  
AU SEIN D'UNE COMPAGNIE  
D'ASSURANCES DE LA CIMA : CAS  
DE NSIA GABON**

**Présenté par Mademoiselle :  
Marcia ALOUBA NTIGANTSIA**

**Sous la direction de Monsieur:  
Vincent MVOLA NDONG  
Chef de Service Production Courtage**

**7<sup>ème</sup> Promotion MST-A 2004-2006**

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

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)  
BP 1575-YAOUNDE (REPUBLIQUE DU CAMEROUN)  
Tel (+237)2207152- Fax (+237) 2207151  
E-mail: iia@iiacameroun.com**

**CYCLE II MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES  
D'ASSURANCES (MST-A)**

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE**

**En vue de l'obtention de la Maîtrise en Sciences et Techniques d' Assurances**

**THEME**

**ORGANISATION DU TRAVAIL DES  
INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES  
AU SEIN D'UNE COMPAGNIE  
D'ASSURANCES DE LA CIMA : CAS  
DE NSIA GABON**

**Présenté par Mademoiselle :  
Marcia ALOUBA NTIGANTSIA**

**Sous la direction de Monsieur:  
Vincent MVOLA NDONG  
Chef de Service Production Courtage**

**7<sup>eme</sup> Promotion MST-A 2004-2006**



# SOMMAIRE

DEDICACES

REMERCIEMENTS

INTRODUCTION

**1<sup>ERE</sup> PARTIE : ORGANISATION DE NSIA GABON**

*CHAPITRE I : PRESENTATION DE NSIA GABON*

*CHAPITRE II : ORGANISATION DES DIFFERENTS SERVICES*

**2<sup>EME</sup> PARTIE : L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES  
AU SEIN D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCES DE LA CIMA : CAS DE NSIA  
GABON**

*CHAPITRE I : LA STRUCTURE DES CONVENTIONS*

*CHAPITRE II : LES MANQUEMENTS OBSERVES*

CONCLUSION GENERALE

ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE



## DEDICACES

☞ En mémoire de notre papounet, le Général OFOULHAST OTHAMOT pour son amour, ses encouragements, son soutien moral, affectif et financier ainsi que la fierté qu'il n'a jamais cessé d'avoir à notre égard.

☞ A notre poupounet, Marvin Raphaël OFOULHAST VOUMA pour les rayons de soleil qu'il apporte dans notre vie.

## REMERCIEMENTS

A

- ☞ Monsieur César EKOMIE AFENE, Administrateur Directeur Général de NSIA GABON, pour avoir bien voulu nous accepter en stage dans la structure qu'il dirige ;
- ☞ Monsieur Vincent MVOLA NDONG, Chef de Service Production Courtage pour la direction de ce rapport, sa disponibilité, ses sages conseils et son sens du travail bien fait ;
- ☞ Monsieur Bruno OKOGO ONTSOUMA, Responsable Bureau Direct pour sa rigueur parfois mal interprétée et la documentation mise à notre disposition ;
- ☞ L'ensemble du personnel de NSIA GABON pour l'encadrement et la disponibilité dont ils ont fait preuve malgré leurs occupations quotidiennes
- ☞ La Direction Générale de l'Institut International des Assurances de Yaoundé, le corps administratif et professoral pour la qualité des enseignements reçus tout au long de notre formation ;
- ☞ Notre mère, nos frères et sœurs pour l'amour qu'ils nous portent et leur soutien ;
- ☞ Toute la promotion 2004-2006 de l'IIA pour les bons moments passés ensemble ;
- ☞ Nos amis pour avoir cru en nous ;
- ☞ Tous ceux qui ont contribué d'une quelconque manière à la réalisation de ce rapport.

## INTRODUCTION

L'assurance répond à un besoin impérieux des individus de se prémunir contre la survenance de certains événements affectant leur personne ou leurs biens. De manière générale, elle contribue à la sécurité de l'homme et de ses activités. Pour son essor, l'assurance nécessite une société organisée, tant sur le plan économique et financier que sur le plan juridique. Autrement dit, le développement effectif des activités assurantielles doit se faire dans un environnement favorable, avec l'existence des structures socio-économiques et des institutions financières.

L'assurance est définie selon le professeur HEMARD<sup>1</sup>, comme une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre moyennant une rémunération appelée prime ou cotisation, une prestation par une autre partie l'assureur, en cas de réalisation d'un risque. L'assurance suppose donc l'existence de deux parties, qui sont l'assureur et l'assuré.

Mais, dans certains cas, une troisième partie peut intervenir, il s'agit d'un intermédiaire ayant reçu un mandat d'un client ou d'une compagnie pour garantir ses intérêts.

Selon l'article 501 du code CIMA<sup>2</sup>, il existe quatre sortes d'intermédiaires d'assurances : les courtiers, les agents généraux d'assurances, les personnes physiques salariées et les personnes physiques non salariées.

Le courtier d'assurances, personne physique ou morale est un commerçant mandataire de l'assuré pour le compte duquel il recherche la couverture d'assurance la plus adaptée à ses besoins. Le portefeuille de contrats qu'il souscrit lui appartient ; il peut le céder librement en toute indépendance. Il assure l'interface entre le client et les entreprises d'assurances, développe, gère un portefeuille de clients et négocie auprès des assureurs des contrats d'assurances les plus adaptés à leurs besoins en terme de cotation, de souscription (garanties, tarification et exclusions).

<sup>1</sup> Les Grands Principes de l'Assurance

<sup>2</sup> Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

Il est rémunéré à la commission et lié à la compagnie de son choix par un mandat de courtage.

L'agent général, quant à lui exerce une profession libérale, il est le mandataire d'une société d'assurances dans une circonscription territoriale à qui il réserve une exclusivité. Il est lié à la compagnie par un traité de nomination qui précise les conditions de leur collaboration. Comme le courtier, il est également rémunéré par des commissions.

Le producteur salarié est une personne chargée de placer des contrats d'assurances auprès du public, il peut être salarié des sociétés d'assurances mais aussi employé par des agents généraux ou des courtiers. Il est rémunéré à la commission avec un minimum fixe.

Le producteur non salarié est un mandataire d'une compagnie d'assurances pratiquant des opérations sur la vie ; il est rémunéré à la commission.

Le code CIMA en ses articles 506, 508, 514, 515, 524 et 525 énonce les conditions requises pour devenir intermédiaire : les conditions d'honorabilité (absence de condamnation antérieure pour crimes ou délits, de mesures de faillite personnelle ou de destitution, etc.), de capacité juridique (avoir la majorité légale, la nationalité, etc.) ou professionnelle (possession soit d'un diplôme mentionné sur une liste fixée par la CRCA<sup>3</sup> soit d'une expérience professionnelle de deux ans, etc.), de garantie financière (le montant de la garantie financière ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par un établissement de crédit habilité ou une compagnie d'assurance agréée ; il doit être supérieur ou égal à 10.000.000 FCFA, etc. ).

Notre thème qui porte sur ***l'organisation du travail des intermédiaires d'assurances au sein d'une compagnie d'assurances de la CIMA : cas de NSIA GABON***, sera traité en deux parties.

<sup>3</sup> Commission Régionale de Contrôle des Assurances

Dans la première, nous parlerons de l'organisation de NSIA GABON tandis que la seconde sera consacrée à l'organisation du travail des intermédiaires ainsi qu'aux manquements qui sont constatés. Nous nous appesantirons sur les courtiers étant entendu que NSIA GABON ne travaille qu'avec ce type d'intermédiaire.

## **PREMIERE PARTIE**

### **ORGANISATION DE NSIA GABON**

La première partie de notre étude qui porte sur l'organisation de la compagnie d'assurances NSIA GABON a pour objectif de mieux cerner ses différentes composantes.

Pour cela, nous ferons d'abord une brève présentation de NSIA GABON (chapitre 1), ensuite nous décrirons l'organisation des différents services cette entreprise (chapitre 2).

---

## **CHAPITRE I**

### **PRESENTATION DE NSIA GABON**

---

#### **I. HISTORIQUE DE NSIA GABON**

##### **A. AVENEMENT DE NSIA GABON**

Située au Boulevard de l'Indépendance à l'immeuble les Frangipaniers, la Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances (NSIA) est une société anonyme d'assurances et de réassurance au capital de 800.000.000 F CFA entièrement libéré pratiquant des opérations d'assurances toutes branches, non vie (Incendie, Accident, Risques Divers, Transports, Maladie et Voyages). La compagnie NSIA GABON est une filiale du Groupe NSIA, implanté dans 7 pays de l'Afrique de l'Ouest (Côte d'Ivoire, Bénin, Sénégal, Togo) et de l'Afrique Centrale (Gabon, Congo, Cameroun).

NSIA GABON, était à l'origine une Mutuelle dénommée Assurances Mutuelles du Gabon (AMG ) née le 1<sup>er</sup> janvier 1992 de la fusion entre la Mutuelle Agricole du Gabon créée en 1965 spécialisée dans les risques agricoles et la Mutuelle Gabonaise d'Assurances créée en 1975 spécialisées dans les autres risques.

Le 28 février 2000, les AMG changent de statut juridique, de raison sociale et deviennent une société anonyme dénommée Assurances Nouvelles du Gabon (ANG), filiale du Groupe Ivoirien NSIA AGCI dont le siège est situé en Côte d'Ivoire.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2005, les ANG deviennent NSIA GABON pour respecter la politique du Groupe qui voudrait que chaque filiale porte désormais le nom du Groupe (NSIA) suivi de celui du pays d'accueil.

##### **B. REPARTITION DU CAPITAL DE NSIA GABON**

Le capital de la compagnie NSIA GABON détenu en majorité par NSIA Côte d'Ivoire, est décomposé en 80 000 actions de 10 000 F CFA réparties entre les sociétés, les privés Gabonais (8.56%)<sup>4</sup> et le Groupe NSIA (91.44%)<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Répertoire des Industries et Activités du Gabon, édition 2006

## **II. LES PRODUITS PROPOSES PAR NSIA GABON**

### **A. LES BRANCHES PRATIQUES**

La compagnie d'assurances NSIA GABON distribue les produits d'assurances non vie, c'est-à-dire les assurances de dommages et de personnes, hormis l'assurance vie du fait du principe de la spécialisation des sociétés d'assurances.

Les assurances de dommages ont pour but de réparer les conséquences d'un événement dommageable affectant le patrimoine de l'assuré. Elles visent donc la protection du patrimoine. Ces assurances se subdivisent en deux catégories qui sont les assurances de choses garantissant les biens appartenant à l'assuré et les assurances de responsabilité garantissant les dommages occasionnés par l'assuré aux tiers ou à leurs biens.

Les assurances de personnes quant à elles, ont pour objet le versement de prestations forfaitaires et indemnitaires en cas d'évènements affectant la personne même de l'assuré. Elles se subdivisent également en deux catégories principales : les assurances des dommages corporels (principe indemnitaire et forfaitaire) et les assurances sur la vie (principe forfaitaire).

NSIA GABON propose au public les assurances de dommages suivantes : l'Automobile, la Responsabilité Civile Générale, l'Incendie, les Risques Divers, Maritime et Transport. Ainsi que les assurances de personnes telles que : la Maladie, l'Individuelle Accidents, l'Assistance et le Voyage.

La compagnie pratique également les techniques de divisions des risques que sont la coassurance et la réassurance.

### **B. LES PARTENAIRES DE NSIA**

Pour un meilleur élargissement de sa clientèle la compagnie d'assurances NSIA GABON travaille en partenariat avec des courtiers locaux et internationaux.

- ASCOMA GABON ;
- GRAS SAVOYE GABON ;
- La Ruche Assurances S.A ;
- Solicar ;
- ARL ;
- ACR :
- Sacar ;
- C.G.A ;
- A.B.T ;
- Contacts Assurances ;
- CAR GABON ;
- G.C.A ;
- A.C.I.P ;
- GECAR
- VERLINGUE
- FILHET-ALLARD
- CAUVIN & PALLE
- DEGONDE

La compagnie bénéficie aussi de la confiance et du soutien de grands réassureurs africains et mondiaux que sont :

- MUNICH RE
- SCOR
- AFRICA RE
- CICARE
- SWISS RE
- BEST RE
- GROUPAMA
- GENERALI
- CONTINENTAL RE
- AVENI RE

---

## **CHAPITRE II**

### **ORGANISATION DES DIFFERENTS SERVICES**

---

#### **I. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE<sup>6</sup>**

##### **A. LA DIRECTION GENERALE**

Elle est assurée par un Administrateur Directeur Général qui veille au bon fonctionnement de l'entreprise ; il assure la coordination stratégique de la société en faisant appliquer les valeurs du groupe définies par la Direction du Groupe NSIA. Il est responsable devant le Conseil d'Administration de la compagnie et se doit de mettre tous les moyens à la disposition du personnel pour atteindre les objectifs définis par la société.

L'Administrateur Directeur Général est assisté dans sa tâche par deux Directeurs Centraux.

##### **B. LA DIRECTION CENTRALE TECHNIQUE**

Elle est chargée de la gestion technique des contrats, et est épaulée par les départements Bureau Direct et Courtage qui comprennent les services Production, Sinistre, Encaissement et Réassurance.

Le service production est chargé d'examiner les propositions, de tarifier les risques, de rédiger les contrats et leurs avenants.

Le service sinistre s'occupe des assurés dont l'événement dommageable prévu et garanti par le contrat s'est réalisé. Il a pour rôle de remettre l'assuré dans l'état où il était avant la survenance du sinistre.

##### **C. LA DIRECTION CENTRALE ADMINISTRATIVE**

Cette direction assure le suivi administratif et financier de l'entreprise et est composée des services Financiers (Comptabilité, Trésorerie, Caisse), Gestion du personnel et du département Informatique.

---

<sup>6</sup> Voir annexe 1

Le service Trésorerie a pour mission de contrôler l'activité financière de la société en collaboration avec le service comptabilité. Le service des Ressources Humaines quant à lui s'occupe de la gestion des carrières, du recrutement, de la formation et des appointements. Il assure le relais entre les employés et la Direction Générale.

## **II. LE FONCTIONNEMENT**

### **A. LE DEPARTEMENT BUREAU DIRECT**

Le Département Bureau Direct se charge de souscrire des affaires en direct au siège de la compagnie et de gérer les sinistres de ses clients. Il comprend le Secrétariat, la Production, le Sinistre, la Caisse et les Archives.

#### **• LE SECRETARIAT**

Le secrétariat est assuré par trois secrétaires travaillant sous la supervision d'un Responsable Bureau Direct, il s'occupe des tâches suivantes :

- Accueil de la clientèle et orientation vers les services concernés ;
- Décharge et dépouillement du courrier arrivé ;
- Traitement de texte;
- Enregistrement du courrier départ.

La décharge du " courrier arrivé " comporte le cachet de la société, la date d'arrivée, le numéro d'ordre et le nombre d'exemplaires. Il est ensuite enregistré dans un registre comprenant les éléments énumérés ci-dessus ainsi que son objet et classé dans les différentes chemises avant d'être remis à la direction pour visa. Après cette étape, le courrier est transmis aux services concernés par les secrétaires.

Pour ce qui est du " courrier départ ", il est rédigé et imprimé en trois exemplaires (une copie pour le destinataire sur papier en tête, une autre pour le dossier et la dernière pour le classement sur papier ordinaire). Le courrier est soumis à la signature du Responsable Bureau Direct, qui le renvoie ensuite aux secrétaires pour l'enregistrement et la mise sous plis.

Il est ensuite remis au coursier pour l'affranchissement, sauf pour quatre intermédiaires pour lesquels la compagnie a emménagé des boîtes à lettres (ASCOMA, Gras Savoye, ACR, La Ruche Assurances S.A.).

Le troisième exemplaire du courrier est rangé dans des classeurs numérotés sous forme numérique ou nominative.

- **LE SERVICE PRODUCTION**

Le service Production Bureau Direct met le client en relation avec la compagnie sans avoir recours à un intermédiaire. Ce bureau géré par des professionnels salariés de la compagnie présente aux clients les risques suivants : l'Automobile, "l'Individuelle Accidents", la Responsabilité Civile Chef de Famille, la Maladie, la Multirisque Habitation, la Multirisque Professionnelle, la Navigation de Plaisance, la Responsabilité Civile Chasse, la Responsabilité Civile générale, la "Globale Dommages", la "Tous Risques Chantier" la "Tous Risques Informatique" et l'Assurance Voyage encore appelée NSIA voyage.

Les contrats les plus vendus par le Bureau Direct sont la Responsabilité Civile Automobile, "l'individuelle accidents", la "Multirisques Habitation", la maladie et l'assurance voyage qui est exigée aux demandeurs de visas par les ambassades des pays de l'Espace Schengen .

Ce service sous la supervision du responsable du département bureau direct est animé par un chef de service assisté de deux rédacteurs qui s'occupent de l'établissement des contrats et de la rédaction des divers avenants.

Pour la souscription d'une garantie automobile, le prospect doit fournir au producteur tous les documents afférant à son véhicule et le présenter pour la photographie. Cette condition essentielle permet de lutter contre les faux sinistres. Hormis la garantie responsabilité civile, le client peut souscrire des garanties dommages qui ne peuvent octroyées être qu'aux véhicules de moins de trois ans.

Concernant l'assurance voyage, pour la délivrance d'une garantie, le client doit présenter un passeport en cours de validité, un billet d'avion ou une photocopie indiquant les dates d'aller et de retour ainsi que le trajet.

Après l'établissement du contrat, il revient à la caissière de procéder à l'encaissement de la prime.

- **LA CAISSE**

La caisse s'occupe de l'encaissement des primes des clients du Bureau Direct et ceux du Courtage non Gestionnaire. Cet encaissement se fait en principe au comptant (espèces ou chèque) et est lié à la souscription d'un contrat par le client. Après l'établissement dudit contrat, le producteur actionne un ordre de paiement qui permet à la caissière de procéder à l'encaissement. Lorsque la caissière est en possession du règlement, elle valide ledit ordre de paiement. Cette validation déclenche l'émission d'un reçu à trois feuillets dont l'original est remis au client, les autres exemplaires sont destinés aux archives production et caisse, l'émission des conditions particulières (automobile et risques divers), de l'attestation d'assurances (automobile ou NSIA voyage) et la carte rose (automobile).

- **LE SERVICE SINISTRE**

Le sinistre peut être défini comme la réalisation d'un événement prévu au contrat susceptible d'entraîner la prestation de l'assureur. Le service sinistre s'occupe de l'accueil, de l'enregistrement des déclarations des sinistres et de l'évaluation du coût total probable que l'assureur aura à payer. Il travaille en étroite collaboration avec le service Production et la Comptabilité.

- ❖ **La Déclaration des sinistres**

L'article 12 alinéa 4 du code CIMA dispose que : l'assuré doit déclarer dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat, tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur.

Ce délai ne peut être inférieur à cinq jours ouvrés. Toutefois, ce principe admet quatre exceptions en assurance sur la vie où aucun délai n'est prévu ; en assurance vol et assurance mortalité du bétail où il est ramené à 48 heures. En cas de non respect dudit délai l'assuré encourt la déchéance, sauf cas de force majeure.

La déclaration du sinistre doit indiquer la date, les circonstances, le tiers et la nature des dommages. Le gestionnaire sinistre procède à la vérification de la validité du contrat et des garanties souscrites pour s'assurer que la prestation de l'assureur est due et la prime soldée. Néanmoins, d'après l'article 210 alinéa 2 du code CIMA le non paiement de la prime n'est pas opposable au tiers à l'exception de la suspension régulière de la garantie pour non paiement.

#### ❖ L'Ouverture du dossier sinistre

L'ouverture d'un dossier sinistre doit tenir compte des procédures et principes relatifs à l'estimation des dommages en vue de la détermination du montant de l'indemnité. Elle est faite sur la base du contrat d'assurance et consiste à reporter sur la côte sinistre toutes les informations figurant sur la déclaration<sup>7</sup> et le contrat.

Le gestionnaire sinistre procède à une évaluation préliminaire des dommages conformément au barème d'évaluation<sup>8</sup> de la compagnie qui est fonction de la branche, la nature du sinistre, la Responsabilité ou le Recours. Ces données sont ensuite saisies sur le logiciel AS400 pour l'attribution d'un numéro d'identification. Une lettre d'accusé de réception est transmise à l'assuré pour lui communiquer les références du dossier qu'il devra rappeler lors de ses démarches avec l'assureur. Les différentes pièces reçues sont classées dans diverses sous chemises (procédure, correspondance etc.), une fiche d'instruction préliminaire est renseignée et agrafée<sup>9</sup> à l'intérieur de la côte pour les dossiers automobile.

<sup>7</sup> Voir annexe 2

<sup>8</sup> Voir annexe 3

<sup>9</sup> Voir annexe 4

### ❖ Le Règlement de sinistre

Le règlement de sinistre se fait sur la base du dossier ouvert. Le contrat d'assurances étant un contrat de bonne foi, l'assureur se réfère aux déclarations du souscripteur sans vérifier systématiquement leur authenticité.

Au moment du sinistre, le régleur sinistres rapproche les circonstances du sinistre et les risques déclarés à la souscription. Pour cela, il travaille en collaboration avec un inspecteur vérificateur et un expert. La mission du premier consiste à la confirmation des faits décrits par l'assuré dans sa déclaration et celle du second, la détermination du montant des dommages.

Lorsque toutes les conditions sont réunies, le gestionnaire sinistres procède au règlement en appliquant les dispositions contractuelles<sup>10</sup> (exclusions, principe indemnitaire, franchises et plafonds de garantie). Le paiement de l'indemnité est justifié par une fiche de règlement signée par le bénéficiaire et comportant le montant, le mode et la date de règlement.

## **B. LE DEPARTEMENT COURTAGE**

Ce département s'occupe des relations avec les courtiers : la gestion des affaires apportées par les courtiers gestionnaires, la souscription et la gestion des sinistres des courtiers non gestionnaires, conformément aux différentes conventions les liant à la compagnie.

La supervision de ce département est assurée par un responsable courtage qui est assisté dans sa tâche par des rédacteurs production et des gestionnaires sinistre.

Le service production dudit département s'occupe de l'établissement des documents contractuels des clients assurés par l'intermédiaire d'un cabinet de courtage. Les contrats sont établis conformément au besoin du client, à la réglementation en vigueur et à la convention qui lie la compagnie au courtier. Il travaille avec deux types de courtiers : les gestionnaires et les non gestionnaires.

<sup>10</sup> NSIA GABON : Convention de Délégation de Pouvoirs et de Gestion Ascoma Gabon, 2005

Le courtier gestionnaire est un intermédiaire dont la convention de courtage prévoit une délégation de pouvoirs dans les domaines de la production, du sinistre et des encaissements. Tandis que le courtier non gestionnaire ne dispose d'aucun pouvoir. De ce fait, le courtier gestionnaire reçoit de la compagnie des documents lui permettant de travailler (tarifs, conditions générales, séquences de numérotation, etc.).

#### ❖ Le Courtage non Gestionnaire

Ce service gère les courtiers non gestionnaires c'est-à-dire ceux n'ayant pas reçu un pouvoir de la compagnie pour l'établissement des contrats. Il fonctionne comme le Bureau Direct, en ce sens que le courtier se rend à la compagnie muni des documents afférents au risque (carte grise ou attestation provisoire de circuler, certificat de vente pour une assurance automobile) et d'une minute signée comprenant les renseignements suivants :

- L'adresse du client ;
- Les caractéristiques du risque ;
- Les garanties souhaitées ;
- La prime à payer.

Le producteur émet le contrat en se basant sur la minute si le tarif a été correctement appliqué. Dans le cas contraire, il procède à une modification conformément au tarif de la compagnie. La prime est payée immédiatement excepté pour les courtiers bénéficiant d'un délai de paiement.

Nous pouvons prendre comme exemple, le courtier CAR GABON qui dispose d'un délai de paiement d'un mois négocié hors convention. Le règlement de ses primes peut se faire au comptant à la caisse de la compagnie ou par acompte. Dans ce cas, le producteur délivre une attestation provisoire et la définitive est remise au moment du solde qui doit intervenir dans un délai d'un mois.

### ❖ Le Courtage Gestionnaire

Contrairement au courtier non gestionnaire, l'émission des contrats par le courtier gestionnaire se fait dans son cabinet de courtage et non dans les locaux de la compagnie. Les contrats sont établis dans le respect du protocole d'accord et des termes des directives tarifaires édictées par la compagnie. Pour les branches ne figurant pas dans le tarif<sup>11</sup>, le courtier est tenu d'adresser une demande de cotation à la compagnie comprenant les caractéristiques du risque à assurer et celle-ci lui renvoie alors une proposition à laquelle il doit se conformer.

Les contrats émis sont transmis par bordereau à la compagnie dans un délai de 30 jours ou par décade. Les règlements de primes par les courtiers gestionnaires se font au service Encaissement à la réception des bordereaux d'encaissements.

### **C. LE SERVICE COMPTABILITE**

Le service Comptabilité de NSIA Gabon est tenu par cinq agents dont la mission consiste à suivre tous les éléments financiers (entrées de primes, sorties des fonds), la mise à jour des dossiers clients et autres partenaires. Il travaille en étroite collaboration avec les services Production et Sinistre auprès desquels il obtient les éléments nécessaires à l'établissement des comptes clients.

### **D. LE DEPARTEMENT INFORMATIQUE**

Ce département est très important dans le métier de l'assurance, car l'informatique intervient dans toutes ses phases. Elle contribue au traitement des volumes importants d'informations. C'est ainsi qu'elle est quasi indispensable dans la souscription des contrats, l'encaissement des primes, l'archivage, le renouvellement des polices, la gestion des sinistres, du personnel, des clients et des fournisseurs.

Le département Informatique est chargé de l'installation, du paramétrage des logiciels et de la gestion centralisée des données provenant de tous les services.

<sup>11</sup> NSIA GABON : Convention de Délégation de Pouvoirs et de Gestion Ascoma Gabon, 2005

Il procède à leur sauvegarde ainsi qu'à l'édition des états de contrôle journaliers ; des traitements mensuels, trimestriels, semestriels, annuels et à la demande.

**DEUXIEME PARTIE**  
**ORGANISATION DU TRAVAIL DES**  
**INTERMEDIARES D'ASSURANCES AU SEIN**  
**D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCES DE LA**  
**CIMA : CAS DE NSIA GABON**

Pour organiser le travail des courtiers d'assurances, NSIA GABON, comme toutes les autres compagnies d'assurances a recours aux conventions de courtage. Ces dernières ont pour but de définir les termes de leur collaboration.

Ainsi, dans la deuxième partie de notre étude nous analyserons la structure des conventions (chapitre1) et les manquements observés (chapitre 2).

---

## **CHAPITRE I**

### **LA STRUCTURE DES CONVENTIONS**

---

Dans le cadre de la présente étude, nous serons amenés à examiner la structure des conventions des deux types de courtiers (gestionnaires et non gestionnaires). Nous nous appuierons sur celle d' ASCOMA LIBREVILLE (Gestionnaire) et CAR GABON (non Gestionnaire).

#### **I. LE MANDAT DE SOUSCRIPTION DES RISQUES ET D'EMISSION DES CONTRATS**

Le courtier, pour souscrire et émettre un contrat, doit être en possession d'un mandat de souscription et d'émission délivré par la compagnie mandante .Ce mandat a pour but de fixer la répartition des tâches entre la compagnie et le courtier. La délégation des pouvoirs est fonction de la catégorie de la branche pratiquée et de l'importance du risque. Elle fixe également, les taux de commissions<sup>12</sup> qui varient en fonction des branches d'assurances et le montant des accessoires<sup>13</sup> à percevoir par tranches de primes.

##### **A. LE POUVOIR DE SOUSCRIPTION DES RISQUES**

Le mandat de souscription qui est habituellement donné pour les risques simples précise les branches, les conditions de garantie et le plein de souscription. Ce qui permet à la compagnie de déterminer exactement l'étendue du pouvoir de souscription qu'elle accorde au courtier. C'est au vu de cette délimitation que le courtier pourra soit souscrire une garantie pour les risques entrant dans ses pouvoirs soit adresser à la compagnie une demande de cotation. Celle-ci devra comporter les éléments essentiels pour l'appréciation du risque (situation, description, moyens de secours et de prévention, antécédents détaillés des trois dernières années, nature et montant des garanties souhaitées). Le prospect est donc tenu de déclarer avec exactitude le risque.

---

<sup>12</sup> Voir annexe 6 & 8

<sup>13</sup> Voir annexe 7

L'analyse des conventions nous permet de relever qu' ASCOMA a reçu un pouvoir de souscription tandis que CAR GABON n'en dispose pas, il adresse systématiquement ses offres ou demandes de cotation à la compagnie.

Pour une meilleure collaboration, la compagnie attribue à chaque courtier des séquences de numérotation de polices, clients et un code bureau qui sont rappelés sur toutes les polices établies.

Le numéro client reprend les initiales du courtier suivies de six chiffres, le numéro de police quant à lui se compose d'un code police (composé de 2 chiffres) suivi également de 6 chiffres.

En prenant comme exemple madame ANGARA assurée ASCOMA et monsieur MOULOUGUI assuré CAR GABON, nous aurons :

|             | <b>CAR GABON</b> | <b>ASCOMA</b> |
|-------------|------------------|---------------|
| Code Bureau | 345              | 320           |
| N°client    | CA245027         | AC060657      |
| N°police    | 45001046         | 15000965      |

## **B. LE POUVOIR D'EMISSION DES CONTRATS**

Conformément aux pouvoirs conférés au courtier et à l'article 543 du code CIMA, le courtier est autorisé par l'assureur à émettre et signer pour son compte les différents documents contractuels tout en respectant les limitations, garanties, franchises et toutes contraintes édictées par la compagnie.

Les contrats émis par le courtier doivent contenir des éléments permettant son identification, celle du souscripteur, du risque assuré, des capitaux accordés ainsi que le montant de la prime.

En prenant comme étude de cas une souscription automobile pour des véhicules de tourisme concernant monsieur MUSSADJI assuré ASCOMA et madame DO-REGO assurée CAR GABON nous aurons :

|                      | <b>CAR GABON</b>                                      | <b>ASCOMA</b>  |
|----------------------|---|--|
| Code bureau          | 345   | 320  |
| N° client            | CA246040  | AC068045   |
| N° police            | 45001070  | 15008020   |
| Nom du client        | DO-REGO   | MUSSADJI   |
| Véhicule assuré      | Toyota Corolla n° 2230 G1R<br>7 cv essence – 5 places | Toyota Carina n° 8460 G1R<br>7 cv essence – 5 places |
| Usage                | Personnel   | Personnel  |
| Garanties souhaitées | RC, RTI, DR, PT, CR                                   | RC, RTI, DR, PT, CR                                  |
| Prime nette          | 116 060 F CFA   | 116 060 F CFA  |
| Accessoires          | 10 000 F CFA  | 10 000 F CFA   |
| Taxes                | 9 924 F CFA   | 9 924 F CFA  |
| <b>Prime totale</b>  | <b>134 984 F CFA</b>                                  | <b>134 984 F CFA</b>                                 |

Pour les risques dont le courtier ne dispose d'aucun pouvoir d'émission, il est tenu d'adresser une proposition d'assurances<sup>14</sup> contenant tous les éléments permettant de circonscrire le risque. La compagnie tarifie le risque et adresse une cotation au courtier. En cas d'accord du client et si le courtier a reçu un mandat pour l'établissement du contrat, il le rédige et le transmet ensuite à la compagnie pour signature. Dans le cas contraire la compagnie établit le contrat, le signe et le transmet au courtier qui l'enverra à son tour à leur client commun pour émargement.

### **C. LE BORDEREAU DE PRODUCTION**

Le bordereau de production est un document récapitulatif de toutes les affaires réalisées par le courtier gestionnaire au cours d'une période déterminée. Il est établi par branche et doit être adressé à l'assureur par décade ou par mois accompagné d'une copie de toutes les pièces émises. A la fin du mois, le courtier transmet un bordereau global prenant en compte toutes les émissions. C'est le cas d'ASCOMA. S'agissant de CAR GABON, la production est récapitulée dans un bordereau d'émission journalière établi par l'audit interne sur la base des souscriptions réalisées par le service Production Courtage non Gestionnaire.

A la réception du bordereau d'ASCOMA, l'agent du service Saisie effectue un pointage des pièces pour s'assurer de la concordance entre le bordereau et les pièces transmises car aucune pièce ne peut être saisie si elle n'est pas mentionnée dans le bordereau d'émission.

<sup>14</sup> NSIA GABON : Convention de Délégation de Pouvoirs et de Gestion Ascoma Gabon, 2005

## **II. LE MANDAT D'ENCAISSEMENT DES PRIMES**

Le mandat d'encaissement délivré au courtier l'autorise à percevoir les primes versées par les clients pour le compte de la compagnie et de les lui reverser dans les délais prévus par la convention. Il concerne l'ensemble des contrats souscrits par le courtier. Ce dernier s'engage à tout mettre en œuvre pour encaisser les primes conformément aux dispositions de l'article 13 du code CIMA qui prévoient une procédure de mise en demeure notamment :

- L'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure dix jours après l'échéance du contrat ;
- La suspension de garantie après un délai de trente jours suivant l'envoi de la lettre recommandée ;
- La résiliation automatique du contrat dix jours après la suspension si non paiement. En cas de paiement de la prime avant la résiliation, rétablissement de la garantie le lendemain à midi du jour du paiement.

### **A. LE POUVOIR D'ENCAISSEMENT**

Le pouvoir d'encaissement octroyé au courtier découle d'un mandat exprès. En effet, la convention d' ASCOMA stipule qu' « en application des articles 13 et 541 du code CIMA, l'assureur autorise le courtier à procéder pour son compte à l'encaissement de l'intégralité des primes, fractions de primes et acomptes se rapportant aux polices d'assurances que le courtier aura souscrites pour le compte de son client auprès de l'assureur ». ASCOMA dispose d'un délai d'encaissement de deux mois à compter de la date d'effet du contrat. La compagnie n'accorde aucun pouvoir d'encaissement à CAR GABON.

Le pouvoir d'encaissement exprime la marque de confiance que l'assureur accorde au courtier qui devrait en retour faire preuve de diligence pour le reversement des primes dans un délai maximum de 30 jours qui pourra exceptionnellement être porté à 45 jours pour ASCOMA tandis que CAR GABON ne dispose d'aucun délai.

Le chiffre d'affaires du courtier étant établi sur les primes soldées, l'encaissement dans un cabinet de courtage prend ainsi une forme obligatoire.

## **B. LE BORDEREAU D'ENCAISSEMENT**

Le bordereau d'encaissement est un document récapitulatif toutes les primes payées par les clients ainsi que les ristournes qui ont été réalisées au cours d'une période déterminée. Comme le bordereau de production, il est établi par branche et doit être adressé à l'assureur par décade ou par mois. Le courtier a l'obligation de joindre à son bordereau un chèque de règlement des primes. Les encaissements ne peuvent être saisis que si le chèque est effectivement joint excepté pour ASCOMA. S'agissant de CAR GABON, le bordereau ne sert qu'au paiement des commissions.

## **C. LE COMPTE COURANT**

Le compte courant est un compte synthétique décrivant périodiquement l'ensemble des opérations financières effectuées par le courtier gestionnaire pour le compte de la compagnie. Il est établi chaque fin de mois par le courtier et remis à l'assureur le 10 du mois suivant au plus tard. Il doit être accompagné des différents bordereaux (production, encaissements, sinistres payés), des états d'arriérés de primes par branche, par ancienneté et du chèque correspondant. Il permet de déterminer le solde dû à la compagnie ou par celle-ci.

Si le solde du compte courant compagnie tenu par le courtier est créditeur cela signifie que la compagnie a une créance sur le courtier. En revanche, s'il est débiteur, la compagnie a une dette envers le courtier.

## **III. LE MANDAT DE GESTION ET DE REGLEMENT DES SINISTRES**

Au cours de l'exécution du contrat, l'assuré a l'obligation de payer les primes, et l'assureur celle d'indemniser les sinistres. Le sérieux et le professionnalisme de l'assureur sont jugés au moment du sinistre.

Pour la délivrance d'un service après vente de qualité, la compagnie donne au courtier un mandat de gestion et de règlement des sinistres déterminé à partir des types de sinistres<sup>15</sup>. Les sinistres corporels et vol sont du ressort exclusif de la compagnie et pour les branches telles que l'Incendie, le Transport, l'Assistance et les Risques Techniques, le courtier doit demander l'accord préalable de la compagnie.

### **A. L'OUVERTURE DES DOSSIERS**

L'ouverture du dossier sinistre varie selon le type de courtier (gestionnaire ou non). Les assurés déclarent le sinistre auprès d' ASCOMA qui procède à l'ouverture du dossier conformément aux procédures édictées par la compagnie et transmet ensuite les doubles des dossiers pour permettre à la compagnie d'ouvrir également un dossier. La compagnie accuse réception et lui attribue des références qui devront figurer dans toutes ses correspondances.

CAR GABON ne disposant pas de mandat de gestion et de règlement de sinistres, il reçoit uniquement les déclarations des clients et les transmet ensuite à la compagnie pour l'ouverture, l'instruction et le règlement. La compagnie lui adresse en retour, un courrier l'informant de l'évolution du dossier et servant également à sa mise à jour.

### **B. L'INSTRUCTION**

L'instruction du dossier tient compte du pouvoir de gestion et de règlement qui est donné en fonction des branches et de la nature du sinistre. En effet, ASCOMA ne doit instruire que les dossiers entrant dans ses pouvoirs et pour ceux exclus dudit pouvoir, il doit consulter auparavant la compagnie.

Les sinistres de la branche automobile<sup>16</sup> sont instruits par ASCOMA jusqu'à 5 000 000 F CFA en dommage, 4 000 000 F CFA pour la Responsabilité Civile matérielle et à concurrence de 1 000 000 F CFA pour les Risques Divers. Au-delà, le courtier doit consulter la compagnie.

---

<sup>15</sup> Voir annexe 8

<sup>16</sup> Voir annexe 8

En cas de sinistre matériel automobile engageant la responsabilité civile de son assuré, ASCOMA doit ordonner une mission d'expertise pour les dommages d'un coût supérieur à 300 000<sup>17</sup> F CFA et exiger un constat de police lorsque ce montant est au moins égal à 1 000 000 F CFA<sup>18</sup>. Les experts mandatés doivent figurer sur la liste des experts agréés<sup>19</sup> par l'assureur en fonction de la branche d'assurances.

### **C. LE REGLEMENT DES SINISTRES**

Le règlement du sinistre ne peut être effectué que lorsque toutes les conditions de mise en jeu de la garantie sont réunies, il est fait au profit de l'assuré ou du lésé selon le cas en se basant soit sur l'accord de règlement de la Compagnie, soit sur les pouvoirs du courtier.

Il est expressément précisé dans la convention d'ASCOMA qu'aucun sinistre garanti ne peut être réglé si la prime est en arriéré. La compensation ne peut être effectuée qu'après avis de la compagnie.

Après l'instruction du dossier, ASCOMA procède au règlement en s'appuyant tantôt sur son pouvoir, tantôt sur l'accord de la compagnie. Lorsque l'indemnisation des clients ou des tiers est faite, ASCOMA transmet les bordereaux de sinistres réglés à la compagnie auxquels sont jointes des quittances et les photocopies des chèques justifiant le règlement.

Le compte courant est crédité des recours encaissés par le courtier et débité des règlements effectués.

<sup>17</sup> NSIA GABON : Convention de Délégation de Pouvoirs et de Gestion Ascoma Gabon, 2005

<sup>18</sup> NSIA GABON : Convention de Délégation de Pouvoirs et de Gestion Ascoma Gabon, 2005

<sup>19</sup> Voir annexe 9 & 11

Pour une meilleure compréhension, nous proposons un récapitulatif des différentes dispositions des conventions d' ASCOMA et CAR GABON.

|                      | <b>CAR GABON</b> | <b>ASCOMA</b>  |
|----------------------|------------------|--|
| <i>Production</i>    | Propositions     | Propositions et Pouvoir d'émission déterminés à partir des risques et des pleins de souscription |
| <i>Encaissements</i> | Aucun pouvoir    | Pouvoirs découlant d'un mandat exprès d'encaissement   |
| <i>Sinistres</i>     | Aucun pouvoir    | pouvoir de gestion et de règlement déterminés à partir des types de sinistres                    |

Après l'analyse des dispositions prévues dans les différentes conventions, nous examinerons l'application qui en est faite par les courtiers au niveau des services Production, Sinistres et Encaissements aux fins de relever quelques incohérences ou manquements.

---

## **CHAPITRE II**

### **LES MANQUEMENTS OBSERVES**

---

Le contrôle des différents bordereaux transmis par le courtier ASCOMA, nous a permis d'observer que certaines dispositions figurants dans leur convention de courtage ne sont pas respectées ; tant au niveau de la production, du sinistre qu'au niveau des encaissements.

#### **I. LA PRODUCTION**

##### **A. LE NON RESPECT DES PROCEDURES DE SOUSCRIPTION**

Nous avons pu constater en nous rapprochant du service Production Courtage que les procédures de souscription sont respectées par ASCOMA et CAR GABON. Pour CAR GABON nous pouvons évoquer le fait que les contrats souscrits sont essentiellement de la branche automobile et leur statut de courtier non gestionnaire les oblige à établir les contrats au sein de la compagnie.

Le principe est acquis par ASCOMA, surtout sur les contrats responsabilité civile générale où les questionnaires sont correctement remplis. Toutefois, nous pouvons relever qu'il existe certaines déclarations de risques qui présentent des insuffisances.

Par exemple :

- ✓ Risque Incendie : pas d'information sur les mesures de protection ou de prévention, l'environnement et le voisinage et les installations électriques
- ✓ Risque Transport : pas d'information sur l'identification du transporteur, les dates de départ et d'arrivée, la nature des marchandises et le trajet exact.

##### **B. LE NON RESPECT DES CONDITIONS D'EMISSION**

Ici, les conditions d'émission sont partiellement respectées par ASCOMA qui applique des bonus sur des contrats automobile en affaire nouvelle alors qu'ils ne doivent être attribués qu'aux polices renouvelées sans sinistre. En effet, au GABON le coefficient de réduction est plafonné à 20% et se décompose comme suit :

| Affaire nouvelle | Premier renouvellement sans sinistre | Deuxième renouvellement sans sinistre | A partir du troisième renouvellement sans sinistre |
|------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 0%               | 10%                                  | 15%                                   | 20%  |

Des réductions commerciales peuvent être consenties sur autorisation de la compagnie. Cette condition également n'est pas respectée. En effet, nous avons pu observer lors de notre passage au service Saisie Courtage que certaines polices bénéficiaient d'une réduction commerciale accordée sans avis de la compagnie. Ce qui a pour effet de porter les réductions parfois à 40% et entraîne dans ce cas une réduction de prime considérable.

Au moment de la saisie de ce type de police, l'agent est contraint de procéder par tâtonnement pour avoir une prime identique à celle qui figure sur le contrat. Nous avons pu relever toujours au niveau de la garantie automobile, lors d'un changement de véhicule d'une même catégorie mais ayant une puissance fiscale supérieure à la précédente, qu'ASCOMA ne facture au client que la carte rose (2 000 F CFA) alors qu'il devrait faire payer une prime complémentaire.

Le problème se pose également en assurance incendie sur la ventilation des taxes et le calcul de la prime totale. En effet, il existe deux niveaux de taxes en incendie, l'une à 30% et l'autre à 8%, le calcul de la prime sur cette branche obéit à certains principes.

Pour illustrer, nous prendrons des contrats multirisques habitation souscrits par madame AVOME et monsieur NTSOUMBOUROU assurés respectivement à CAR GABON et ASCOMA nous aurons les primes suivantes pour un capital de 3 000 000 F CFA:

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Vol                   | 30 000 F.CFA |
| Incendie              | 17 234 F.CFA |
| Dégâts des Eaux       | 6 000 F.CFA  |
| Bris de Glaces        | 6 750 F.CFA  |
| RC Chef de Famille    | 8 000 F.CFA  |
| Dommmages Electriques | 6 000 F.CFA  |
| Prime Nette Annuelle  | 73 984 F.CFA |
| Coût de police        | 5 000 F.CFA  |

|  | <b>CAR GABON</b>   | <b>ASCOMA</b>   |
|--|--|---|
| Code bureau  | 345  | 320   |
| N° client  | CA246120   | AC068240  |
| N° police  | 45001860   | 15005040  |
| Nom du client  | AVOME  | NTSOUMBOUROU  |
| Description du risque, Capital contenu et Lieu d'assurance | villa de 3 pièces principales, 3 000 000 F CFA cité Charbonnages | villa de 3 pièces principales, 3 000 000 F CFA cité Nzeng Ayong |
| Qualité  | Locataire  | Locataire   |
| Garanties souhaitées                                       | INC, VOL, DDE, BG, RCCF, DE                                      | INC, VOL, DDE, BG, RCCF, DE                                     |
| Prime nette incendie                                       | 17 234 +6 000= 23 234  | 17 234  |
| Prime nette autres risques                                 | 73 984 - 23 234= 50 750  | 73 984 - 17 234 = 56 750  |
| Accessoires  | 5 000  | 5 000   |
| Taxes incendie   | (23 234 + 5 000) x 30 %= 8 470                                   | (17 234+5 000) x 30%= 6 670                                     |
| Taxes autres risques                                       | 50 750 x 8 %= 4 060  | 56 750 x 8%= 4 540  |
| <b>Total taxes</b>   | 8 470 + 4 060= <b>12 530</b>                                     | 6 670 + 4 540= <b>11 210</b>                                    |
| <b>Prime total</b>   | 73 984 + 5 000 +12 530 = <b>91 514</b>                           | 73 984+5 000+11 210= <b>90 194</b>                              |

Nous notons une différence de 1 320 F CFA qui peut paraître minime mais sur plusieurs polices l'assiette de reversement des taxes est faussée.

### **C. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES BORDEREAUX**

ASCOMA transmet à la compagnie trois décades et un bordereau global qui est transmis au cours du mois suivant et ne sert qu'au pointage. Mais ces délais ne sont pas respectés. En effet, la première décade est envoyée le 10 du mois en cours, la seconde le 20 et la dernière le 30, donc en cas de retard même d'une semaine la saisie ne peut pas être effectuée à temps. Si un sinistre survient sur une police figurant sur l'une des décades l'agent du service sinistre ne peut pas procéder à son ouverture, il est obligé de se rapprocher du service production d'ASCOMA pour rentrer en possession des bordereaux.

### **D. LES ECARTS**

Les écarts constatés au niveau d'ASCOMA concernent essentiellement la transmission des pièces ne figurant pas sur le bordereau et inversement.

Les différences entre les pièces figurant sur les décades et celles du bordereau global, ainsi que la prime saisie sur le bordereau et celle figurant sur le contrat : dans ce cas, l'agent avant d'effectuer la saisie des pièces doit joindre le courtier pour confirmation.

Des pièces sans frais, c'est à dire des polices qui sont retournées à la compagnie pour classement après signature de l'assuré sont souvent jointes à celles devant être saisies. Si l'agent n'est pas vigilant, il peut procéder à une double saisie.

## **II. LES SINISTRES**

### **A. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES DECLARATIONS**

Quelques-unes des déclarations du courtier ASCOMA sont transmises à la compagnie avec beaucoup de retard, sans aucune pièce afférente au véhicule et souvent sans lettre de transmission et hors bordereau. Mais ce retard peut être attribué aussi aux assurés qui ne respectent pas les délais de déclaration entraînant de ce fait un retard dans la gestion du sinistre.

### **B. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES BORDEREAUX**

Les différents bordereaux étant transmis au même moment, le retard constaté sur la production se répercute également sur le sinistre. Un retard de transmission des pièces de production rend difficile le traitement des dossiers sinistres. Il en est de même pour les incorporations et les avenants de précision d'immatriculation qui ne sont pas faits à temps au service production de la compagnie à cause des envois tardifs. Les dossiers sinistres sont donc ouverts à la compagnie sous le numéro de châssis alors que chez le courtier l'ouverture s'est faite avec le numéro d'immatriculation. L'envoi des bordereaux sinistres réglés par ASCOMA se fait parfois sans pièce justificative de règlement (réclamation chiffrée, note d'honoraires, devis, rapport d'expertise et quittances de règlement).

### **C. L'INOBSERVATION DES PROCEDURES DE REGLEMENT**

Il arrive parfois qu' ASCOMA règle un dossier sinistre qui ne rentre pas dans ses pouvoirs sans consulter au préalable la compagnie ou procède au remboursement des frais médicaux sur une police maladie sans avoir obtenu le visa du médecin conseil de la compagnie.

## **III. LES ENCAISSEMENTS**

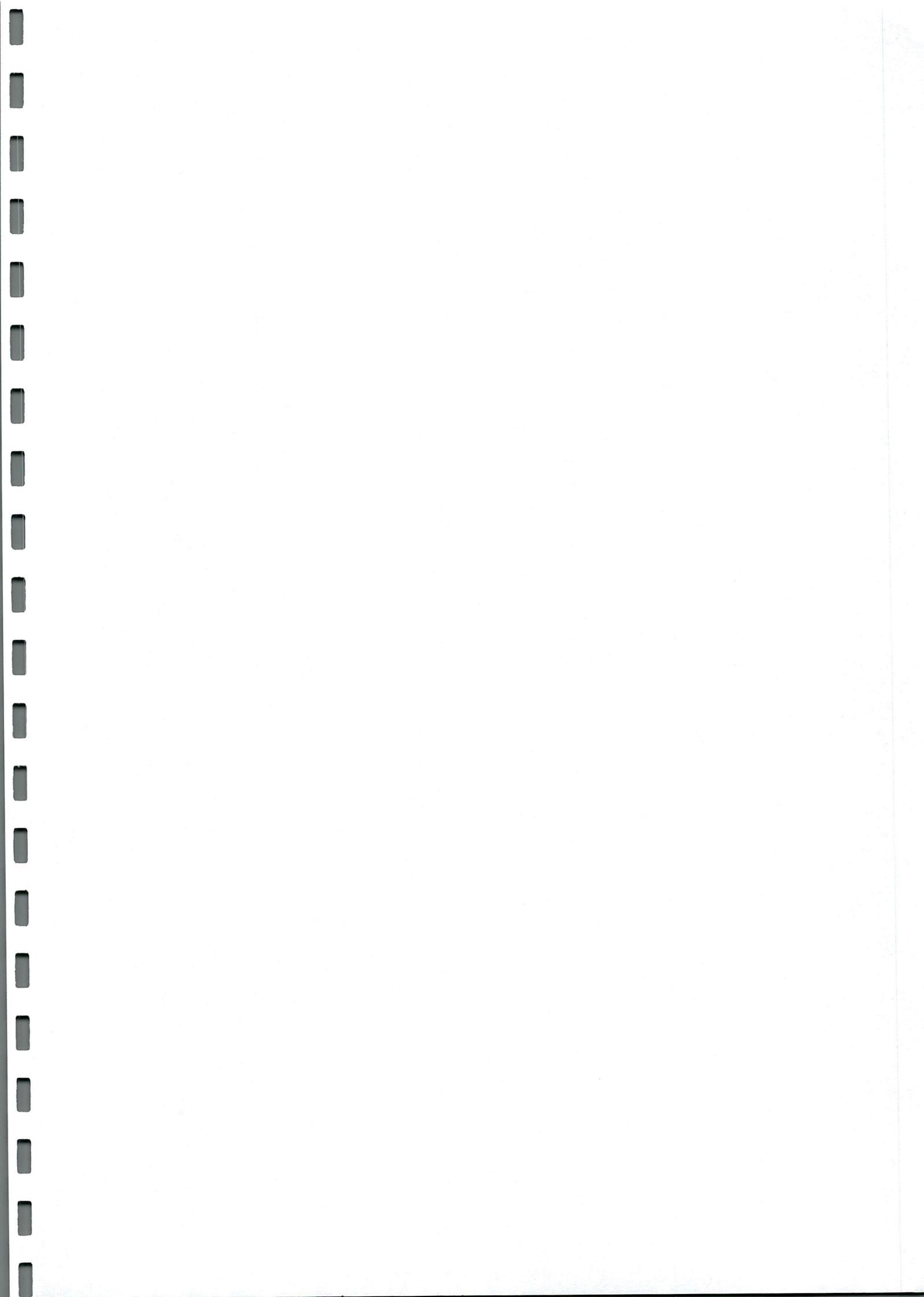
### **A. LE RETARD DES REVERSEMENTS**

Le retard dans les reversements est lié à la transmission des bordereaux. En effet, l'encaissement se fait sur la base du bordereau et s'il est transmis avec du retard par le courtier, le reversement le sera également.

### **B. LES REVERSEMENTS PARTIELS**

Nous pouvons noter que les reversements partiels sont imputables à la fois aux assurés et au courtier. En effet, lors de notre passage au service Encaissement nous avons relevé que les reversements partiels provenaient des acomptes versés par les assurés. C'est le cas d'un assuré ne pouvant pas payer sa prime au comptant ou un assuré ayant diverses polices chez plusieurs assureurs par le truchement du même courtier. Dans ce cas, lorsque le client règle ses primes par un chèque global, le montant dudit chèque est reparti entre les compagnies en tenant compte du caractère prioritaire de certaines branches. Ce qui semble expliquer le fait que des clients règlent un acompte d'un montant qui paraît très minime comparé à la prime émise ou ne règle rien du tout.

Les reversements partiels imputables au courtier concernent des assurés bénéficiant d'un échéancier compte tenu du montant élevé de leur prime. Lorsque le client paie un acompte, ASCOMA conserve l'acompte et attend que le montant de la prime émise soit atteint pour la reverser à la compagnie.



Dans ce cas, l'assuré est toujours en arriéré de la totalité de sa prime au niveau de la compagnie alors que le courtier a déjà perçu un acompte. La compagnie devrait exiger du courtier l'application rigoureuse des dispositions du mandat d'encaissement qui stipule que le courtier doit reverser les fractions et acomptes perçus sur les polices souscrites.

En prenant le cas de monsieur ENGAMA, client assuré par le truchement d'ASCOMA à OGAR pour un montant de 4 millions en automobile et auprès de NSIA en habitation pour un montant de 2 millions. La prime totale s'élève à 6 millions, les règlements faits par le client sont les suivants :

1<sup>er</sup> règlement : 3 millions

2<sup>ème</sup> règlement : 2 millions

3<sup>ème</sup> règlement : 1 million

La dispache de ces règlements se fera comme suit :

| COMPAGNIE               | OGAR       | NSIA       |
|-------------------------|------------|------------|
| POLICE                  | Automobile | Habitation |
| PRIME                   | 4 millions | 2 millions |
| REGLEMENT 1 : 3 000 000 | 3 millions | 0          |
| REGLEMENT 2 : 2 000 000 | 1 million  | 1 million  |
| REGLEMENT 3 : 1 000 000 | 0          | 1 million  |

### **C. LES ARRIERES**

L'étude des arriérés nous permet de faire remarquer qu'ils proviennent essentiellement des cas évoqués plus haut. Les reversements partiels n'étant pas transmis à la compagnie, ceci fausse le montant des arriérés à la compagnie.

Nous avons constaté que plusieurs clients avaient deux primes en arriérés sur la même police. Ce qui signifie que lors de la souscription aucun acompte n'a été versé et la police a été renouvelée l'année suivante sans que le solde débiteur de l'année antérieure soit payé.

Les manquements constatés chez le courtier ASCOMA ne remettent pas en cause sa technicité et le savoir-faire de son personnel. En effet, ce courtier reste une référence sur le marché Gabonais au regard de la première place qu'il occupe depuis 2005 avec un chiffre d'affaires de 2 700 000 000 F CFA<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Répertoire des Industries et Activités du Gabon, édition 2006

## CONCLUSION GENERALE

Notre stage au sein de la compagnie d'assurances NSIA GABON nous a permis de mieux cerner le fonctionnement d'une compagnie et d'apprécier les critères sur lesquels elle se base pour octroyer ou non des pouvoirs aux courtiers. Ce stage nous a également permis de comprendre que les mandats souscrits entre la compagnie et le courtier sont de portée plus ou moins étendue (mandats d'encaissements des primes, de souscription des contrats, de gestion des sinistres, par exemple) et varient selon la qualité, la compétence et l'expérience du courtier.

Nous avons pu voir que si le courtier d'assurances est, en principe, le mandataire de l'assuré pour le compte duquel il recherche la couverture d'assurances la plus adaptée à ses besoins, il peut également revenir au courtier d'établir le projet de police, c'est-à-dire de rédiger un contrat d'assurances répondant aux besoins de son client notamment en terme de garanties. De plus, le rôle du courtier peut ne pas se borner à la souscription ou à l'adhésion de son client à un contrat d'assurances, il peut avoir une mission d'assistance généralisée envers ses assurés qu'il est tenu d'accompagner durant toute la période de validité du contrat.

Dans le cas particulier du marché Gabonais, l'activité assurantielle tient énormément au travail des intermédiaires (notamment les courtiers) qui alimentent les compagnies en place. Cette forte implication du courtage peut être justifiée au regard des statistiques. Par exemple, le chiffre d'affaires de NSIA GABON est reparti de la manière suivante : courtage (83%)<sup>21</sup> et Affaires directes (17%)<sup>22</sup>.

Cependant, l'omniprésence des courtiers dans la réalisation du portefeuille des compagnies n'est pas sans poser de problèmes. Ces difficultés résident aussi bien dans l'échange des informations que le reversement des primes des assurés, rappelant ainsi le sempiternel problème de rétention de primes.

<sup>21</sup> Voir annexe 12

<sup>22</sup> Voir annexe 12

Il revient donc à la compagnie de veiller à l'application stricte des conventions mises en place avec les courtiers. Mais au regard de la configuration de notre marché et de la quasi domination des courtiers tels qu' ASCOMA et Gras Savoye, il est fort à craindre que l'aspect commercial continue à guider toutes les décisions prises par les compagnies à l'égard des intermédiaires.

## SUGGESTIONS

Tout au long de notre stage, nous avons relevé quelques manquements que nous nous permettons d'exposer dans cette partie. Ces critiques et suggestions que nous faisons ne sont que des propositions pour l'amélioration du travail au sein de la compagnie.

- Pour faire face au retard constaté lors des envois des différents bordereaux, la compagnie devrait exiger que la période de clôture des différents bordereaux soit figée et identique. Nous proposons la procédure suivante :

- 2 jours avant la clôture du bordereau: commencer la vérification de la concordance entre le bordereau et les pièces physiques ;
- le jour de la clôture : imprimer le bordereau définitif et procéder à une dernière vérification ;
- 2 jours après la clôture : transmettre à la compagnie. Passé ce délai si la compagnie n'est toujours pas en possession des bordereaux, elle devra envoyer un agent les récupérer sur place.

- Pour inciter les courtiers à reverser systématiquement les acomptes encaissés, la compagnie devrait mettre en place le paiement anticipé des commissions .

- Pour une meilleure gestion des pièces sans frais, le courtier devrait transmettre en même temps que son bordereau d'émission, un bordereau de pièce sans frais qui comprendra l'identité du client, son numéro de police et l'objet de la pièce.

- La compagnie devrait rejeter toutes les polices non conformes au tarif pour régularisation, ce rejet se fera par courrier où l'on devra indiquer le motif du rejet.

- Le suivi des demandes de cotations devrait être plus rigoureux. En effet, lors de notre passage au service production courtage nous avons pu voir que la compagnie tient un registre de toutes les cotations transmises au courtier et le

courtier a l'obligation d'informer la compagnie de la suite réservée à la cotation dans un délai de 15 jours. Mais cette mention n'est pas respectée par le courtier. La compagnie devrait donc relancer le courtier par courrier et par téléphone une semaine après l'échéance de la quinzaine et faire tous les mois un récapitulatif des cotations demandées par le courtier et le leur adresser pour renseignement.



## ANNEXES

- Annexe 1 : Organigramme NSIA GABON ;
- Annexe 2 : Fiche de déclaration d'accident automobile ;
- Annexe 3 : Codes d'ouverture des dossiers sinistres automobile ;
- Annexe 4 : Fiche d'instruction préliminaire auto ;
- Annexe 5 : Pouvoirs et règles de souscription extrait de la convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON/ ASCOMA
- Annexe 6 : Commissionnement- Rémunération extrait de la convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON/ ASCOMA
- Annexe 7 : Accessoires par tranches de primes extrait de la convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON/ ASCOMA
- Annexe 8 : Pouvoirs de gestion et de règlement extrait de la convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON/ ASCOMA
- Annexe 9 : Listes des experts agréés par l'assureur extrait de la convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON/ ASCOMA
- Annexe 10 : Commissionnement extrait du protocole de partenariat NSIA GABON/CAR GABON
- Annexe 11 : Listes des experts agréés par l'assureur extrait du protocole de partenariat NSIA GABON/CAR GABON
- Annexe 12 : Répartition chiffre d'affaires 2005 par réseau



**DECLARATION D'ACCIDENT AUTOMOBILE**

A REMPLIR PAR L'ASSURE ET A TRANSMETTRE DANS LES CINQ JOURS A NSIA - GABON.  
DANS LES 48 HEURES EN CAS DE VOL DE VEHICULE

**ANNEXE 2**

CADRE RESERVE A NSIA - GABON

| CC | Sté | Assuré | Br | Dossier | Date de survenance | Plage | Risque | Position |
|----|-----|--------|----|---------|--------------------|-------|--------|----------|
| 2  | 1   | 6      | 1  | 5       | 2   2   2          | 1     | 1      | 2        |

| CONTRAT |       |             | CATEGORIE |   |   | ASSURE |
|---------|-------|-------------|-----------|---|---|--------|
| Police  | Pièce | Inscription |           |   |   |        |
| 6       | 2     | 6           | 3         | 1 | 1 | 10     |

| ADVERSAIRE | EVALUATION INITIALE |         |
|------------|---------------------|---------|
| 10         | Date                | Montant |
|            | 2   2   2           | P : 9   |

| RESPONSABILITE |   |   |            |   |    |    | REASSURANCE  | VALEUR ASSUREE | FRANCHISE C    |
|----------------|---|---|------------|---|----|----|--------------|----------------|----------------|
| Assuré         |   |   | Adversaire |   |    |    |              |                |                |
| AB             | H | C | DE         | F | G1 | G2 | Date d'effet | Franchise en A | Franchise en E |

A Remplir obligatoirement par l'Assuré

**A - ASSURE**

**B - ADVERSAIRE**

|                          |   |       |       |
|--------------------------|---|-------|-------|
| NOM - PRENOM             | : | _____ | _____ |
| ADRESSE                  | : | _____ | _____ |
| TELEPHONE                | : | _____ | _____ |
| Sté D'ASSURANCES         | : | _____ | _____ |
| N° DE POLICE             | : | _____ | _____ |
| CONDUCTEUR (VOIR AU DOS) | : | _____ | _____ |
| VEHICULE                 | : | _____ | _____ |
| IMMATRICULATION          | : | _____ | _____ |
| N° CHASSIS               | : | _____ | _____ |
| USAGE                    | : | _____ | _____ |

**DEGATS MATERIELS APPARENTS**

|  |   |       |       |
|--|---|-------|-------|
| NATURE   | : | _____ | _____ |
| _____  | : | _____ | _____ |
| _____  | : | _____ | _____ |
| GARAGE OU LE VEHICULE<br>SERA VISIBLE POUR EXPERTISE | : | _____ | _____ |

**DOMMAGES CORPORELS**

|                                     |   |   |       |
|-------------------------------------|---|---|-------|
| NOM - PRENOM                        | : | _____   | _____ |
| AGE - DU BLESSE                     | : | _____   | _____ |
| ADRESSE                             | : | _____   | _____ |
| PROFESSION                          | : | _____   | _____ |
| DEGRE DE PARENTE AVEC L'ASSURE OU : | : | _____   | _____ |
| CONDUCTEUR                          | : | _____   | _____ |
| EST-IL SALARIE DE L'ASSURE          | : | <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON | _____ |
| NATURE ET GRAVITE DES BLESSURES :   | : | _____   | _____ |

|   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| A-T-IL ETE ETABLI : UN PROCES VERBAL DE GENDARMERIE | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| : UN RAPPORT DE POLICE                              | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |

SI OUI : BRIGADE OU COMMISSARIAT DE : \_\_\_\_\_

**ANNEXE 3**

**CODES D'OUVERTURE DES DOSSIERS SINISTRES AUTOMOBILE**

|   |   |
|---|---|
| <p><b><u>Recours Matériel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 3 01<br/>04</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 04<br/>Provision : 150 000 F CFA<br/>Garantie : DR (H)</p> <p><b><u>Recours Corporel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 3 01<br/>05</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 05<br/>Provision : 2 500 000 F CFA<br/>Garantie : DR (H)</p> <p><b><u>Recours Matériel &amp; Corporel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 3 01<br/>06</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 06<br/>Provision : 2 500 000 F CFA<br/>Garantie : DR (H)</p> | <p><b><u>Responsabilité Civile Matériel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 1 01<br/>01</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 01<br/>Provision : 700 000 F CFA<br/>Garantie : RC (A)</p> <p><b><u>Responsabilité Civile Corporel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 1 01<br/>02</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 02<br/>Provision : 2 500 000 F CFA<br/>Garantie : RC (A)</p> <p><b><u>Responsabilité Civile Matériel &amp; Corporel</u></b></p> <p>Plage : 1<br/>Risque : 1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">1 1 01<br/>03</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 03<br/>Provision : 2 500 000 F CFA<br/>Garantie : RC (A)</p> |
| <p><b><u>Vol</u></b></p> <p>Plage : 3<br/>Risque : 6</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">3 6 01<br/>04</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 04<br/>Provision : Ad valorem<br/>Garantie : VOL (E)</p>   | <p><b><u>Bris de Glaces</u></b></p> <p>Plage : 2<br/>Risque : 1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 200px;">2 1 01<br/>01</div> <p>Position : 01<br/>Conséquence : 01<br/>Provision : Ad valorem<br/>Garantie : BG (F)</p>   |

## NSIA-Gabon

**FICHE D'INSTRUCTION PRELIMINAIRE AUTO**

(Suivi dossier: \_\_\_\_\_)

Département : \_\_\_\_\_ )

**1- / PRODUCTION**

ASSURE :

POLICE:

BRANCHE:

CATEGORIE:

RENOUVELLEMENT:

 ATR STR

PREAVIS:

PRIME:  SOLDEE IMPAYEE MEDREGLE PROPORTIONNELLE DES PRIMES:  OUI NON

GARANTIES SOUSCRITES:

GARANTIES DE BASE:

GARANTIES OPTIONNELLES :

SOUSSCRIPTION:

EMISSION:

EFFET:

ECHEANCE:

FRANCHISES :

**NOTES PARTICULIERES :****2- / SINISTRE**

DOSSIER :

SURVENANCE :

(date, heure, lieu)

TIERS :

(noms, adresse)

CONSTAT :

GARANTIES EN CAUSE :

DOMMAGES :

CORPORELS :

MATERIELS :

MESURES CONSERVATOIRES :

EVALUATION INITIALE :

AVIS DE SINISTRE :

REGLE PROPORTIONNELLE DES CAPITAUX :

DECLARATION :

(date, heure, lieu)

EXPERTISE :

RAPPORT S/P :

SUBROGATION :

 OUI NON OUI NON**NOTES PARTICULIERES:****VISA AGENT VISA CHEF SIN VISA RBD. VISA DTC VISA CG**

## ANNEXE 5

### POUVOIRS ET REGLES DE SOUSCRIPTIONS

#### A) BRANCHE AUTOMOBILE :

##### ➤ Sociétés :

- Exiger dans la mesure du possible la carte grise à la souscription nouvelle d'une affaire.
- Transmission de l'état du parc dans un délai de 15 (quinze) jours.

##### ➤ Particuliers :

- 1) Garanties RC
  - Exiger la photographie du véhicule
- 2) Garanties dommages
  - Exiger la présence du véhicule
  - Exiger la photographie du véhicule

##### ➤ Nantissement :

L'établissement d'un avenant de nantissement ne pourra être fait qu'après règlement intégral de la prime d'assurance correspondante, sauf échéancier ou protocole d'accord mis en place.

##### ➤ Après accord de l'Assureur :

- Véhicules circulant sur aérodromes.
- Risques ayant fait l'objet d'une résiliation pour non-paiement des primes.

##### ➤ Après information de l'assureur :

- Mono véhicule d'une valeur supérieure à 50.000.000 F CFA

#### B) BRANCHE MULTIRISQUES

Sont concernés les contrats du type Multirisques habitation et professionnelles  
Les bâtiments doivent être construits et couverts pour au moins 60% de matériaux durs.

##### ➤ Garanties possibles :

- Celles résultant des contrats Multirisques habitation et professionnelles.
- Pour les risques n'entrant pas dans le cadre du champ d'application du tarif, il convient de consulter l'Assureur.

**C) BRANCHE TRANSPORT :**

Pleins de souscription par expédition ci-après :

- Facultés maritimes : 400.000.000 FCFA (par navire)
- Facultés fluviales : 100.000.000 FCFA (par bateau)
- Facultés aériennes : 100.000.000 FCFA (par aéronef)
- Facultés terrestres : 100.000.000 FCFA (par camion)

**2 - Conditions de garantie :**

Les pouvoirs de souscriptions sont valables en FAP Sauf uniquement pour les Facultés maritimes et Accidents caractérisés pour les Facultés aériennes et terrestres, selon les taux définis par l'Assureur.

Pour toute garantie en Tous Risques : Accord préalable de l'Assureur.

**3 - Navigation de Plaisance :**

Application du tarif en vigueur à NSIA Gabon (Cf. Directives Tarifaires 05/2004)

**4 - Corps maritimes / fluviaux/ pêches**

Consulter l'Assureur.

**5 - Transports aériens : Responsabilité Civile et Corps/Individuelle**

Accord préalable de l'Assureur avant toute souscription.

**D) BRANCHES RESPONSABILITE CIVILE ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES.**

- Consultation préalable de l'Assureur avec un questionnaire proposition dûment rempli.
- Les pièces contractuelles seront soumises à la signature de l'Assureur.

**E) BRANCHE INDIVIDUELLE ACCIDENTS :**

- Plein de garantie par tête : 100.000.000 FCFA
- Cumul : 500.000.000 FCFA.

**F) INDIVIDUELLE MALADIE :**

- Interdiction de souscription d'un risque isolé.
- Application stricte de la clause d'ajustement.
- La prise d'effet d'une affaire est subordonnée au paiement de la prime (sauf échéancier avec accord de l'Assureur).

**G) GROUPES « MALADIE »**

Accord préalable de l'Assureur

**H) BRANCHE INCENDIE - RISQUES INDUSTRIELS ET PERTE**

- Consulter l'Assureur pour accord préalable avant souscription.
- Un questionnaire proposition devra être dûment rempli et signé par le proposant.
- Les pièces contractuelles seront soumises à la signature de l'Assureur.

**I) AUTRES RISQUES ET RISQUES TECHNIQUES.**

Il s'agit des :

- Tous risques chantiers
- RC décennale
- Tous risques montages
- Bris de machines
- Tous risques informatiques
- Autres risques ou risques techniques

Pour ces risques, consultation préalable de l'Assureur avant souscription.

Un questionnaire proposition devra être dûment rempli.

Les pièces contractuelles seront soumises à la signature de l'Assureur.

-----○-----

## ANNEXE 6

### COMMISSIONNEMENT - REMUNERATION

#### TAUX DE COMMISSIONS AU 01.01.2005

##### BRANCHES

##### TAUX

#### 1.- AUTOMOBILE :

|          |         |
|----------|---------|
| - T.P.V. | 15,00 % |
| - T.P.M. | 16,00 % |
| - AUTO   | 20,00 % |

#### 2.- INCENDIE :

|   |         |
|---|---------|
| - Incendie et P.E. assimilé               | 26,00 % |
| - Multirisques habitation                 | 27,50 % |
| - Multirisques Professionnelle            | 26,50 % |
| - Risques industriels (Globales dommages) | 26,50 % |

#### 3.- RISQUES DIVERS :

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| - Risques divers             | 26,00 % |
| - Vol et tous risques bijoux | 15,00 % |
| - Responsabilités diverses   | 25,00 % |
| - Individuelle accident      | 25,00 % |
| - B.D.M.                     | 15,00 % |
| - Tous risques informatiques | 15,00 % |

#### 4.- MALADIE :

|                                  |         |
|----------------------------------|---------|
| - Particulier maladie            | 17,00 % |
| - Groupe sans carte tiers payant | 18,50 % |
| - Groupe avec carte tiers payant | 19,00 % |
| - Assistance                     | 17,00 % |

#### 5.- RISQUES DE CONSTRUCTION :

- T.R.C.
- R.C. décennale

cas / cas  
cas / cas

**6.- TRANSPORTS :**

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| - Facultés maritimes<br>et R.G.  | 18,00 %   |
| - Facultés terrestres<br>et R.G. | 5,00 %    |
| - Facultés aériennes<br>et R.G.  | 15,00 %   |
| - Corps maritimes et RC          | 5,00 %    |
| - Avions corps et RC             | 22,50 %   |
| - Plaisance                      | 5,00 %    |
|                                  | cas / cas |
|                                  | 15,00 %   |

**COMMISSIONS SUR RECOURS :**

Pour tous les dossiers gérés par le Courtier une commission de 10,00 % sera perçue sur le montant des recours encaissés.

Si dans les deux ans à compter de la survenance du sinistre le recours n'a pu être effectué, il sera transmis à la Compagnie pour poursuivre la procédure.

-----o-----

## ANNEXE 7

### ACCESSOIRES PAR TRANCHES DE PRIMES

Le Courtier, outre ses commissions ci-dessus fixées, percevra les accessoires et reversera la part de l'Assureur conformément au tableau de répartition ci-joint.

La part revenant au Courtier est un minimum qu'il pourra modifier en fonction de sa politique commerciale.

Le montant à reverser à l'assureur est un forfait obligatoire qui n'est pas remboursable à l'assuré en cas d'annulation de la souscription, du fait de ce dernier.

| TRANCHES DE PRIMES FCFA | MONTANT NSIA GABON FCFA | COURTIER minimum autorisé FCFA | TOTAL FCFA |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------|
| 1 à 99.999              | 5.000                   | 5.000                          | 10.000     |
| 100.000 à 499.999       | 5.000                   | 10.000                         | 15.000     |
| 500.000 à 1.499.999     | 10.000                  | 15.000                         | 25.000     |
| 1.500.000 à 3.999.999   | 15.000                  | 25.000                         | 40.000     |
| 4.000.000 et plus       | 20.000                  | 35.000                         | 55.000     |

## ANNEXE 8

### POUVOIRS DE GESTION ET DE REGLEMENT

#### A) BRANCHE AUTOMOBILE :

#### POUVOIR DE REGLEMENT

|                         |                |
|-------------------------|----------------|
| * Dommage               | 5.000.000 FCFA |
| * Responsabilité civile | 4.000.000 FCFA |
| * Corporels auto        | Néant          |
| * Vol                   | Néant          |

En cas de vol, le règlement n'interviendra qu'après obtention par l'Assureur :

- d'un certificat de non découverte des autorités de police ou de gendarmerie,
- de l'original de la carte grise,
- de l'acte de subrogation en faveur de l'assureur,
- de la remise des clés.

#### B) BRANCHE RISQUES DIVERS :

RC chasse, RC scolaire, RC famille, Vol habitation, Dégâts des eaux, bris de glace, Dommages électriques, Individuelle Accident à concurrence de 1.000.000 F.CFA

\* Au delà accord préalable de l'Assureur.

#### C) BRANCHE MARITIME :

\* Accord préalable de l'Assureur.

\* Toutefois le Courtier prendra toutes les mesures conservatoires.

#### D) BRANCHE INCENDIE :

\* Accord préalable de l'Assureur.

#### E) BRANCHE MALADIE ET ASSISTANCE :

- \* A concurrence de 1.000.000 FCFA par règlement,
- \* Pour les hospitalisations : - Accord préalable de l'Assureur,
- \* Médecin Conseil de l'Assureur pour étude des dossiers.

#### \*ASSISTANCE :

Accord préalable de l'Assureur ou contacter directement l'Assisteur.

#### F) RISQUES TECHNIQUES :

\* Accord préalable de l'Assureur

## ANNEXE 9

### LISTES DES EXPERTS AGREES PAR L'ASSUREUR

#### BRANCHE AUTOMOBILE

- GABONAISE D'ETUDES ET D'EXPERTISES (G E E)
  - CABINET D'EXPERTISES GABONAIS (C E G)
  - CABINET TECHNITAL
  - CABINET D'EXPERTISES ET DE CONTROLES (C E C Patrice COTELLE)
  - BUREAU MARINEX GABON
  - BUREAU VERITAS GABON
  - GABONAISE EXPERTISES (G E)
  - CABINET GABONAIS DE CONTROLES D'EXPERTISE AUTOMOBILES (CGCEA)
- Ou autres Experts ponctuellement désignés par l'Assureur

#### RISQUES DIVERS

- GABONAISE D'ETUDES ET D'EXPERTISES (G E E)
  - CABINET D'EXPERTISES GABONAIS (C E G)
  - CABINET TECHNITAL
  - BUREAU VERITAS GABON
- Ou autres Experts ponctuellement désignés par l'Assureur

#### BRANCHE MARITIME

- BUREAU MARINEX GABON
- BUREAU VERITAS GABON
- B.A.M & BUDD GABON
- COMMISSAIRES AUX AVARIES GABON
- WEST AFRICA SURVEYORS
- CABINET GABONAIS D'EXPERTISES MARITIMES

#### MALADIE :

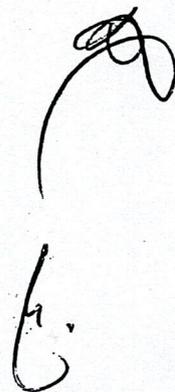
Médecin Expert désigné par l'Assureur.

# ANNEXE 10

## COMMISSIONNEMENT

### TAUX DE COMMISSIONS AU 01.01.2000

| <u>BRANCHES</u>                           | <u>TAUX</u> |
|---|-------------|
| <b>1.- AUTOMOBILE :</b>                   |             |
| - T.P.V.                                  | 15 %        |
| - T.P.M.                                  | 16 %        |
| - AUTO                                    | 20 %        |
| <b>2.- INCENDIE :</b>                     |             |
| - Incendie et P.E. assimilé               | 25 %        |
| - Multirisques habitation                 | 27,50 %     |
| - Multirisques Professionnelle            | 26,50 %     |
| - Risques industriels (Globales dommages) | 26,50 %     |
| <b>3.- RISQUES DIVERS :</b>               |             |
| - Risques divers                          | 25 %        |
| - Vol et tous risques bijoux              | 15 %        |
| - Responsabilités diverses                | 25 %        |
| - Individuelle accident                   | 25 %        |
| - B.D.M.                                  | 15 %        |
| - Tous risques informatique               | 15 %        |
| <b>4.- MALADIE :</b>                      |             |
| - Individuelle maladie                    | 15 %        |
| - Maladie Groupe                          | 17,5 %      |
| - Assistance                              | 17 %        |
| <b>5.- RISQUES DE CONSTRUCTION :</b>      |             |
| - T.R.C.                                  | cas / cas   |
| - R.C. décennale                          | cas / cas   |



(suite)

6.- TRANSPORTS :

TAUX

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| - Facultés maritimes<br>et R.G.  | 18 %      |
| - Facultés terrestres<br>et R.G. | 5 %       |
| - Facultés aériennes<br>et R.G.  | 15 %      |
| - Corps maritimes                | 5 %       |
| - Avions corps et RC             | 22,5 %    |
| - Plaisance                      | 10 %      |
|                                  | cas / cas |
|                                  | 15 %      |



-----o-----

## ANNEXE 11

### LISTES DES EXPERTS AGREES PAR L'ASSUREUR

- **BRANCHE AUTOMOBILE :**

- AMELINE (Cabinet A. AMELINE)
- VERITAS (Cabinet VERITAS)
- DENDE (Cabinet C.E.G.)
- TECHNITAL (Cabinet TECHNITAL)
- COTTELLE (Cabinet CEC)
- Ou autres Experts ponctuellement désignés par l'Assureur.

- **RISQUES DIVERS :**

- VERITAS (Cabinet VERITAS)
- AMELINE (Cabinet A. AMELINE)
- DENDE (Cabinet C.E.G.)
- Ou autres Experts ponctuellement désignés par l'Assureur.

- **BRANCHE MARITIME :**

- VERITAS (Cabinet VERITAS)
- C.A.R. ( pour le corps)
- AMELINE (Facultés) (Cabinet A. AMELINE)
- DENDE (Facultés) (Cabinet C.E.G.)

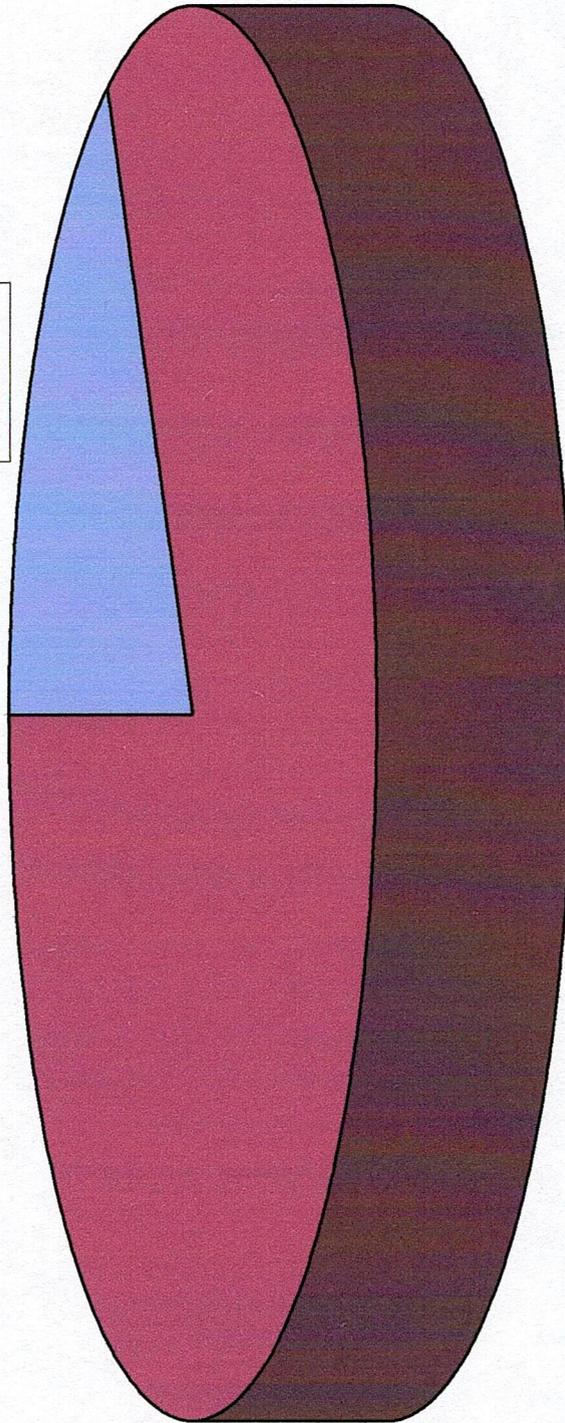
- **MALADIE :**

- Médecin Expert désigné par l'Assureur.

h.

CHIFFRE D'AFFAIRES 2005 PAR RESEAU

1 431 744 774  
17%



■ BUREAU DIRECT  
■ COURTAGE

6 872 771 656  
83%

Source: Contrôle de Gestion NSIA GABON

## **BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE**

### **OUVRAGES GENEREAUX**

- VITU (A) : "Dictionnaire des termes juridiques", Armand Colin, 2005 ;
- Mével (J.P): "Le Petit Larousse Illustré", Larousse, 1999 ;

### **OUVRAGES SPECIAUX**

- KULLMANN (J) " Lamy Assurances ", Lamy, 1998 ;
- COUILBAULT (F), ELIASHBERG (C) & LATRASSE (M) ", Les Grands Principes de l'Assurance", L'Argus, 5<sup>ème</sup> édition ;
  - Code des Assurances des Etats Membres de la CIMA, La FANAF Edition, 3<sup>ème</sup> édition.
  - Répertoire des Industries et Activités du Gabon, édition 2006

### **DOCUMENTS INTERNES**

- Convention de délégation de pouvoirs et de gestion NSIA GABON / ASCOMA GABON, Mai 2005 ;
- Protocole de partenariat NSIA GABON / CAR GABON, Septembre 2001.
- Directives Tarifaires version 05/2004 NSIA GABON

### **MEMOIRE, COURS**

- MVOLA NDONG (V) : " Gestion des réseaux de distribution des produits d'assurance dans une société implantée dans un pays membre de la CIMA " Institut International des Assurances, Yaoundé, DESS-A, 2002, 60 pages.
  - OKOME MENZUI (R.R) : "Relations entre courtiers et compagnie d'assurances cas des Assurances Nouvelles du Gabon", Institut Africain d'Etudes Commerciales, Lomé, BTS, 2001, 31 pages.
  - ROBERT (J.) Comptabilité des sociétés d'assurances, Institut International des Assurances, Yaoundé, MST-A, Février 2001, 60 pages.

## TABLE DES MATIERES

| <b>LIBELLES</b>  | <b>PAGES</b> |
|--|--------------|
| SOMMAIRE   | I            |
| DEDICACES  | II           |
| REMERCIEMENTS  | III          |
| INTRODUCTION   | 1            |
| <b>PREMIERE PARTIE ORGANISATION DE NSIA GABON</b>  | <b>4</b>     |
| CHAPITRE I PRESENTATION DE NSIA GABON  | 5            |
| I HISTORIQUE DE NSIA GABON   | 5            |
| A. AVENEMENT DE NSIA GABON   | 5            |
| B. REPARTITION DU CAPITAL DE NSIA GABON  | 5            |
| II LES PRODUITS PROPOSES PAR NSIA GABON  | 6            |
| A. LES BRANCHES PRATIQUEES PAR NSIA GABON  | 6            |
| B. LES PARTENAIRES DE NSIA GABON   | 6            |
| CHAPITRE II ORGANISATION DES DIFFERENTS SERVICES   | 8            |
| I LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE   | 8            |
| A. LA DIRECTION GENERALE   | 8            |
| B. LA DIRECTION CENTRALE TECHNIQUE   | 8            |
| C. LA DIRECTION CENTRALE ADMINISTRATIVE  | 8            |
| II LE FONCTIONNEMENT   | 9            |
| A. LE DEPARTEMENT BUREAU DIRECT  | 9            |
| B. LE DEPARTEMENT COURTAGE   | 13           |
| C. LE SERVICE COMPTABILITE   | 15           |
| D. LE DEPARTEMENT INFORMATIQUE   | 15           |
| <b>DEUXIEME PARTIE ORGANISATION DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES AU SEIN D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCES DE LA CIMA : CAS DE NSIA GABON</b> | <b>17</b>    |
| CHAPITRE I LA STRUCTURE DES CONVENTIONS  | 18           |
| I LE MANDAT DE SOUSCRIPTION DES RISQUES ET D'EMISSION DES CONTRATS   | 18           |
| A. LE POUVOIR DE SOUSCRIPTION DES RISQUES  | 18           |
| B. LE POUVOIR D'EMISSION DES CONTRATS  | 19           |
| C. LE BORDEREAU DE PRODUCTION  | 20           |
| II LE MANDAT D'ENCAISSEMENT DES PRIMES   | 21           |
| A. LE POUVOIR D'ENCAISSEMENT   | 21           |
| B. LE BORDEREAU D'ENCAISSEMENT   | 22           |
| C. LE COMPTE COURANT   | 22           |
| III LE MANDAT DE GESTION ET DE REGLEMENT DES SINISTRES   | 22           |
| A. L'OUVERTURE DES DOSSIERS  | 23           |
| B. L'INSTRUCTION   | 23           |
| C. LE REGLEMENT DES SINISTRES  | 24           |
| CHAPITRE II LES MANQUEMENTS OBSERVES   | 26           |
| I LA PRODUCTION  | 26           |
| A. LE NON RESPECT DES PROCEDURES DE SOUSCRIPTION   | 26           |
| B. LE NON RESPECT DES CONDITIONS D'EMISSION  | 26           |
| C. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES BORDEREAUX   | 28           |
| D. ECARTS  | 28           |
| II LES SINISTRES   | 29           |
| A. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES SINISTRES  | 29           |
| B. LES DELAIS DE TRANSMISSION DES BORDEREAUX   | 29           |
| C. L'INOBSERVATION DES PROCEDURES DE REGLEMENT   | 30           |
| III LES ENCAISSEMENTS  | 30           |
| A. LE RETARD DES REVERSEMENTS  | 30           |
| B. LES REVERSEMENTS PARTIELS   | 30           |
| C. LES ARRIERES  | 31           |
| CONCLUSION GENERALE  | 33           |
| SUGGESTIONS  | IV           |
| ANNEXES  |              |
| BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE  |              |