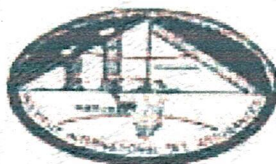


**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES**

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

CYCLE III



18^{ème} promotion

2006-2008

THEME

**L'organisation du travail des intermédiaires au sein
d'une entreprise d'assurances de la CIMA :
cas de la SONAM S.A**

**Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme d'études supérieures spécialisées
en assurances**

Soutenu par : Mbagnick MBODJ

Sous la direction de : Abdoulaye SYLLA

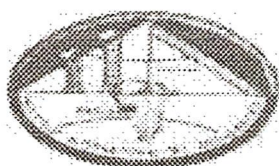
**Chef du service contrôle de la production
de la SONAM S.A**

Novembre 2008

**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES**

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

CYCLE III



18^{ème} promotion

2006-2008

THEME

**L'organisation du travail des intermédiaires au sein
d'une entreprise d'assurances de la CIMA :
cas de la SONAM S.A**

**Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme d'études supérieures spécialisées
en assurances**

Soutenu par : Mbagnick MBODJ

Sous la direction de : Abdoulaye SYLLA

**Chef du service contrôle de la production
de la SONAM S.A**

Novembre 2008

DEDICACES

- A mes parents
- A mes frères et sœurs
- A ma chère Mariétou
- A mes amis
- A mes camarades de promotion
- A tous ceux qui m'ont aidé et soutenu

REMERCIEMENTS

- A Niokhobaye DIOUF
- A Abdoulaye SYLLA, pour avoir encadré ce travail
- A mon oncle Ibrahima MBODJ
- A tout le personnel du groupe SONAM

SOMMAIRE

Introduction

Première partie : Fondements juridiques des rapports entre
intermédiaires et assureurs

Chapitre 1 : Les conditions d'exercice de l'activité d'intermédiaire

Chapitre 2 : Usages et effectivité de la réglementation applicable
aux intermédiaires

Deuxième partie : Etude et analyse du suivi des intermédiaires au
sein de la Sonam Assurances s.a

Chapitre 1 : Modalités et qualité des rapports avec les
intermédiaires

Chapitre 2 : Règles, Procédures et stratégies d'amélioration du
portefeuille intermédiaires

Conclusion

INTRODUCTION

L'assurance vise la sécurité de l'homme dans son intégrité physique et dans ses biens quelque soit l'activité à laquelle il s'adonne, pourvu qu'elle soit légale. Elle concerne deux personnes : l'assureur (le vendeur) et l'assuré (l'acheteur) qui sont liées par un contrat qui définit les obligations des deux parties. L'assureur est une personne morale jugée apte à présenter les opérations d'assurances. Il s'engage en cas de réalisation d'un risque à payer une indemnité à l'assuré (personne physique ou morale), moyennant le paiement d'une prime ou cotisation.

L'opération d'assurance est définie par l'article 500 du code de la conférence interafricaine des marchés d'assurances (CIMA) comme étant la possibilité pour toute personne physique ou morale, de solliciter la souscription ou l'adhésion à un contrat d'assurances ou d'exposer oralement ou par écrit à un souscripteur ou adhérent éventuel, en vue de cette souscription ou adhésion, les conditions de garantie d'un tel contrat.

Il ressort de cette définition que l'opération d'assurance est un acte de commerce mais spécifique en son genre puisqu'il est question d'une transaction visant un bien intangible qui, à quelques exceptions près (assurances obligatoires), ne s'achète pas. L'assureur est en effet un vendeur de sécurité. Toute la difficulté de son métier réside dans le fait de faire comprendre aux assurables la nécessité de consommer son produit. L'action commerciale joue dès lors un rôle important dans ce secteur. Au demeurant, il faut noter que « à l'échelle nationale ou internationale, une entreprise d'assurance ne peut être en contact direct et permanent avec toute la clientèle susceptible d'être intéressée par ses opérations d'assurances ».¹ Le réseau de distribution constitue par conséquent un pilier important de la société d'assurances, notamment, du point de vue du développement de son chiffre d'affaires.

En conséquence, les assureurs exercent cette activité par le biais de producteurs appelés intermédiaires d'assurances. Le rôle de ces derniers consiste, selon Bigot et Langé, à « assurer l'écoulement des produits du stade de la production à celui de la consommation ». Leur tâche peut donc être analysée comme étant un acte d'entremise et de facilitation entre le client et l'assureur.

¹ ASSI ESSO, A. M ; SAYEGH, J.I ; LOHOUES OBLE, J, Droit des assurances, Bruylant, 2002, page 130.

Dans leur intervention, « il n'y a ni vente ni achat du contrat d'assurance mais l'octroi par l'assureur d'une garantie financière, à la suite d'une opération d'intermédiation faisant intervenir le médiateur entre le preneur et la société d'assurances ».²

Le métier d'intermédiaire d'assurances est réglementé car il nécessite au préalable des aptitudes professionnelles et doit répondre à certaines exigences éthiques. Dans les pays membres de la CIMA, leur activité est organisée par le code des assurances. L'article 501 énumère les personnes habilitées pour l'exercer.

Il s'agit :

1. des personnes physiques ou des sociétés immatriculées au registre du commerce pour le courtage d'assurance et agréées par le ministre en charge du secteur des assurances ; et, dans ces sociétés, les associés qui ont le pouvoir de gérer ou d'administrer ;
2. des personnes physiques ou morales titulaires d'un mandat d'agent général d'assurances ou chargées, à titre provisoire, pour une période de deux ans au plus non renouvelable, des fonctions d'agent général d'assurance ;
3. des personnes physiques salariées commises à cet effet :
 - soit par une entreprise d'assurance ;
 - soit par les personnes ou sociétés mentionnées au point 1 ci-dessus ;
4. des personnes physiques non salariées mandatées et rémunérées à la commission.

L'article 502 ajoute que les salariés d'une entreprise d'assurance, d'un courtier ou d'une société de courtage ou, encore, d'un agent général peuvent présenter des opérations d'assurances au siège de l'entreprise, ainsi que dans tout bureau de production de ladite entreprise ou personne dont le responsable remplit les conditions de capacité professionnelle exigées des courtiers ou des agents généraux d'assurances.

Notons cependant que le code a spécifié en son article 532 les personnes dont la qualité est incompatible avec la pratique de l'activité d'intermédiaire.

² Jean BIGOT, Daniel LANGE, *Traité de Droit des assurances. Tome 2, la distribution de l'assurance*, L.G.D.J., 1999, page 4-5.

Il s'agit :

- des administrateurs et dirigeants des sociétés d'assurances ;
- des constructeurs d'automobiles et leurs filiales ; les garagistes concessionnaires, les agents de ventes, les réparateurs de véhicules automobiles ; les entreprises de crédit automobile et leurs agents ;
- des entrepreneurs de travaux publics et de bâtiment ainsi que les architectes ;
- des représentants des sociétés industrielles et commerciales ;
- des experts comptables, les conseillers juridiques et fiscaux et les experts d'assurances ;
- des agents immobiliers, les administrateurs de biens, les mandataires en vente ou location de fonds de commerce, les administrateurs et agents des sociétés de construction ou de promotion immobilières ;
- des personnes physiques ou morales appartenant à une entreprise quelconque pour la négociation ou la souscription des contrats d'assurances de cette entreprise ou de ses filiales.

De même, les agents généraux d'assurances et courtiers ne sont pas habilités à exercer une autre activité industrielle et commerciale sans l'accord du ministre de tutelle. L'agent ne doit pas se livrer à des activités de courtage ni y avoir un intérêt quelconque. La réciproque est vraie pour le courtier.

Toutefois, certaines dérogations ont été prévues par les articles 503 et 504 du code de la CIMA pour les personnes physiques ou morales suivantes :

- le prêteur ou les personnes concourant à l'octroi de prêt, en ce qui concerne les assurances souscrits pour garantir le paiement d'une dette contre le risque de décès, d'invalidité, de perte d'emploi ou de l'activité professionnelle du bénéficiaire ;
- les courtiers de fret pour les assurances transport de marchandises ou facultés par voie fluviale ;
- les dirigeants et le personnel des agences de voyages ; les banques et établissements financiers ainsi que leurs préposés ; s'il s'agit d'assurances couvrant, à titre principal, les frais d'intervention et d'assistance liés à des déplacements ;
- les établissements bancaires, les institutions de micro finances agréées, les caisses d'épargne et les bureaux de poste peuvent effectuer des opérations d'assurances à leurs guichets dès lors que la personne affectée à cette tâche est titulaire de la carte professionnelle exigée des intermédiaires à l'article 510 ;

- les adhésions à des assurances de groupe définies à l'article 95 peuvent être présentées par le souscripteur, ses préposés ou mandataires ainsi que les personnes physiques ou morales désignées expressément à cet effet dans le contrat d'assurances de groupe.

On assiste, aujourd'hui, à un développement poussé du réseau de distribution de l'assurance constitué par les banques, les bureaux de poste, les magasins à grandes surfaces, les concessionnaires automobiles, les agences de voyage et certaines associations. Ils sont soumis aux mêmes exigences de compétence et d'honorabilité que les intermédiaires évoqués ci-dessus. Il convient toutefois de préciser que les relations qui existent entre eux et les sociétés d'assurances sont basées sur le partenariat.

En ce qui concerne la qualification juridique des intermédiaires, on peut noter que leur activité « ne s'apparente ni à une cession de contrat, ni à une cession de créance, ni à une délégation quelconque ».³ Ils interviennent seulement dans l'achat ou la vente des garanties offertes par l'assureur en mettant en rapport les deux parties au contrat.

Ce faisant, il semble opportun d'insister sur les relations d'affaires qu'ils entretiennent avec les assureurs dont ils sont chargés de distribuer les produits d'assurances. Il faut souligner que cela dépend du type d'intermédiaire, de la nature juridique de la société (société anonyme ou mutuelle) et de la politique de souscription de chaque entreprise. Certaines sociétés peuvent en effet choisir de travailler avec tel type d'intermédiaire plutôt que tel autre. Cela signifie que la législation et la réglementation de l'assurance ne fixent que le cadre dans lequel doivent évoluer les intermédiaires en formalisant les rapports qu'ils entretiennent avec les sociétés d'assurance et en définissant les conditions de même que les procédures de travail.

Il appartient à chaque entreprise d'élaborer et de mettre en œuvre les modalités suivant lesquelles elle envisage de travailler avec les intermédiaires (souscription directe, souscription indirecte ou les deux options à la fois). Par conséquent, du point de vue organisationnel, le travail des intermédiaires tel que conçu à l'intérieur de la société d'assurances doit tenir

³ Jean BIGOT, Daniel LANGE, op. Cit. Page 5.

compte des impératifs légaux et réglementaires, mais aussi de l'orientation que chacune d'elles donne à sa politique commerciale.

Dès lors, l'étude de l'organisation du travail des intermédiaires à l'intérieur d'une entreprise d'assurances de la CIMA revêt un certain nombre d'intérêts. Elle permet de connaître le niveau d'implication, en général et par catégorie, des intermédiaires dans la production des différentes sociétés d'assurances qui opèrent dans la zone de la CIMA ; en même temps que la qualité de leur rendement. Mais aussi de constater la manière dont les dispositions édictées par le législateur sont appliquées en appréciant sur le terrain leur mise en œuvre pratique et d'identifier les faiblesses ou les forces du cadre juridique.

Eu égard à toutes ces considérations, la question qu'il est à propos de se poser est de savoir si le travail des intermédiaires, tel qu'organisé par les sociétés d'assurances est conforme aux exigences du code de la CIMA et en quoi la contribution de ces acteurs clé de la production est déterminante dans la réalisation des objectifs de développement de la société ? Et, le cas échéant, à quels ajustements devrait-on procéder ?

Ces interrogations sont d'autant plus pertinentes que le marché de la CIMA se développe rapidement avec la naissance de nouvelles sociétés. Le rôle des intermédiaires n'en sera que davantage accru. Ils seront de plus en plus sollicités. Pour s'adapter à la nouvelle donne, les sociétés doivent également faire preuve d'ingéniosité et de sens de la créativité.

L'état des lieux sur la question paraît donc important. Il passe par une connaissance des fondements juridiques des rapports entre assureurs et intermédiaires (première partie) avant de faire une étude et une analyse du suivi des intermédiaires au sein de la Sonam Assurances Sa (deuxième partie).

PREMIERE PARTIE : FONDEMENTS JURIDIQUES DES RAPPORTS ENTRE INTERMEDIAIRES ET ASSUREURS

La législation et la réglementation de l'assurance au Sénégal sont assurées par le traité de la zone CIMA ainsi que ses annexes I (code des assurances) et II (Directions nationales des assurances). Ces textes sont complétés par les dispositions réglementaires (notamment tarifaires) prises par l'Etat du Sénégal. Les intermédiaires sont soumis au même droit. Dans les chapitres qui suivent, nous tenterons de décrire les conditions d'exercice de leur métier (chapitre 1) et les règles qui régissent leurs relations avec les assureurs ainsi que les sanctions encourues en cas de manquements à ces règles (chapitre 2).

Chapitre1 : Les conditions d'exercice de l'activité d'intermédiaire

L'exercice du métier d'intermédiaire d'assurance obéit à un certain nombre d'exigences dont le respect est la condition sine qua non que toute personne désireuse de présenter des opérations d'assurances doit remplir pour obtenir l'autorisation de s'installer et de pratiquer. C'est-à-dire obtenir l'agrément (section 1). Cependant, il convient de préciser que chaque catégorie d'intermédiaire est soumise à un régime juridique spécifique (section 2).

Section 1 : L'agrément

Les personnes sollicitant un agrément pour exercer l'activité d'intermédiaire doivent remplir un certain nombre de formalités (§1) et donner la preuve de leur solvabilité (§2).

§1 : Les formalités attendues des personnes habilitées

Le code de la CIMA, dans ses titres I et II du livre V, a fixé les conditions éthiques et de compétences techniques (A) ainsi que les formalités administratives que doit remplir tout candidat à l'exercice du métier d'intermédiaire (B).

A- Les exigences juridiques et professionnelles

Ne peuvent exercer la profession d'intermédiaire d'assurances selon les dispositions de l'article 506 du code, les personnes ayant fait l'objet:

- d'une condamnation pour crime ou délit ;
- de faillite personnelle ;
- d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises ;
- d'une mesure de destitution d'une fonction d'officier ministériel, par une décision de justice ;
- d'une condamnation pour infraction à la législation ou à la réglementation des assurances.

Les différentes exclusions ci-dessus énumérées concernent l'honorabilité des personnes habilitées à exercer l'activité d'intermédiaire (article 501). Toutefois, elles doivent être cumulées aux conditions de capacités listées à l'article 508.

Il s'agit d'une part de la capacité professionnelle et, d'autre part, de la nécessité d'atteindre la majorité légale dans l'Etat concerné, d'être ressortissant de la zone CIMA et remplir les conditions d'honorabilité.

En ce qui concerne les exigences professionnelles, elles sont spécifiques pour chaque catégorie d'intermédiaires. C'est la commission régionale de contrôle des assurances (CRCA : nous l'appellerons commission dans les paragraphes qui vont suivre), après avis des instances représentatives des entreprises d'assurance, qui les fixe.

La capacité professionnelle s'entend par la détention des diplômes prévus, le livret de stage ou attestation de fonction exigée par l'organisation professionnelle compétente.

1) Pour les courtiers et agents généraux d'assurances, l'article 514 du code de la CIMA dispose que ces deux catégories d'intermédiaires sont tenus de remplir l'une des conditions alternatives suivantes :

- la détention d'un diplôme figurant sur une liste fixée par la commission, après avis des instances professionnelles représentatives des compagnies d'assurance ;
- ou une expérience professionnelle de deux ans au moins, dans les services extérieurs ou intérieurs d'une entreprise d'assurance, d'un courtier ou d'une société de courtage d'assurance dans le cadre de la production ou de la gestion des contrats d'assurance (et de l'accomplissement d'un stage professionnel). L'activité d'intermédiaire peut aussi être exercée par tout individu ayant été, en temps complet, pendant deux ans au moins, un cadre ou un dirigeant dans ces mêmes entreprises ;
- avoir exercé pendant deux ans, au moins, des fonctions de responsabilités, en tant que cadre, dans une entreprise industrielle ou commerciale, (en sus de l'accomplissement d'un stage professionnel) ;
- avoir justifié, avant son entrée en fonction, de l'exercice pendant deux ans, de fonctions de responsabilités dans une administration de contrôle des assurances.

Les personnes physiques mandataires salariées des compagnies d'assurances, des courtiers, des sociétés de courtage ou des agents généraux d'assurances, doivent également faire la preuve des compétences techniques énumérées par l'article 515 du code.

Il s'agit, comme dans le cadre des courtiers et agents généraux d'assurances de:

- la détention d'un diplôme figurant sur la liste fixée par la CRCA après avis des instances professionnelles représentatives des compagnies d'assurance et de l'accomplissement d'un stage professionnel;
- l'exercice en temps complet, pendant six mois au moins, de fonctions de production ou de gestion de contrats d'assurances, dans les services intérieurs ou extérieurs d'une compagnie d'assurances, d'un courtier ou d'une société de courtage d'assurance, d'un agent général d'assurance, ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel.

Le stage professionnel est donc une exigence commune aux agents généraux, courtiers et producteurs salariés. « Il a pour objet d'inculquer aux stagiaires, préalablement à toute participation à la présentation d'opérations d'assurances, des connaissances juridiques, techniques, commerciales et administratives ».⁴

Le code de la CIMA, en son article 516, précise que le stage professionnel exigé des intermédiaires doit être effectué en une seule période et comporte d'abord des enseignements théoriques dispensés par des professionnels qualifiés et, ensuite, une formation pratique dans un institut africain, ou de la zone franc, dispensant un enseignement spécifique en matière d'assurance. La durée de la formation pratique ne peut excéder la moitié de la durée totale du stage professionnel à l'issue duquel une carte professionnelle est délivrée par le ministre en charge du secteur des assurances, conformément aux dispositions du code des assurances (article 510), selon un modèle défini par la commission de contrôle. Elle est valable pour une période de deux ans renouvelable.

Cependant, elle est destinée aux personnes habilitées par le code de la CIMA et à celles admises par dérogation par le même texte. C'est pourquoi elle peut être retirée en cas de non respect de ces dispositions.

1- ⁴ Jean BIGOT, Daniel LANGE, *ibid.*, page 85.

B- Les modalités administratives

1- Procédure et objectifs

Tout intermédiaire autorisé à présenter des opérations d'assurances doit, selon les dispositions de l'article 518 du code de la CIMA, adresser une demande au ministre en charge du secteur des assurances, avant son entrée en fonction. Elle doit être faite par l'entreprise mandante pour les agents généraux et par le courtier ou les personnes chargées de la gestion d'une société de courtage, en ce qui concerne les courtiers. Pour ce qui est des personnes physiques salariées, c'est l'entreprise d'assurance ou de courtage qui les emploie qui est tenu de faire la déclaration.

Tous les changements pouvant intervenir dans le contenu de ces déclarations (cessation de fonction, retrait de mandat) doivent être communiqués au ministre en charge du secteur des assurances par les personnes habilitées à faire la déclaration selon la même procédure.

C'est sur la base de cette déclaration que le ministre compétent décide ou pas de l'opportunité de délivrer l'autorisation. En cas d'avis favorable, la décision doit être prise par arrêté et publiée au journal officiel (article 517 du code). En cas de refus, la notification doit être faite à la personne ou à la société qui a fait la déclaration, ainsi qu'au greffier du tribunal, compétent pour recevoir l'immatriculation au registre du commerce, s'il s'agit du courtage.

La déclaration est formulée sur une fiche établie selon un modèle fixé par la CRCA. La demande d'autorisation est instruite par l'administration compétente après dépôt d'un dossier composé de tous les documents et pièces exigés par le code de la CIMA (article 533), les requérants devant justifier d'un établissement permanent sur le territoire de l'exercice de l'activité de courtage.

Le ministre en charge du secteur des assurances doit alors dresser la liste des courtiers autorisés à présenter des opérations d'assurances qu'il transmettra à la commission et aux entreprises d'assurances. Cette liste doit également être publiée au journal officiel ou dans un journal d'annonces légales.

2- Limites et obligations administratives

La souscription de contrats d'assurances par le biais de personnes non habilitées ou n'ayant pas reçu l'autorisation du ministre est interdite, sous peine de sanctions prévues à l'article 312 du code. Par ailleurs, l'agrément peut être qualifié de caduc dans les cas suivants :

- pour ce qui est des personnes physiques, si le courtier décède, fait faillite ou n'exerce pas sa profession pendant une période continue de 6 mois ;
- dans le cas des personnes morales, le décès, la démission des associés, des administrateurs ou des préposés ayant la qualité de gérants, de président directeur général ou de directeur général ; la faillite ou la liquidation de la société de courtage.

La caducité et son constat par l'autorité compétente ont pour conséquences le retrait de l'autorisation et la cessation des activités du courtier concerné.

Le ministre prend alors les mesures nécessaires à la bonne fin des activités en cours.

Après l'obtention de l'agrément, l'intermédiaire est tenu de procéder à son identification afin de permettre aux souscripteurs d'être éclairés sur sa qualité. Ainsi, son nom doit figurer sur les documents suivants : les contrats (polices, notes de couverture, avenants), correspondances, publicités. Aux termes des dispositions de l'article 540 du code des assurances, les courtiers doivent, en plus, jouir d'une : « garantie financière et d'une assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles 524 et 538 du code ».

§2 : La capacité financière des intermédiaires

A- La « réduction du risque financier »

Les intermédiaires d'assurance gèrent souvent une trésorerie importante dans le cadre de leurs activités. Cet argent appartient soit aux entreprises d'assurances (primes encaissées), soit aux assurés (fonds destinés à payer les sinistres).

Pour assurer et garantir la disponibilité de ces fonds, le législateur CIMA a prévu, dans le cas des intermédiaires d'assurances, la souscription d'une garantie financière. Elle constitue une condition d'exercice de l'activité et doit être obligatoirement prise auprès d'un établissement de crédit habilité, à cet effet, ou une entreprise d'assurance agréée. L'existence de cette garantie doit être prouvée en permanence par l'intermédiaire concerné tant qu'il est en activité.

Son montant est fixé à un minimum de 10 millions de francs CFA, par l'article 525 du code des assurances. Mais il ne peut être inférieur au double du montant moyen mensuel des fonds encaissés par l'agent général, le courtier ou la société de courtage. Il est calculé sur la base de ces fonds perçus au cours des 12 derniers mois précédant la date de souscription ou de la reconduction de l'engagement de caution.

C'est la raison pour laquelle il doit être révisable chaque année et l'intermédiaire doit, à cette occasion, tenir à la disposition de son garant tous les documents nécessaires à la détermination du nouveau montant de la garantie (registres, documents comptables, etc.). L'attestation délivrée par le garant à chaque renouvellement constitue une preuve de l'existence de la garantie.

En cas de défaillance de l'agent général, du courtier ou de la société de courtage, la garantie financière est mise en œuvre sans que le garant puisse opposer un refus ou condition quelconque au créancier (article 527). Elle est acquise à la personne concernée un mois après la date de réception, par l'intermédiaire, d'une lettre recommandée exigeant le paiement du montant dû ou d'une sommation à payer restée sans effet ; mais aussi, par un jugement prononçant la liquidation judiciaire.

La garantie cesse dans l'un des cas suivants :

- la dénonciation du contrat, à son échéance, par l'une des parties ;
- le décès, la cessation d'activité de la personne garantie ou la dissolution de la société s'il s'agit d'une personne morale.

Cependant, la cessation de la garantie ne prend effet qu'après un délai de trois (3) jours francs, après la publication, à la diligence du garant, d'un avis dans deux journaux d'annonces légales, dont un paraissant dans le pays d'établissement de l'intermédiaire.

Cette formalité n'est pas obligatoire si la garantie n'est pas interrompue. L'intermédiaire apporte, dans ce cas, la preuve de l'existence d'une autre garantie qui prend la suite de la précédente.

En tout état de cause, cette cessation ne peut être opposable au créancier (article 528) si les créances sont nées pendant la période de validité de la garantie. Selon l'article 527, le paiement de la garantie est effectué selon les modalités suivantes :

- à l'expiration d'un délai de trois (3) mois, à compter de la présentation de la première demande écrite ;
- proportionnellement en cas de pluralité de demandes dont le montant excèderait celui de la garantie.

B- Responsabilité civile professionnelle

A la différence de l'agent général dont les actes engagent la société qui l'a mandaté, le courtier d'assurances est un commerçant qui travaille pour son propre compte. A ce titre, il encourt une responsabilité liée à l'exercice de sa profession. Il doit donc, selon l'article 537 du code la CIMA, souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle. Son assureur doit lui offrir une garantie qui prévoit au minimum une couverture de 10 millions de francs par sinistre et par année.

Le contrat peut prévoir une franchise inférieure ou égale à 20% du montant des indemnités dues ; mais elle est inopposable aux victimes. Cette garantie prend en charge la personne assurée contre toutes réclamations présentées par la personne réclamant réparation entre la date d'effet et la date d'expiration du contrat, quelle que soit la date du fait dommageable ayant entraîné sa responsabilité, dès lors que l'assuré n'en a pas eu connaissance au moment de la souscription.

Il garantit la réparation de tout sinistre connu de l'assuré dans un délai maximum de douze mois à compter de l'expiration du contrat, à condition que le fait générateur de ce sinistre se soit produit pendant sa période de validité. Pendant toute la durée de la police qui est d'une année, le courtier doit avoir par devers lui une attestation d'assurance de

responsabilité civile délivrée par l'assureur. Elle est renouvelée à la reconduction (tacite) du contrat.

Section 2 : Le régime juridique applicable aux différents intermédiaires

Il s'agit des agents généraux d'assurances (§1) et des courtiers d'assurances (§2).

§1 : Les agents généraux d'assurance

La qualification juridique (B) de l'agent général est importante pour bien comprendre la nature des rapports qu'il entretient avec l'assureur dans le cadre de son activité (A).

A- L'activité

Elle est régie par un traité de nomination (I) et cesse dans des conditions bien définies par la loi et la réglementation en vigueur (II).

1- Le contrat d'agence

a- Le Principe

« L'agent général est le représentant exclusif d'une entreprise d'assurance et, en principe, pour un territoire donné ».⁵ Cette définition donne, en substance, le contenu du contrat d'agence. En effet, l'agent général est lié à la société qu'il représente par un traité de nomination. Ce texte précise les conditions dans lesquelles l'agent exerce ses fonctions.

En tant que représentant de sa société, l'agent est astreint au respect d'un certain nombre d'obligations. En effet, il ne peut présenter des opérations d'assurance pour une compagnie autre que celle qui l'a mandaté. En conséquence, toute la production qu'il effectue est exclusivement réservée à sa société.

En contrepartie de cette exclusivité de production, l'agent bénéficie de l'exclusivité territoriale. La société qu'il représente s'oblige à ne pas désigner un autre agent dans la circonscription concernée.

⁵ ASSI ESSO, A. M ; SAYEGH, J.I ; LOHOUES OBLE, J, *ibid.*, pages 130.

Ceci est une mesure qui « protège l'agent général contre la concurrence puisque la compagnie d'assurance ne peut accepter des affaires apportées par d'autres intermédiaires ».⁶

b- Les limites

Il faut cependant noter que certaines dérogations sont apportées aux deux obligations ci-dessus. Le respect de l'exclusivité de production ne se limite qu'aux branches pour lesquelles il représente la société mandante. Il peut aussi placer la portion du risque qui n'a pas été couvert par sa société chez un autre assureur pour le compte de qui il agit comme un courtier. Pareillement, en ce qui concerne l'exclusivité territoriale, l'agent général et la compagnie qui l'a mandaté peuvent d'un commun accord l'assouplir. Ceci permet à la société de créer une ou d'autres agences dans la circonscription.

2- Fin du contrat d'agence

C'est l'article 529 du code des assurances qui expose les conditions de cessation du traité de nomination. Selon ledit texte, le contrat passé entre les entreprises d'assurances et leurs agents généraux, **sans détermination de durée**, peut toujours cesser par la volonté d'une des parties contractantes. L'article précise toutefois que la résiliation du contrat par la volonté d'un seul des contractants peut donner lieu au paiement de dommages et intérêts.

Pourtant, **l'article 501 alinéa 2 limite la durée du mandat d'agent à une période de deux ans au plus, non renouvelable**. « Cette disposition qui impose et limite la durée du contrat à deux ans non renouvelable est étonnante en soi ; au surplus, il est en contradiction avec celle de l'article 529 »⁷.

On peut considérer que l'article 501 renvoie aux cas où le contrat est à durée déterminée et que l'article 529 concerne les conventions à durée indéterminée.⁸

Dans certains traités de nomination, la société se réserve le droit de rompre unilatéralement le contrat, sans délai de préavis, en cas de manquement grave de l'AGA dans

⁶ Jérôme BONNARD, Droit et pratique des assurances. Particuliers et entreprises, DELMAS, 1^{ère} éd, 1997, page 61.

⁷ ASSI ESSO, A. M ; SAYEGH, J.I ; LOHOUES OBLE, J, ibid., pages 131.

⁸ Id.

l'exercice de ses fonctions, notamment en cas de malversation ou de non respect répété d'instructions impératives.

Enfin, en cas de cessation du mandat, l'agent (ou ses ayants droit) a la possibilité de présenter un successeur à la compagnie. La société n'est pas obligée de le retenir. L'agent a droit alors à une indemnité compensatrice. Cependant, il s'oblige, le cas échéant, à ne pas concurrencer la société dans la circonscription concernée, pendant une durée déterminée.

B- La qualification juridique

Il s'agit ici de « la nature juridique des rapports nés du traité de nomination entre l'agent et la compagnie »⁹ et, par ricochet, ceux qui le lient aux assurés. L'agent est désigné par la compagnie qu'il représente. Il est soumis à son contrôle en ce qui concerne la gestion administrative et comptable. Il bénéficie du soutien technique de la société mandante notamment de celui des personnes chargées de la gestion du réseau commercial de la compagnie.

Cependant, l'AGA agit comme un chef d'entreprise en ce qui concerne la gestion de son exploitation. Il recrute, gère et rémunère son personnel selon son bon vouloir. De ce point de vue, il bénéficie d'une liberté totale vis-à-vis de la compagnie qu'il représente. Toutefois, les actes qu'il pose dans le cadre du traité qui l'a nommé engagent la responsabilité de la société. On peut noter qu'une certaine convergence d'intérêt existe entre l'agent général et sa société. A ce propos, Philippe DELEBECQUE souligne que c'est « l'intérêt que peut avoir le mandataire à la résiliation des actes juridiques pour laquelle ce mandat lui a été confié, intérêt qui doit être distinct des avantages liés à la qualité de mandataire, comme la rémunération par exemple ».¹⁰

Par ailleurs, lorsque l'agent dépasse la limite de ses pouvoirs, il peut engager sa compagnie en vertu de la théorie du mandat apparent dans la mesure où, aux yeux de ses clients, il se confond avec un démembrement de la société. Il y a des situations où l'agent peut être considéré comme mandataire de l'assuré.

⁹ Jérôme BONNARD, Droit et pratique des assurances. Op. Cit, page 62.

¹⁰ Philippe DELEBECQUE, Le contrat d'entreprise, Dalloz, 1993, page 2.

C'est le cas si le service demandé par le client est étranger aux prestations fournies par la société ou si le risque, dépasse les capacités de souscription de sa société. Il est dès lors fractionné et la portion non couverte par sa compagnie peut être placée auprès d'autres assureurs. Dans ce cas, il engage sa responsabilité et non celle de son mandant.

C- Rémunération

Les revenus de l'agent dépendent des affaires apportées et sont déterminés en pourcentage des primes mais aussi de l'activité de gestion effectuée. On distingue donc les commissions d'apport qui constitue une contrepartie d'affaires nouvelles et les commissions de gestion qui rémunèrent l'agent pour les travaux de gestion qui sont déterminés dans le traité de nomination. Le taux de commission est fixé d'un commun accord entre les parties selon une fourchette, par branche, déterminée par le ministre en charge du secteur des assurances. En résumé, l'agent général joue un rôle de prospecteur pour le compte de sa compagnie, tout comme le courtier. Mais contrairement à ce dernier, il a un pouvoir lié.

§2 : Les courtiers et autres catégories d'intermédiaires

A/ Les courtiers

1- Qualification juridique

Le courtier d'assurance est un commerçant. En effet, selon l'article 2 de l'acte uniforme relatif au droit commercial général, « sont commerçants ceux qui accomplissent des actes de commerce et en font leur profession habituelle ». En plus, l'article 3 cite les opérations de courtage comme ayant un caractère d'acte de commerce. Mieux, l'article 531 du code CIMA dispose que les courtiers d'assurance sont des commerçants sans que l'on puisse établir une distinction entre le caractère civil ou commercial de leurs actes. A ce titre, ils sont soumis à toutes les obligations imposées à cette profession. En tant que tels, les courtiers sont indépendants et leurs portefeuilles leur appartiennent. Ils peuvent les placer où ils veulent et les retirer quand ils veulent. En principe, leurs relations avec les compagnies sont basées sur des conventions écrites.

Le courtier accomplit des actes juridiques au nom de ses clients. Il s'y ajoute le devoir de conseil qui lui incombe vis-à-vis des futurs assurés. En principe, c'est une personne qui a pour vocation de rapprocher deux autres personnes qui vont conclure entre elles un contrat.

C'est pourquoi, le rapport conventionnel qui existe entre le courtier et son client peut être qualifié de contrat d'entreprise.

Il peut être défini selon Philippe DELEBECQUE comme une « convention par laquelle une personne charge un entrepreneur d'exécuter, en toute indépendance, un ouvrage, étant entendu que cette convention relative à l'exécution de simple actes matériels ne confère à l'entrepreneur aucun pouvoir de représentation ».¹¹

Par conséquent, le rôle du courtier est de prendre connaissance des besoins d'assurance du client et de l'orienter vers la solution la mieux adaptée à son problème. Il étudie donc les différentes offres qui ont été faites par les compagnies qu'il a contactées et retient celle qui lui semble satisfaire, le plus, les attentes de son client, en fonction du rapport qualité/prix.

Une fois le contrat conclu, le client peut en confier la gestion au courtier, notamment en ce qui concerne la transmission des primes et les démarches nécessaires, en cas de sinistre, pour l'acquisition de l'indemnité. En résumé, le courtier met à la disposition de ses clients ses compétences techniques et juridiques pour gérer au mieux ses intérêts.

Par ailleurs, il peut être considéré dans certains cas comme mandataire de l'assureur. La société d'assurance peut, en effet, confier au courtier le travail de souscription des contrats (délivrance de note de couverture), d'encaissement des primes et de règlement des sinistres, jusqu'à un certain montant.

Il en découle que le courtier peut engager la responsabilité de l'assureur. En effet, les notes de couverture qu'il délivre, en attendant la signature de la police, porte, en en-tête, le sceau de la compagnie. Ce qui peut laisser supposer au client qu'il a affaire à un représentant légal de cette dernière.

¹¹ Philippe DELEBECQUE, Op. Cit, page 2.

2- Responsabilité

Le courtier est lié à son client par une convention. L'inexécution ou la mauvaise exécution de ce contrat engage sa responsabilité. Il a donc des obligations à remplir vis-à-vis de ce dernier. Elles sont soit de moyen soit de résultat.

La première a trait à la diligence que le courtier doit mettre dans le choix, pour son client, aussi bien des garanties, que de la société d'assurances ainsi que dans les conseils techniques et juridiques qu'il doit lui prodiguer. La seconde peut par exemple être liée à la transmission des cotisations et la déclaration des sinistres à la société.

Le courtier peut aussi, par ses actes, engager une société d'assurance s'il accomplit pour son compte une tâche dans l'exécution de laquelle il peut être considéré comme un mandataire. C'est le principe de la responsabilité du fait d'autrui (article 1384 du code civil) qui est mis en œuvre contre la société. Toutefois, l'assureur peut se retourner contre le courtier sur la base de la responsabilité contractuelle pour mauvaise exécution des mandats de souscription, de gestion ou d'encaissement.

3- Rémunération

Le courtier est payé à la commission selon des taux variant dans une fourchette déterminée par le ministre compétent. Ce taux s'applique à la prime tant que le contrat existe.

A côté des agents généraux et des courtiers qui demeurent les plus grands pourvoyeurs d'affaires des compagnies d'assurance, il y a les mandataires salariés et non salariés. Ils sont également chargés de vendre les produits d'assurances.

B- : Les mandataires salariés et non salariés

Les producteurs salariés sont des employés commis par une société d'assurance (surtout les mutuelles), un courtier, une société de courtage ou un agent général. Ils se déplacent souvent, dans l'exercice de leur fonction, vers les prospects qu'ils vont tenter de démarcher pour leur faire souscrire un contrat.

Quant à leur rémunération, elle est basée, en principe, sur un salaire fixe auquel s'ajoutent des intéressements qui varient suivant la nature et le volume des affaires apportées.

Ils sont liés à leurs mandants par un contrat de travail. Ils engagent alors leurs employeurs sur le fondement de la responsabilité des commettants du fait de leurs préposés (article 1384 alinéa 5 du code civil) en cas de faute, erreur, omission, négligence ou malversation, dans l'exercice de leurs fonctions, aux dépens des assurés.

Quant aux personnes physiques non salariées, elles ne sont pas liées à la société par un contrat de travail. Il s'agit soit de personnes mandatées par la société d'assurances pour la présentation d'opérations d'assurance, soit d'apporteurs d'affaires. Elles sont rémunérées à la commission.

Chapitre 2 : Usages et effectivité de la réglementation applicable aux intermédiaires

Les conditions d'exercice de l'activité d'intermédiaire, telles que définies au chapitre précédent, font l'objet d'un contrôle permanent par l'autorité compétente qui assure leur respect (section 2). Cette précaution du législateur est d'autant plus importante que des pratiques nées de l'usage existent entre assureurs et intermédiaires. Certaines ne sont pas contraires à la loi et à la réglementation mais d'autres peuvent s'avérer peu orthodoxes. Il peut aussi naître de ces relations des contentieux dont il faut déterminer, le cas échéant, le mode de règlement. Il peut s'agir de la voie judiciaire ou de tout autre moyen prévu par les différents acteurs (section1).

Section 1 : Les rapports juridiques entre intermédiaires et assureurs

Nous étudierons leur nature (§1) avant de voir leur contenu et étendu (§ 2).

§1 : La nature des rapports

Les relations entre intermédiaires et assureurs sont régies par la législation et la réglementation des assurances. Il convient cependant de cerner clairement les rapports juridiques qui les lient et déterminer le droit applicable en cas de contentieux.

Pour ce qui est des producteurs salariés, leur cas est relativement simple, puisqu'ils sont les employés de la compagnie. Selon Bigot et Langé, c'est le droit du travail du pays dans lequel ils exercent leur activité ou la loi de l'établissement de l'employeur ainsi que les lois sociales impératives du pays où intervient l'intermédiaire, qui sont, en principe, applicables.

En ce qui concerne les agents généraux, il faut dire que c'est le contrat d'agence qui détermine parfois la loi applicable. Il s'agit souvent de la loi du pays dans lequel exerce la société. Par exemple, dans le contrat d'agence liant la Sonam s.a et l'agence d'assurances SANON, datant du 04 février 1980, l'article 12 précise que « toutes les contestations qui pourraient s'élever au sujet du présent traité, seront de la compétence du tribunal de Dakar ».

Selon toujours Bigot et Langé, la détermination de la loi applicable est importante, surtout, en cas de contentieux relevant de l'interprétation des clauses contractuelles, du respect des obligations réciproques ainsi que leur extinction.

Enfin, s'agissant des courtiers, on peut noter qu'il n'y a pas à priori de relation d'ordre conventionnelle entre lui et l'assureur puisqu'ils sont tous les deux des commerçants libres dans leurs activités. Leurs relations relèvent alors, de droits et obligations réciproques équilibrés. Toutefois, des rapports de représentation peuvent exister entre eux dans deux cas :

- la compagnie donne mandat explicite au courtier pour effectuer des actes de gestion ;
- le second cas est le mandat apparent dont nous avons fait allusion en supra.

Il faut rappeler que le courtier est le mandataire de l'assuré. Il peut également accomplir la même mission pour l'assureur. Quel est alors le droit applicable en cas de conflit ? Il arrive que le courtier et la société d'assurance signent une convention de collaboration (elle n'est pas impérative). Dans ce cas, ils sont libres d'y préciser, d'un commun accord, la juridiction qui va trancher ou l'arbitre qui va intervenir, en cas de litige.

§2 : Contenu et étendu des rapports

En France, l'évolution des relations entre les assureurs et les courtiers a abouti à des usages professionnels reconnus par les acteurs concernés. Dans la zone de la CIMA, le code des assurances ne fait pas allusion à ces usages.

Il convient de rappeler que les rapports entre courtiers et assureurs sont spécifiques en comparaison avec ceux des agents généraux avec les sociétés d'assurance. Les courtiers sont des commerçants tout comme les assureurs. Leurs relations sont donc basées sur la confiance et la loyauté. Ce qui interdit certaines pratiques et en impose d'autres. De là, sont nés les usages que nous avons évoqués dans le contexte français. Ils font l'objet d'un protocole qui les formalise. Mais il est nécessaire de cerner les contours de la notion d'usage pour en appréhender les fondements.

Selon Bigot et Langé, il faut distinguer les usages des coutumes. Les premiers relèvent de la volonté des parties qui en conviennent en toute liberté. Les seconds constituent une règle de droit autonome que le juge ne peut ignorer. De là, ces auteurs définissent la caractéristique de l'usage selon des critères matériels (il doit être notoire et général) et une condition psychologique (les acteurs concernés doivent agir comme si c'était une règle de droit).

Au demeurant, l'usage est susceptible de déterminer l'existence, le contenu et la portée de l'obligation contractuelle si on se réfère aux termes de l'article 1135 du code civil : « les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature ». Dans les rapports entre les sociétés d'assurance et les courtiers d'assurance, les usages sont dits conventionnels.

Autrement dit, les parties ne sont pas obligées de s'y conformer *ad vitam aeternam* puisqu'ils ne sont pas revêtus du sceau de l'autorité public. En conséquence, ils ne prévalent pas, en principe, sur la loi. On pourrait donc assimiler l'ensemble des usages à un code de conduite qui régit les rapports entre les courtiers et les assureurs.

Section 2 : L'autorité de contrôle et les sanctions prévues en cas de non respect du cadre Juridique

Le contrôle repose sur un certain nombre d'aspects (§ 1). En cas de manquements relevés, des sanctions prévues par le code des assurances peuvent être appliquées (§ 2).

§1 : Les aspects du contrôle

A- Nécessité et raison du contrôle

L'article 300 du code des assurances dispose que le contrôle s'exerce dans l'intérêt des assurés, souscripteurs et bénéficiaires de contrats d'assurances et de capitalisation. A cet effet, toutes les entreprises admises à présenter des opérations d'assurance par la législation et la réglementation, à l'exception des sociétés de réassurance, sont soumises à ce contrôle.

Les agents généraux et les mandataires salariés n'échappent pas aux dispositions de cet article puisqu'ils sont des représentants des entreprises visées. Les courtiers et sociétés de courtage d'assurance ne sont pas en reste, dans la mesure où l'alinéa 2 de l'article 300 précise que les entreprises d'assurance de toute nature, y compris celles exerçant une activité d'assistance autres que celle visées ci-dessus, doivent faire l'objet d'un contrôle.

Pour ce qui est de l'identité de l'autorité chargée de l'effectuer, il faut souligner que ce contrôle s'exerce à deux niveaux différents mais avec des objectifs complémentaires : on distingue, en effet, celui des sociétés d'assurance et celui de l'Etat. Le premier type de contrôle se justifie par le fait que les agents généraux et producteurs salariés sont des mandataires de leurs sociétés. Il est donc légitime que ces dernières veuillent vérifier si les instructions de la Direction Générale ont été bien comprises et bien appliquées.

Pour ce qui est des courtiers, le contrôle s'explique en cas d'existence de mandat de souscription et de gestion. Dans ce cas, le courtier agit comme un mandataire de la compagnie à l'instar des agents généraux et des producteurs salariés.

Le second type de contrôle est celui exercé par l'Etat. Il trouve sa justification dans l'objectif de sécurisation des assurés. L'autorité de contrôle doit donc s'assurer que le travail effectué par les intermédiaires se fait selon les règles éthiques et déontologiques ainsi que de compétences techniques édictées par le code des assurances.

Nous nous intéresserons particulièrement à ce dernier type de contrôle dans les paragraphes qui suivent.

B- Les modalités du contrôle

Le contrôle s'effectue essentiellement à deux niveaux :

1. avant l'entrée en activité pour la délivrance de l'agrément : il a trait, alors, à la vérification du respect permanent des conditions d'accès au métier d'intermédiaire, à savoir :

- la capacité professionnelle (diplôme, livret de stage, attestation de fonction) ;

- le critère d'honorabilité, conformément aux dispositions de l'article 506 du code de la CIMA (exclusion des condamnés pour vol, abus de confiance, escroquerie, etc.) ;

- la capacité juridique (remplir les deux conditions ci-dessus, avoir la majorité requise et être ressortissant d'un pays membre de la CIMA) ;

- la garantie financière : selon l'article 524, elle doit être justifiée à tout moment par l'agent général ou le courtier. Il s'agit d'un montant minimum de dix millions pris obligatoirement auprès d'un établissement de crédit ou une entreprise d'assurance agréée, sous forme d'engagement de caution.

2. En cours d'activité : il s'agit de vérifier si les conditions exigées pour l'habilitation sont toujours justifiées et si les procédures de travail fixées par le code sont bien appliquées.

Ce contrôle se scinde en deux volets :

- la production ;
- et le contrôle technique.

Ce contrôle se révèle très utile en ce qu'il permet d'avoir une vue synoptique et synthétique de la compagnie.

A ce propos, il s'agira essentiellement de :

- voir l'importance et la qualité des créances sur les assurés et les agents (état des recouvrements), telles qu'elles figurent à l'actif de la société ;
- s'assurer que les risques sont bien sélectionnés par les intermédiaires ;
- examiner le niveau des charges de commissions en tant que composante clé du compte d'exploitation de la compagnie.¹²

1- Contrôle de la production

Il consiste à vérifier les aspects suivants :

- les délégations de gestion (sont-elles excessives, sont-elles bien suivies par la société) ;
- les branches pratiquées ou risques en portefeuille : sont-elles conformes aux normes et aux instructions de l'entreprise ; sont-elles bien appliqués ?
- Les règles de tarification (modalités, réductions etc.) sont-elles bien respectées ?
- En cas d'existence de mandat d'encaissement, les délais de reversement des primes sont-ils respectés et des cas de détournements décelés ?
- Les procédures de délivrance des attestations sont-elles respectées ?
- Quel est l'état des recouvrements et des dossiers contentieux y afférents ?

2- Le contrôle technique

Il s'agira de voir :

- si les risques sont bien sélectionnés ;
- si les procédures de tarification sont respectées ;
- si, au moment du reversement des primes encaissées, les commissions ne sont pas déduites avant transmission à la compagnie conformément aux termes de l'article 541

¹² Cf. KANDJ, M : Cours de contrôle sur pièces et sur place des sociétés d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, mars 2008.

alinéa 2, sauf convention contraire entre l'assureur et l'intermédiaire. Auquel cas, il faudra en obtenir la preuve ;

- le réseau informatique.

Le conseil des ministres de la CIMA a adopté le 02 avril 2008 le règlement n°0003/CIMA/PCMA/CE/SG//2008 portant obligation d'établir des bordereaux et états modèles par les courtiers et agents généraux d'assurances des entreprises faisant partie d'un groupe d'assurances. Cette décision vise à approfondir le contrôle des intermédiaires.

§2 : Les sanctions prévues par le code des assurances

Le code des assurances a prévu un certain nombre de sanctions en cas de manquements dans l'application de ses dispositions concernant l'activité des intermédiaires. En effet, c'est l'autorité de contrôle qui identifie pendant ses missions les actes ou faits contraires à la législation et à la réglementation des assurances.

Elle dresse à cette occasion un rapport de contrôle où elle consigne toutes les observations faites à ce sujet. Néanmoins, l'intermédiaire contrôlé a la possibilité de donner son point de vue avant l'application d'une quelconque sanction.

En effet, l'article 534-1 du code des assurances précise que, en cas de contrôle sur place ou sur pièces d'un courtier ou d'une société de courtage, un rapport contradictoire est établi. Les observations formulées par le contrôleur sont portées à la connaissance du courtier. Le ministre en charge du secteur des assurances prend connaissance de ces observations ainsi que des réponses apportées par le courtier.

Les résultats des contrôles sont communiqués au courtier par le ministre. Si les réponses apportées par lui ne sont pas satisfaisantes, l'article 534-2 prévoit alors que le ministre compétent doit enjoindre au courtier ou à la société de courtage de corriger les manquements constatés, dans un délai d'un mois.

A l'expiration de ce délai, le courtier concerné peut encourir une sanction disciplinaire s'il ne s'est pas exécuté. C'est le ministre en charge du secteur des assurances qui l'a prononce.

Aux termes de l'article 534-2, il peut s'agir :

- de l'avertissement ;
- du blâme ;
- de la suspension ou de la démission d'office des dirigeants responsables ;
- du retrait d'agrément.

Pour ce dernier cas (retrait d'agrément), le dernier alinéa de l'article 534-2 dispose que le ministre saisit le Président du Tribunal aux fins de désignation d'un liquidateur conformément aux règles applicables aux sociétés commerciales.

Des sanctions pénales sont également prévues par l'article 545 du code. Une amende de 500.000 FCFA à 1.500.000 FCFA peut frapper les personnes qui présentent les opérations d'assurances en méconnaissance des règles prévues aux articles 501 à 508 (conditions d'honorabilité, de compétence professionnelle, de capacité juridique et de garantie financière etc.).

Cette amende concerne aussi les personnes ayant sous leur autorité des agents chargés de présenter des opérations d'assurance ou de capitalisation (article 509) si elles ont manqué de vigilance par rapport aux conditions des articles 501 à 509. Il en est de même pour celles qui omettent de faire la déclaration prévue à l'article 517 avant de donner mandat à un agent général.

Le même article dispose que les personnes présentant des opérations d'assurance, pour le compte d'une société non habilitée pour la branche dans laquelle entrent ses contrats, doivent être sanctionnées d'une amende. Elle est de 500.000 à 2.500.000 FCFA et peut aller, en cas de récidive, de 1.000.000 FCFA à 5.000.000 FCFA et d'un emprisonnement de 6 mois à 3 ans ou l'une de ces deux peines seulement.

Sont aussi concernés par cette sanction, les courtiers ou société de courtage opérant sans autorisation du ministre compétent (article 530).

L'alinéa 5 de l'article 545 fixe les plafonds du total de l'amende à 500.000 FCFA et 5.000.000 FCFA en cas récidive.

Pour ce qui est de la violation de certains articles régissant les intermédiaires (510, 511, 518, 520, 522, 524, 532, 537, 541, 544), l'amende prévue va de 500.000 FCFA à 1.500.000 FCFA.

DEUXIEME PARTIE : ETUDE ET ANALYSE DU SUIVI DES INTERMEDIAIRES AU SEIN DE LA SONAM ASSURANCES S.A

L'aspect commercial étant un pilier central de l'entreprise d'assurance, toute politique allant dans ce sens ne peut contourner le recours aux distributeurs. Une organisation de leur activité est donc nécessaire pour améliorer la production de l'entreprise. Nous en verrons les fondements et la qualité (chapitre 1). Cependant, l'assurance étant un secteur en perpétuelle évolution, il faut savoir adapter et améliorer la politique commerciale de l'entreprise pour une bonne santé du portefeuille. Les affaires passant par les intermédiaires doivent donc faire l'objet d'un contrôle permanent (chapitre 2).

Nous tenterons de ressortir ces différents aspects en nous basant sur l'exemple de la Sonam S.a mais aussi, en insistant sur le cas des courtiers qui font essentiellement le chiffre d'affaires de la société.

Chapitre 1 : Modalités et qualité des rapports avec les intermédiaires

Les relations entre la société d'assurances et les intermédiaires peuvent s'apprécier par la manière dont leur travail est organisé au sein de l'entreprise (section 1). Ceci permet de voir, ensuite, le volume de leur production (section 2).

Section 1 : La gestion interne du réseau d'intermédiaires

Elle repose sur un bon encadrement du réseau (§1) et sur la contractualisation des rapports entretenus avec les intermédiaires, notamment les conventions de collaboration signées avec les courtiers (§2).

§1 : Les structures d'encadrement du réseau

La gestion du réseau d'intermédiaires se révèle importante en ce qu'il constitue l'un des piliers de la politique commerciale de l'entreprise d'assurances. Le suivi (administratif, comptable et global)¹³ est donc important à ce niveau. Il doit en principe être organisé et confié à une structure ou un responsable avec une mission bien définie.

Le cas de la Sonam s.a est plutôt particulier. Il n'y a pas un service qui s'occupe exclusivement du travail des intermédiaires. C'est la Direction Générale qui signe les conventions rendant effective la collaboration avec les intermédiaires. Dans la mise en œuvre de la convention, ces derniers, notamment les courtiers, travaillent directement avec les différents services de la société. Il en est ainsi lorsqu'il s'agit d'appel d'offres nécessitant une proposition d'assurances.

Par ailleurs, il y a une Direction technique et commerciale qui gère les producteurs salariés et non salariés. Elle travaille aussi avec les courtiers en réceptionnant certains appels d'offres qu'elle répercute ensuite au niveau des services concernés pour étude et proposition de garantie.

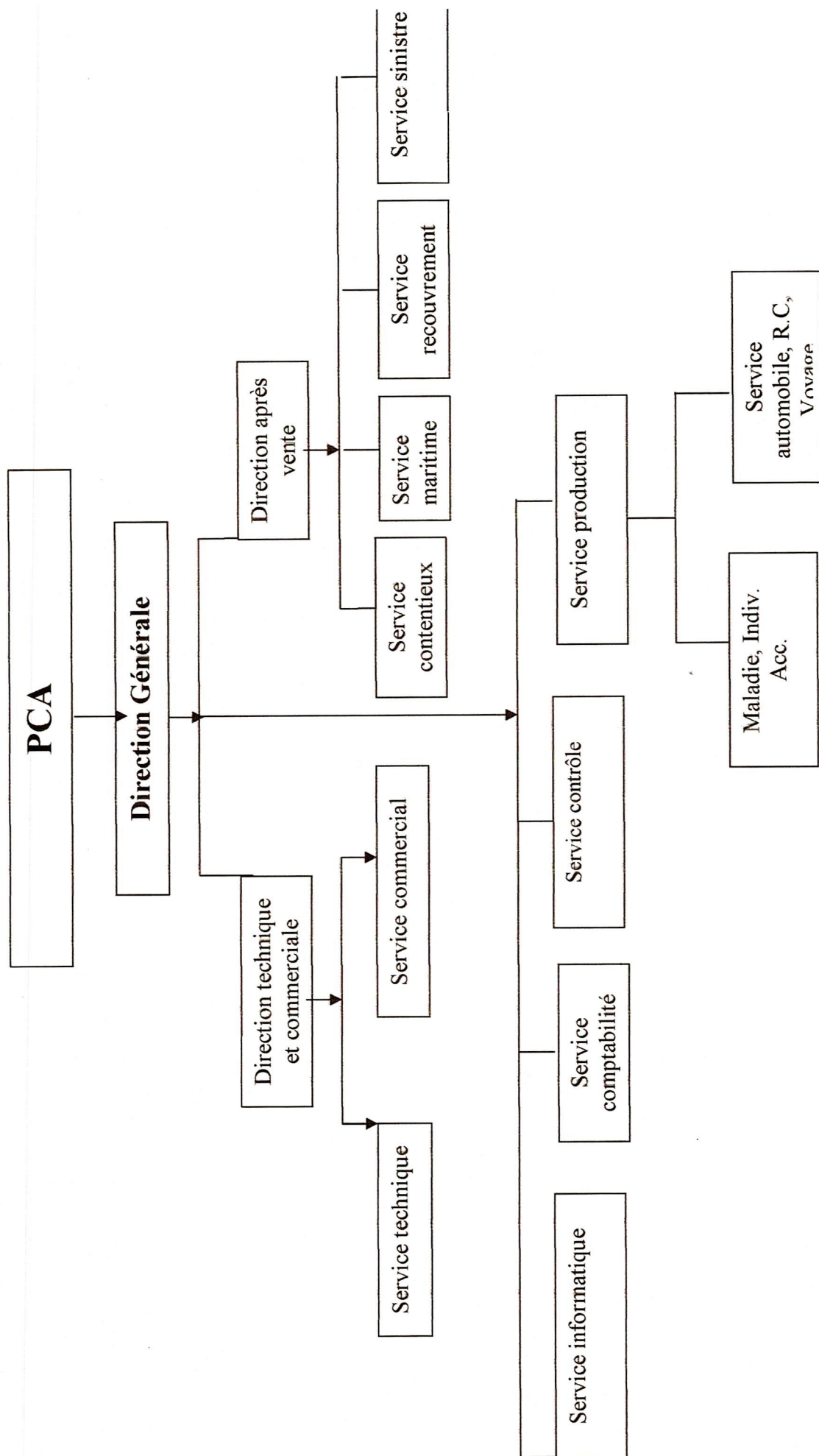
En résumé, c'est la Direction générale de la Sonam s.a qui centralise l'organisation du travail des intermédiaires (suivi administratif : signature des conventions). Mais ce sont les

¹³ KANDJ, M : Cours de contrôle sur pièces et sur place des sociétés d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, mars 2008, page 71.

services techniques qui sont chargés de la gestion quotidienne (établissement des polices et avenants, détermination des commissions, recouvrement, traitement des sinistres, etc.).

On constate donc que la Direction technique et commerciale ne fait pas un travail d'inspection sur les intermédiaires (courtiers) ni un contrôle périodique sur l'état de la collaboration de l'entreprise avec les courtiers. Ce département est composé d'un service technique (incendie et risques annexes) et d'un département qui regroupe les commerciaux. Sa mission consiste donc à gérer cette équipe pour la rendre performante afin qu'elle puisse solliciter et recueillir le maximum de souscription auprès des assurables.

L'organigramme suivant donne une idée de la place et du rôle de cette entité au sein de la Sonam s.a.



Organigramme de la Sonam Assurances s.a

§2 : Les conventions de collaboration

A/ Modalités

1- Objectifs et durée

Les conventions de collaboration signées avec les courtiers ont pour objectif de les mettre à contribution dans le développement du portefeuille de la Sonam s.a pour une catégorie de risques déterminés, par courtier, dans les différentes branches qu'elle pratique. En effet, le courtier, qui est en contact permanent avec les clients, est donc mieux placé pour expliciter à ces derniers le contenu des garanties proposées par la société. L'intérêt est donc de satisfaire le mieux possible les besoins d'assurances des assurés.

La convention dure généralement une année et prend effet dès sa signature par la Sonam sa et le courtier concerné. Elle peut être renouvelée par tacite reconduction. Toutefois, chacune des parties a la possibilité de la dénoncer par lettre recommandée avant la prochaine date d'expiration.

2- Obligation des parties

Le courtier doit faire la promotion des produits d'assurances visés au niveau du contrat qui le lie à la Sonam s.a. Il doit, en outre, respecter les conditions de souscription (limites des capacités de souscription définies par la compagnie, utilisation des documents officiels de la société, etc.) au renouvellement des polices d'assurances ainsi que procéder à l'encaissement des primes.

La Sonam S.a, quant à elle, doit mettre à sa disposition les conditions ci-dessus évoquées ainsi que les éventuelles modifications ultérieures. En plus, elle doit lui fournir l'assistance technique nécessaire (informations complètes sur les produits, procédures de souscription etc.). Elle s'engage aussi à verser au courtier des commissions calculées sur les primes hors taxes encaissées.

3- contentieux

Le litige qui pourrait naître à l'occasion de l'exécution de la convention relèverait de la compétence de deux arbitres désignés l'un par la Sonam s.a, l'autre par le courtier, avant toute action judiciaire. En cas de désaccord, un troisième arbitre est nommé. Les parties décident dans ce cas de l'identité de l'autorité qui va le choisir ainsi que sa procédure de désignation. Sa sentence s'impose alors aux deux parties qui supportent les frais de sa nomination et ses honoraires.

B/ Mise en œuvre

La mise en œuvre de la convention de collaboration s'effectue à toutes les étapes de la production et de la gestion des contrats.

1- La production

La première étape de la production est la saisine, par l'assuré, du courtier. Ce dernier choisit directement la compagnie qu'il juge apte ou procède à un appel d'offre. Dans ce cas, les sociétés concernées soumissionnent et il sera retenu celle qui présente la meilleure offre d'après une étude que le courtier aura effectuée auparavant. Il peut aussi contacter directement l'entreprise en vertu d'un contrat de collaboration qui les lie comme c'est le cas dans nos développements. Cependant, l'existence d'une convention est une condition nécessaire mais pas suffisante pour guider le choix de la compagnie par le courtier.

a- La souscription des contrats

– En automobile

En principe, le courtier ne fait que transmettre à la Sonam s.a tous les éléments qui lui permettent d'apprécier et de tarifier le risque. C'est la société qui gère alors directement les contrats. Pour le cas des flottes, le courtier doit informer la Sonam S.a de toute entrée ou sortie survenue durant la période de validité du contrat pour l'établissement des avenants de régularisation. A l'approche de la date d'expiration, elle envoie la liste des véhicules au courtier afin qu'il la transmette au client pour actualisation.

La collaboration est cependant beaucoup plus poussée avec Gras Savoye Sénégal et Assur Conseils MARSH. Ces deux courtiers disposent d'un mandat de signature des contrats et des attestations automobiles.

Ils peuvent directement procéder à la détermination de la cotisation à payer par l'assuré mais en respectant le tarif de la société ainsi que toutes les notes techniques de tarification établies par elle. Des lots d'attestations, de conditions particulières et d'avenants de renouvellement pré numérotés sont remis au courtier après décharge d'un bordereau créé à cet effet. Un pointage périodique des lots utilisés est prévu. Il réunit les services techniques de la compagnie et du courtier.

– Dans les autres branches

Hormis l'automobile, avec l'exception dont on a fait état précédemment, le courtier doit avoir l'aval de la compagnie avant de proposer quelque tarif que ce soit aux assurés. Cette autorisation est valable pour les branches incendie, risques techniques, responsabilité civile générale et risques divers. Pour ce qui est des risques relatifs à la branche transport, leur tarification est du ressort exclusif de la compagnie. Cependant, la Sonam s.a peut remettre au courtier des lots d'attestations pré-numérotées avec les mêmes conditions qu'en automobile. Ceci ne concerne que les polices facultés.

Il faut préciser que la signature de la police et des avenants est du ressort exclusif de la Sonam s.a. Elle renvoie ensuite le document au courtier qui doit le soumettre à la signature de l'assuré. Les deux parties au contrat et le courtier conservent chacun un exemplaire de la police. L'intermédiaire peut néanmoins établir des notes de couverture portant les coordonnées essentielles de la compagnie et la signature de celle-ci.

Certaines dérogations sont souvent admises par la Sonam s.a. Par exemple, dans la convention de collaboration qui la lie à Gras Savoye Sénégal, en date du 18 août 2004, il est précisé que ledit courtier peut signer en plus des polices automobiles, les contrats multirisques habitation, faculté au voyage et responsabilité civile habitation.

b- L'encaissement des primes

L'article 541 alinéa 1 du code précise qu'il est interdit aux courtiers et aux sociétés de courtage, sauf mandat express de l'entreprise d'assurances, d'encaisser des primes ou des fractions de primes. En plus, l'article 542 fixe leur délai de reversement à un maximum de trente jours suivant leur encaissement. La Sonam s.a et le courtier avec qui elle collabore doivent donc se conformer impérativement à ces dispositions.

La convention qui lie Gras Savoye Sénégal à la Sonam s.a prévoit la possibilité de mettre en place un échéancier dans certains cas. Ses modalités doivent être consignées dans un cadre contractuel.

Cependant, l'application des mesures prévues par l'alinéa 3 de l'article 13 du code (envoi d'une lettre de mise en demeure) en cas de non paiement de la prime relève de la compétence exclusive de la société. Le courtier doit être mis au courant au moins 15 jours avant. Si le recouvrement des primes impayées n'a pu se faire que par voie contentieuse, il sera déduit de l'assiette servant de base de calcul de la commission, les frais de recouvrement (avocats, huissiers, frais d'envoi de courriers, etc.).

C- Les commissions et frais divers de gestion

Les commissions sont accordées suivant un taux variant dans la fourchette dégagée par la circulaire n°00235/MEFP/DA du 02/12/96. Une fraction des frais de gestion de la société (15%) sera reversée au courtier. En plus, il peut bénéficier de la moitié des accessoires (Cf. convention Sonam Sa/Gras Savoye Sénégal). Le montant en question est discuté d'un commun accord entre les parties. Une sur-commission peut être prévue en cas d'augmentation du nombre d'affaires nouvelles d'un exercice par rapport au précédent. Elle est déterminée selon des conditions définies par la convention.

2- La gestion des contrats

La gestion des contrats d'assurances suppose un suivi de tous les événements qui peuvent intervenir pendant sa période de validité ; aussi bien les modifications que les sinistres. Ces derniers engagent la société en ce sens qu'elle doit supporter une dépense : l'indemnité à verser à l'assuré en guise de compensation. Pour éviter que l'entreprise verse des sommes indues ou que l'assuré ne soit lésé dans l'opération (article 31 du code), le courtier doit assister le client afin qu'il puisse remplir les obligations visées au 4° de l'article 12 du code.

Son client devra donc lui faire, en cas de sinistre, une déclaration écrite, circonstanciée et signée dont il doit procéder à l'enregistrement. Ces documents doivent être envoyés quotidiennement à la Sonam S.a.

Le rôle du courtier s'arrête, en principe, à ce niveau ; puisque c'est la société qui prend en charge le dossier et son règlement définitif. Cependant, la convention peut prévoir une délégation de pouvoir permettant au courtier de procéder au règlement des sinistres jusqu'à concurrence d'un certain montant, avec la précision des branches concernées. Le recours à un expert est nécessaire avant tout règlement. Le courtier devra en choisir un parmi ceux qui figurent sur la liste que lui a remis la compagnie en début d'exercice ou procéder au cas par cas sur indication de la société. Il doit avoir l'aval de la Sonam s.a pour tout règlement de gré à gré.

Le courtier peut profiter des bénéfices réalisés par l'entreprise sur la base des affaires qu'il a apportées. Le montant qui lui est alloué est alors calculé sur une fraction du bénéfice, en fonction du taux de recouvrement effectué, arrêté à une période donnée de l'exercice concerné.

Section 2 : La production des intermédiaires

Il s'agit de la part du chiffre d'affaires réalisée par la Sonam s.a par l'intermédiaire des courtiers (§1) ainsi que l'étude de leur impact sur le développement de la société (§2).

§1 : La part du chiffre d'affaires apportée par les intermédiaires

Nous ferons la présentation du marché sénégalais des intermédiaires (A) pour ensuite décrire la situation de ceux qui collaborent avec la Sonam s.a (B).

A/ Le marché sénégalais des intermédiaires

1-La production des courtiers

a- Les primes

Les branches concernées sont celles non vie. IL s'agit de l'automobile, l'incendie et autres dommages aux biens, les accidents corporels et la maladie, la maritime et les transports, la responsabilité civile générale.

Il convient de noter que l'automobile occupe la première place suivi de l'incendie et autres dommages aux biens, les accidents corporels et la maladie. Le rapport 2005 de la Direction des assurances sur l'activité des intermédiaires d'assurances, fait ressortir le montant des primes encaissées par les sociétés d'assurances grâce aux concours des intermédiaires. Le tableau suivant en donne une vue synthétique.

Libellés	Montants (2004)	Montants (2005)	Variations 2004/2005
Primes nettes		23 650 183 980	-
Primes nettes & accessoires	21 767 365 253	23 984 911 820	10%
Primes TTC		26 065 621 523	-

b/ Les commissions

Les commissions des courtiers proviennent pour l'essentiel des branches incendie et autres dommages aux biens, automobile et accidents corporels et maladie. Pour l'année 2005, leur montant s'élève à 4 milliards soit une augmentation de 11% par rapport à 2004.

Les taux de commissionnement, par branche, obtenus par le rapport commissions courtiers sur primes nettes courtiers, se situent dans les fourchettes déterminées par la circulaire n°00235/MEFP/DA du 02/12/96. Le taux moyen est de 17%.

2- La production des agents généraux

L'automobile constitue l'activité principale des agents généraux avec 97% de la production et 96% des commissions versées, soit 15% des primes nettes. Le tableau suivant résume leur situation en 2005 :

Libellés	Montants
Primes nettes	427 940 586
Primes nettes & accessoires	476 499 034
Primes TTC	533 190 494

La production a fortement baissé entre 2004 et 2005 (-75% pour les primes nettes selon le rapport de la Direction des Assurances). Il en est de même pour les commissions qui s'élèvent à 66 167 649 FCFA (-79% selon la même source). L'explication résiderait, selon le rapport, dans la baisse du nombre d'agents généraux.

L'essentiel de la production IARD provenant des intermédiaires est, pour une large part, le fait des courtiers (98%), la part des agents généraux n'est que de 2%.

B/ Situation de la Sonam Assurances s.a

La Sonam s.a ne travaille plus avec des agents généraux. Les données relatives aux AGA ne la concernent donc pas. Nous évoquerons uniquement le cas des courtiers.

1- Les primes

La part des primes réalisées par les courtiers est ventilée entre les sociétés non vie qui opèrent sur le marché sénégalais. Cette répartition nous permet de faire la situation de la Sonam s.a.

Libellés	Montants	Variations 2004/2005
Primes nettes	3 520 598 517	-
Primes nettes et accessoires	3 617 233 436	0.21%
Primes TTC	3 853 773 997	-

La Sonam s.a occupe la 2^{ème} place derrière AGF Sénégal avec un taux de **15.08%** pour les primes nettes et accessoires.

Le montant des commissions versées aux courtiers est de **FCFA 605 440 423** soit **15.06%** des primes nettes.

Cependant, on constate que le montant des primes nettes apportées par les courtiers a connu une légère baisse en 2006 puis en 2007. Une comparaison des primes nettes entre ces deux exercices permet de constater que l'ensemble des branches ont baissé à l'exception des risques divers, des risques techniques et de la maladie qui, malgré les progressions qu'ils ont enregistré, de **13%** pour les risques divers, **211.39%** pour les risques techniques et **11.53%** pour la maladie, n'ont pas pu combler l'écart.

Branches	Exercices			
	2006		2007	
	Montants	évolution en %	Montants	évolution en %
Incendie	873 757 904		759 430 252	-13,08%
Multirisques	618 326 169		446 606 884	-27,77%
Risques divers	81 693 605		92 315 747	13,00%
Automobile	227 609 103		207 848 818	-8,68%
RC générale	228 094 077		212 036 132	-7,04%
Individuelle Accident	40 880 557		37 268 331	-8,84%
Transports	322 469 527		290 342 484	-9,96%
Risques techniques	41 123 919		128 055 200	211,39%
Maladie	915 591 472		1 021 181 015	11,53%
Total	3 349 546 333		3 195 084 863	-4,61%

Evolution de la production des courtiers entre 2006 et 2007 (Source : Sonam)

Cette baisse est essentiellement le fait de l'incendie et des multirisques qui ont baissé respectivement d'environ 13 et 28%. Or, comme on le constate, ces branches sont d'un apport non négligeable dans la formation du chiffre d'affaires. Viennent, ensuite, l'automobile, la responsabilité civile, l'individuel accident et le transport.

On note donc que sur ces trois derniers exercices l'apport des courtiers a diminué progressivement même si l'écart n'est pas si important.

Années	Primes nettes	variations
2005	3 520 598 517	-
2006	3 349 546 333	-4.86%
2007	3 195 084 863	-4.61

Ce recul pourrait être consécutif aux raisons suivantes :

- une diminution du nombre de contrats ; le tableau ci-dessous peut en donner une idée :

Branches	Exercices		Variations
	2006	2007	2006/2007
	Nombre	Nombre	
Incendie	72	92	28%
Multirisques	103	146	42%
Risques divers	27	63	133%
Automobile	798	907	14%
RC générale	184	193	5,00%
Individuelle Accident	33	38	15%
Transports	254	278	9,00%
Risques techniques	27	36	33%
Maladie	148	171	16%
Total	1646	1924	17%

L'examen du tableau ci-dessus montre que la baisse du chiffre d'affaires n'est pas due à une diminution du nombre de contrats. En effet, l'ensemble des branches a enregistré des affaires nouvelles en 2007 par rapport à l'exercice précédent. D'ailleurs, une vue synthétique des années 2005 à 2007 montre qu'il y a une évolution soutenue du nombre de contrats souscrits par le biais du courtage.

Années	Nombre	Variation
2005	1582	-
2006	1646	4%
2007	1924	17%

Il faut donc rechercher ailleurs les causes de la diminution du chiffre d'affaires. Elle pourrait s'expliquer par l'une des raisons suivantes :

- la résiliation de gros contrats et la souscription de nombreux petits contrats,
- les tarifs sont revus à la baisse par la compagnie pour être en conformité avec ceux pratiqués par la concurrence ;
- une bonne sélection des risques etc.

2- Les commissions

Branches	Primes nettes courtiers	Commissions	Parts	Taux
Incendie & autres risques dommages	1 426 408 083	347 596 296	56%	24%
Automobile	207 848 818	38 573 833	6%	19%
RC générale	212 036 132	41 768 369	7%	20%
Transports	290 342 484	19 427 315	3%	7%
Maladie	1 021 181 015	162 237 003	26%	16%
Individuelle Accident	37 268 331	7 980 287	1%	21%
Total	3 195 084 863	617 583 103	100%	19%

Pour l'exercice 2007, on note que plus de la moitié des commissions reversées aux courtiers provient de la branche incendie et autres dommages aux biens (56%), suivie de loin par la maladie (26%). Au total, 78% des frais d'acquisition des contrats reviennent aux courtiers contre 1% (8 504 029 FCFA) pour les producteurs agréés. A l'exception des branches incendie et autres dommages aux biens, les taux de commission se situent dans les fourchettes établies par la circulaire n° 00235/ MEFP/DA du 2 décembre 1996. Cependant, le taux moyen de commissionnement alloué aux courtiers (19%) peut s'apprécier positivement d'un point de vue technique.

Commissions/ Primes nettes	Commissions/ Frais généraux	Commissions courtiers/ Frais généraux	Commissions courtiers/ Primes nettes
13%	35%	27%	10%

A la lecture du tableau ci-dessus, il ressort que l'essentiel de la politique de distribution de la société repose sur les courtiers.

§2 : L'importance de l'apport des courtiers dans la production de la Sonam S.a

A- Les données du marché

Selon le rapport de la Direction des assurances sur les intermédiaires en 2005, la contribution des courtiers dans le chiffre d'affaires du marché sénégalais est de l'ordre de 47%. Il s'agit des primes nettes et accessoires. Elles ont connu une évolution de 3% par rapport à 2004 grâce, à une large progression des branches suivantes :

- Accidents corporels et maladie (9%) ;
- Maritime et transports (6%);
- RC générale (14%);
- Autres risques directs dommages (9%).

Nous rappelons que la Sonam s.a ne travaille pas avec les agents généraux. Il faut retenir toutefois que leur part dans la production du marché non vie a été de 1% en 2005 contre 4% en 2004.

Au total, 48% de la production IARD de l'exercice 2005, au niveau du marché sénégalais, est le fruit de l'activité des agents généraux et des courtiers.

B- Cas de la Sonam

En ce qui concerne la Sonam s.a, plus de la moitié de son chiffre d'affaires (63%) provient des courtiers. Cela signifie que 37% des primes encaissées par la Sonam, au courant de l'exercice 2005, est le résultat de l'activité des commerciaux de l'entreprise, de la coassurance et de la souscription directe.

Il convient de noter que, en 2007, même si les courtiers continuent de jouer un rôle important dans le développement du chiffre d'affaires de la société, leur part est passé à 52 %. Elle s'est donc effritée depuis l'exercice 2005 (voir tableau ci-dessous).

Branches	Primes nettes Sonam	Primes nettes courtiers	Pourcentage
Incendie & autres dommages aux biens	2 509 637 004	1 426 408 083	56,84%
Automobile	946 587 137	207 848 818	21,96%
RC générale	456 625 683	212 036 132	46,44%
Transports	505 668 698	290 342 484	57,42%
Maladie	1 617 825 356	1 021 181 015	63,12%
Individuelle Accident	95 162 194	37 268 331	39,16%
Total	6 131 506 072	3 195 084 863	52,11%

Source : Sonam

Ce sont les branches maladie, transport, ainsi que l'incendie et autres dommages aux biens qui constituent les branches dominantes dans la production qui passe par les courtiers. Chacune d'elles représente plus de 50% des primes nettes enregistrées par la Sonam s.a pour la branche correspondante.

Chapitre 2 : Règles, Procédures et stratégies d'amélioration du portefeuille intermédiaires

Les techniques, les règles et les procédures mises en place dans une société d'assurances sont importantes pour la marche et la survie de l'entreprise. Elles doivent donc être respectées et, au besoin, faire l'objet d'améliorations pour atteindre les objectifs de rentabilité.¹⁴ Le respect par l'intermédiaire, notamment le courtier, des instructions contenues dans la convention de collaboration doit faire l'objet d'un contrôle par la société afin de déceler les failles et y apporter les correctifs nécessaires. Cela signifie que la société doit maîtriser la production de l'intermédiaire (Section 1) mais aussi, suivre les résultats des contrats souscrits grâce à leur médiation (Section 2).

Section 1 : La maîtrise de la production

La maîtrise de la production des intermédiaires passe d'abord par un bon contrôle du réseau (§1) avant tout suivi de l'évolution du chiffre d'affaires (§2).

§1 : Le contrôle du réseau d'intermédiaires

La croissance du chiffre d'affaires d'une compagnie d'assurance dépend beaucoup de sa politique commerciale et, donc, des bonnes relations qu'elle entretient avec les intermédiaires d'assurances. La formalisation et le suivi de ces rapports sont très importants pour la rentabilité de l'activité de l'entreprise. En effet, cela permet une bonne gestion des conflits qui peuvent intervenir lors de l'exécution de la convention. Ils permettent, en plus, une meilleure maîtrise du volume des encaissements et de la sinistralité des affaires passant par le courtage dont dépendent en grande partie les résultats techniques de la société.

Dès lors, le choix du mode de distribution et son contrôle permet de maîtriser le marché et son évolution.¹⁵ De ce point de vue, le réseau salarié semble être le plus approprié pour la compagnie d'assurances. Il est en effet composé d'employés qu'elle a, en permanence, à sa disposition. En tant que tel, il demeure sous son contrôle.

¹⁴ Cf. NOUKELA, E : Audit interne dans l'entreprise d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, novembre 2007.

¹⁵ DONAT, Nobilé : Le contrôle de gestion dans une entreprise d'assurances et de réassurances, éditions securitas, 1976, page 53.

Dans ce sens, la Sonam s.a gagnerait à améliorer sa politique de proximité par l'ouverture de bureau de souscription en fonction des caractéristiques du marché (zone géographique, catégorie sociale ou professionnelle, etc.).

A l'inverse, le courtier est libre dans la mesure où il a le choix entre les différents assureurs du marché pour placer les risques que ses clients lui confient. Par conséquent, il est plus difficile à maîtriser puisqu'il a le contrôle total de son portefeuille. Dès lors, la réputation et l'image de la compagnie sont déterminantes dans le choix qu'il va faire pour placer ses affaires.

En plus, les commissions et les intéressements que l'assureur lui verse, en contrepartie des services que le courtier lui rend, peuvent gonfler les coûts de gestion, entraînant une augmentation des tarifs. Avec les producteurs salariés, par contre, il y a plus de stabilité et de maîtrise du réseau de vente. Les frais d'acquisition et de gestion des contrats sont donc moins élevés.

Les agents généraux quant à eux constituent une catégorie à cheval entre les producteurs salariés et les courtiers puisqu'ils exercent une profession libérale et sont mandataires de l'assureur. Mais ils ont l'avantage d'avoir une clientèle régulière qu'ils mettent au service de leur société mandante. Ils ont donc un certain pouvoir sur cette dernière et disposent alors, à leur sujet, d'informations utiles pour l'entreprise.¹⁶

Tout cela montre que le degré de contrôle du marché par la société d'assurances dépend du type d'intermédiaire mais aussi de son envergure. L'assureur devra donc opérer un choix ou réaliser les meilleures combinaisons possibles pour en tirer le maximum de profit.

Les courtiers contribuent pour plus de la moitié de la production de la Sonam s.a. Toutefois, on a pu noter que le volume des primes qui passent par eux ne cesse de décroître entre 2005 et 2007. Cette baisse pourrait être due à un relâchement de la collaboration avec les courtiers si le chiffre d'affaires global ne baisse pas parallèlement et, donc, un renforcement du réseau des producteurs salariés qui voient leur part dans la production croître. Dans ce cas, cela signifierait que la société diversifie son réseau de distribution,

¹⁶ DONAT, Nobilé op. Cit. Pages 56-57.

notamment par le renforcement du réseau des producteurs salariés. Sinon, l'augmentation ou la stagnation du montant du chiffre d'affaires, malgré le recul enregistré chez les courtiers, peut résulter des affaires directes.

Cependant, si on envisage l'hypothèse où la diminution du montant des primes émanant des courtiers se répercuterait négativement sur le chiffre d'affaires de la société, on pourrait estimer que la collaboration avec les courtiers devrait être revue pour identifier les causes de cette régression et lui apporter les solutions idoines. Dans tous les cas de figure, la société gagnerait à développer son propre réseau pour pallier les aléas qui peuvent résulter des flux d'affaires émanant des courtiers.

Dans ce sens, la politique de distribution de la Sonam S.a est en partie basée sur les actions menées par la Direction technique et commerciale. L'objectif est bien sûr d'augmenter la production (affaires nouvelles) tout en l'améliorant (sélection des risques). Or, sur le marché, notamment les risques détenus par les entreprises, les courtiers occupent quasiment le terrain. La réalisation des missions poursuivies par le service commerciale passe, par conséquent, par le développement des méthodes de vente et demande donc des moyens matériels et humains.

Il faut dire à ce propos que le dynamisme, la compétitivité et la rentabilité de l'équipe commerciale passe par :

- une bonne connaissance du marché ;
- des actions marketing ;
- des investissements (moyens d'action) ;
- le recrutement d'un personnel compétent (formation, perfectionnement, informations) et l'animation du réseau.

§2 : Le suivi de l'évolution du chiffre d'affaires

L'efficacité de la politique de souscription d'une compagnie peut se mesurer par le volume des émissions qu'elle a réalisé car elles donnent une idée de son expérience et du degré de pénétration du marché. Pour une société d'assurances comme la Sonam s.a qui

réalise l'essentiel de sa production avec les courtiers, le suivi du chiffre d'affaires quelle réalise avec leur intermédiaire revêt une grande importance.

Les conventions de collaborations signées avec certains courtiers constituent un cadre pouvant permettre ce contrôle surtout quand il existe des délégations de pouvoir. Il faut, en effet, vérifier en permanence si le courtier souscrit les contrats selon les normes et les limites fixées par la société. Il s'agit aussi de voir si la tarification effectuée par l'intermédiaire en cas d'autorisation de l'entreprise est conforme aux standards établis par son mandant.

Il faudra alors s'assurer que les conditions décrites dans les conventions de collaborations sont respectées surtout concernant les gros contrats (tarifs) dans la mesure où l'on constate que les apports n'ont pas baissé. Il faut alors vérifier le niveau des encaissements sur les exercices précédents ainsi que les contrats concernés par les impayés.

La baisse enregistrée peut en effet s'expliquer par les difficultés des clients qui paient les cotisations les plus élevées sur ces trois exercices. Cette hypothèse paraît plausible si on se réfère à la situation économique nationale et internationale marquée par l'inflation et la hausse des coûts de production ces dernières années. Les entreprises peuvent donc avoir des difficultés à équilibrer leurs budgets et, par conséquent, à dégager le prix de l'assurance de leurs activités. C'est une situation qui peut expliquer les difficultés de recouvrement et de reversement des primes par le courtier et donc la diminution progressive du chiffre d'affaires malgré la hausse constatée du nombre de contrats passés par ces intermédiaires.

Dans tous les cas, le suivi de l'évolution du chiffre d'affaires développées par les intermédiaires signifie non seulement qu'il faut comprendre les raisons de sa hausse ou de sa baisse comme c'est le cas actuellement ; mais aussi la prise de mesures visant à maintenir et booster son expansion ou à redresser la situation en cas de diminution. A ce propos, une politique constante de marketing est nécessaire pour mettre en permanence des produits adaptés aux besoins des assurés et des potentiels clients en termes de garanties et de prix. Cependant, toute politique allant dans le sens de la conception des produits d'assurances doit impliquer l'intermédiaire dans le cadre de sa promotion.

Ce dernier aspect pose le problème de la qualité des relations entre l'intermédiaire et l'assureur. Il faut en effet prévenir les conflits d'intérêts qui peuvent en résulter en prenant en compte les problèmes de gestion du courtier par une bonne politique de commissionnement.¹⁷ Ceci peut d'ailleurs faire la différence au moment du choix du courtier qui peut placer son affaire au plus offrant en termes de rémunération.

Le réseau salarié doit aussi faire l'objet d'une motivation et d'un renforcement. La rentabilité passe donc par une bonne politique commerciale (révisée périodiquement), un renforcement des actions promotionnelles, le recrutement et la formation.

Section 2 : L'amélioration du résultat Technique

Nous nous intéresserons d'abord au recouvrement des primes (§1) avant de voir l'évolution de la sinistralité (§2).

§1 : Le suivi des encaissements et des arriérés de primes

L'encaissement et le reversement des primes dans les délais légaux, conformément aux dispositions des articles 542 et 544 du code, sont souvent difficilement réalisables. Pour éviter que la société subisse des pertes pouvant déséquilibrer ses résultats techniques, il faut nécessairement procéder à un bon suivi des contrats gérés par les intermédiaires pour s'assurer du bon déroulement des encaissements et de la bonne comptabilisation des opérations effectuées. C'est toute la difficulté de la tâche du service recouvrement de la société qui est souvent confronté à des cas d'impayés importants, surtout pour la prise en compte des annulations à l'arrêté annuel des comptes de l'entreprise.

Il y a donc deux niveaux en ce qui concerne le contrôle permanent des flux de cotisations passant par les courtiers : la dimension organisationnelle et la prise de mesures adaptées en cas de dysfonctionnements.

Il s'agit, pour le courtier, de tenir une comptabilité régulière et conforme à celle mise en place par la société et de procéder à une revue périodique des comptes pour dégager les soldes.

¹⁷ DONAT, Nobilé, *ibid.*, Pages 65-66.

En plus, le volume des quittances impayées doit être connu de l'entreprise pour identifier celles qui n'ont enregistré aucun versement et celles qui n'ont fait l'objet que d'une avance.

Ce travail permet à la société de déterminer le montant des créances sur les courtiers et les assurés et de voir si les contrats concernés peuvent être résiliés (cas des petits contrats à primes faibles) ou faire l'objet de l'envoi d'une lettre de mise en demeure.

Pour ce qui est des grosses affaires qui pèsent sur le chiffre d'affaires de la société, des arrangements aboutissant sur un plan de paiement échelonné sont souvent nécessaires pour tenter de récupérer les primes et garder l'affaire. Les quittances impayées doivent donc être retournées à la société dans les plus brefs délais pour permettre à la société de prendre les décisions opportunes.

L'intermédiaire doit aussi dresser un bordereau de reversement des primes et le tenir à jour pour que le détail des primes encaissées et non reversées puissent apparaître à tout moment. Il doit aussi transmettre à la société les bordereaux de production pour annotation avant l'encaissement des primes correspondantes.¹⁸

§2 : Le contrôle de la sinistralité

La qualité des risques émanant des intermédiaires est très importante pour l'entreprise en ce qu'elle permet de réajuster la politique de souscription (sélection) en cas de besoin et de revoir les techniques commerciales de la société (baisse ou hausse des tarifs, franchises etc.). L'évolution de la sinistralité (taux de sinistre à primes) des affaires passant par le courtage doit donc être suivie pour s'assurer de leur rentabilité.

En effet, l'apport des intermédiaires doit être maîtrisé (qualité) et les informations qu'ils fournissent sur le risque (manière d'opérer) vérifiées pour éviter des sous tarifications préjudiciables à la société en cas de sinistre.¹⁹

¹⁸ Ministère de l'Economie et des Finances/ Direction des Assurances : Constatations de la mission de contrôle.

¹⁹ YEATMAN, J : Contrôle de gestion, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, octobre 2007.

Il serait évidemment difficile de tirer des conclusions définitives à partir du montant des sinistres payés durant les exercices récents ; dans la mesure où les résultats d'une année sont souvent connus sur le long terme. Cependant, il est possible d'apprécier la capacité et la rentabilité du réseau de distribution par l'étude des tendances observées (évolution des résultats) pour les exercices passés par rapport aux prévisions. Ce qui permet de voir s'il y a eu des améliorations ou, au cas contraire, d'identifier les éléments sur lesquels il faudra insister pour s'inscrire dans une logique positive.

L'autre aspect relatif aux sinistres concerne leur règlement par le courtier en cas de délégation de pouvoir. Il convient de souligner à ce niveau que c'est tout récemment que la Sonam S.a a pris l'initiative d'autoriser au courtier Gras Savoye Sénégal le paiement des sinistres jusqu'à hauteur de 300 000 FCFA. Elle concerne toutes les branches IARD sauf le règlement des sinistres corporels et responsabilité civile générale.

Il faudra alors s'assurer que tous les règlements effectués résultent de sinistres réels et sont conformes au principe indemnitaire. Du point de vue comptable, pour éviter les cas de fraude, vérifier la conformité du montant des chèques délivrés à ceux des paiements auxquels le courtier a procédé ; mais aussi avec ceux des préjudices.²⁰

Toujours dans la limite de ses pouvoirs de règlements, la séquence de liquidation des dossiers sinistres par le courtier doit faire l'objet d'un suivi pour éviter que les retards injustifiés ne puissent avoir des impacts négatifs sur l'humeur de la clientèle. Les dossiers qui font l'objet de contentieux doivent aussi être bien suivis pour éviter à la compagnie des condamnations pécuniaires qu'une diligence dans leur traitement aurait pu éviter.

²⁰ NOUKELA, E : Cours audit interne dans l'entreprise d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, novembre 2007.

CONCLUSION

L'exercice du métier d'intermédiaire en dehors du cadre législatif et réglementaire est strictement interdit. Il en est de même pour celui d'assureur (Cf. article 300 & 500). Ce dispositif juridique définit les préalables qu'on peut résumer par les éléments suivants : les conditions juridiques, professionnelles, éthiques, déontologiques et de solvabilité nécessaires avant toute présentation d'opérations d'assurances. Il s'y ajoute l'agrément de l'autorité en charge du secteur des assurances, dans chaque pays, pour les intermédiaires, conformément aux indications de l'annexe III du traité concernant les attributions spécifiques des Directions nationales des assurances ; ainsi que l'aval de la commission régionale de contrôle des assurances pour les sociétés (article 20-a du traité).

La réunion de ces critères est très importante puisqu'elle constitue une sorte de garantie contre les risques de mauvaise gestion et de détournement de l'épargne des assurés. Par conséquent, les fondements juridiques sus évoqués doivent constituer un référentiel à l'aune de laquelle les acteurs du secteur des assurances doivent établir leurs collaborations. Cependant, ces impératifs ne sont pas toujours respectés par les intermédiaires qui ont souvent recours à un réseau de distribution non habilité par l'autorité compétente au moment où certains courtiers ne souscrivent pas de contrats de responsabilité civile professionnelle.²¹

Ceci explique l'importance du contrôle qui vise la protection des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurances et de capitalisation. Les intermédiaires occupent en effet une place importante au sein des compagnies puisqu'ils constituent sinon le moteur essentiel de la production, du moins un des éléments essentiels de celle-ci. Par conséquent, la qualité du portefeuille et l'évolution du chiffre d'affaires dépendent beaucoup des formes de distribution mises en place par la société. La maîtrise du réseau de distribution n'est pourtant pas une donnée facile pour les entreprises tant le courtage semble prendre le pas sur les autres types de distribution. La concurrence aidant, ils sont très courtisés par les sociétés d'assurances.

²¹ Ministère de l'Economie et des Finances/ Direction des Assurances : Constatations de la mission de contrôle.

La plupart des contrats du marché sénégalais passe aujourd'hui par eux²² et le chiffre d'affaires de beaucoup de compagnies relève pour une large part de leurs services. La Sonam Assurances s.a dont nous avons tenté d'évoquer le cas n'échappe pas à cette règle. Plus de la moitié de sa production provient des courtiers. Une part qui a relativement diminué ces trois derniers exercices. Un constat qui nécessite de la part de cette société des innovations dans l'organisation de son réseau de distribution pour une bonne maîtrise de l'information et des flux provenant des intermédiaires notamment, des courtiers. En réalité, avec le système de codification adoptée par la Sonam, toutes les transactions effectuées avec les intermédiaires sont connues et exploitables à tout moment.

Mais il s'agit surtout, du point de vue administratif, de faire en sorte qu'il y est un interlocuteur unique qui devra prendre en charge toutes les actions relevant des relations directes avec les intermédiaires, allant, par exemple, de la confection des conventions de collaborations à la signature des contrats et leur suivi. Ceci à l'avantage de faciliter davantage la gestion comptable et technique ainsi qu'une amélioration de la qualité du portefeuille; mais aussi, une réduction du taux d'impayés et d'annulation de primes émises. En effet, ce service aura pour tâche de mettre sur pied une politique commerciale basée sur une stratégie d'amélioration des flux d'affaires émanant des intermédiaires.

Il est vrai que la conjoncture interne et internationale pourrait expliquer, en partie, la baisse de la part du chiffre d'affaires émanant des courtiers malgré les affaires nouvelles enregistrées au niveau de toutes les branches. Mais il s'agit surtout de réduire la forte dépendance vis-à-vis des courtiers car les entreprises sont souvent obligées de les traiter avec beaucoup de tact pour garder intact leur portefeuille et l'améliorer ; mais aussi, de réduire les coûts d'acquisition et de gestion des contrats (commissions d'apport et de gestion) qui peuvent être très élevés pour les affaires passant par courtage. En effet, la concurrence peut pousser une société à dépasser, de manière officieuse, les fourchettes de commissionnement fixées par l'autorité de tutelle pour se voir confier des affaires par le courtier.

²² Cf. Ministère de l'Economie et des Finances/ Direction des Assurances : Les intermédiaires d'assurances en 2005.

La maîtrise de la production des intermédiaires signifie aussi une étude de la sinistralité des contrats qu'ils ont souscrits par une analyse des sinistres permettant de déterminer leur nature et leur origine afin de prendre les mesures d'ajustement (augmentation ou baisse de la prime, nouveaux contrats, résiliation, etc.) nécessaires au renouvellement des polices.

En tout état de cause, il serait difficile de nier que les intermédiaires ne participent pas à l'atteinte des objectifs de l'entreprise eu égard au taux d'impact enregistré au niveau de la production. Il s'agit plutôt, pour la société, de poursuivre sa politique de stabilisation et d'amélioration de son exploitation mais aussi de réfléchir en termes de part de marché pour être un acteur important du secteur, de l'économie nationale et sous régionale. Pour ce faire, une analyse permanente de la production et des résultats des contrats souscrits par les intermédiaires ainsi qu'un encadrement adapté du réseau sont nécessaires, à défaut d'être une panacée.

BIBLIOGRAPHIE

I/ Ouvrages généraux

- 1- ASSI ESSO, A. M ; SAYEGH, J.I ; LOHOUES OBLE, J, Droit des assurances, Bruylant, 2002, 506 pages.
- 2- BIGOT, J ; LANGE, D : Traité de Droit des assurances. Tome 2, la distribution de l'assurance, L.G.D.J, 1999.
- 3- BONNARD, J : Droit et pratique des assurances. Particuliers et entreprises, DELMAS, 1^{ère} éd, 1997.
- 4- DELEBECQUE, P : Le contrat d'entreprise, Dalloz, 1993.
- 5- DONAT Nobilé, Le contrôle de gestion dans une entreprise d'assurances et de réassurances, éditions sécuritas, 1976.
- 6- DRANCEY, P : L'agent général d'assurances. Qualité juridique. Liberté de Placement, L'ARGUS, 1982.
- 7- Yvonne LAMBERT-FAIVRE, Droit des assurances, 3^{ème} éd, DALLOZ, 1979.

II/ Législation, réglementation, traités et conventions

- 1- Code des assurances de la conférence interafricaine des marchés d'assurances (CIMA).
- 2- Circulaire n°00235/MEFP/DA du 02/12/96 fixant les fourchettes des taux de commissions retenus à l'article 544 du code CIMA.
- 3- Convention de collaboration Sonam Assurances Sa/ Gras Savoye Sénégal.

III/ Cours, rapports, mémoires

- 1- KANDJ, M : Cours de contrôle sur pièces et sur place des sociétés d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, mars 2008.
- 2- NOUKELA, E : Audit interne dans l'entreprise d'assurances, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, novembre 2007.
- 3- YEATMAN, J : Contrôle de gestion, IIA, cycle III, 18^{ème} promotion, octobre 2007.
- 4- Ministère de l'Economie et des Finances/ Direction des Assurances : Les intermédiaires d'assurances en 2005.
- 5- Ministère de l'Economie et des Finances/ Direction des Assurances : Constatations de la mission de contrôle.
- 6- TRAORE, T : le contrôle des intermédiaires : pratique et efficacité. Cas du Sénégal, mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme d'études supérieures spécialisées en assurances, IIA, cycle III, 14^{ème} promotion.

TABLE DES MATIERES

Sommaire.....	1
Introduction.....	2
Première partie : Fondements juridiques des rapports entre intermédiaires et assureurs.....	7
Chapitre1 : Les conditions d'exercice de l'activité d'intermédiaire.....	8
Section 1 : L'agrément.....	8
§1 : Les personnes habilitées.....	8
A : Les exigences juridiques et professionnelles.....	8
B : Les modalités administratives.....	11
1- Procédures et objectifs.....	11
2- Limites et obligations administratives.....	12
§2 : La capacité financière des intermédiaires.....	12
A- Réduction du risque financier.....	12
B- Responsabilité civile professionnelle.....	14
Section 2 : Le régime juridique applicable aux différents intermédiaires.....	15
§1 : Les agents généraux d'assurance.....	15
A- L'activité.....	15
1- Le contrat d'agence.....	15
a- Principe.....	15
b- Limites.....	16
2- Fin du contrat d'agence.....	16
B- Qualification juridique.....	17
C- Rémunération.....	18
§2 : Les courtiers et autres catégories d'intermédiaires.....	18
A- Les courtiers.....	18
1- Qualification juridique.....	18
2- Responsabilité.....	19
3- Rémunération.....	20
B- Les mandataires salariés ou non salariés.....	20
Chapitre 2 : Usages et effectivité de la réglementation applicable aux intermédiaires.....	22
Section 1 : Les rapports juridiques entre intermédiaires et assureurs.....	22

§1 : La nature des rapports.....	22
§2 : Contenu et étendu des rapports.....	23
Section 2 : L'Autorité de contrôle et sanctions en cas de non respect du cadre Juridique.....	25
§1 : Les aspects du contrôle.....	25
A- Nécessité et raison du contrôle.....	25
B- Les modalités du contrôle.....	26
1- Contrôle de la production.....	27
2- Contrôle technique.....	27
§2 : Les sanctions prévues par le code CIMA.....	28
Deuxième partie : Etude et analyse du suivi des intermédiaires au sein de la Sonam Assurances	
Sa.....	31
Chapitre 1 : Modalités et qualité des rapports avec les intermédiaires.....	32
Section 1 : La gestion interne du réseau d'intermédiaires.....	32
§1 : Les structures d'encadrement du réseau.....	32
§2 : Les conventions de collaboration.....	35
A : Modalités.....	35
1 : Objectifs et durée.....	35
2 : Obligation des parties.....	35
3 : Contentieux.....	36
B : Mise en œuvre.....	36
1 : La production.....	36
a- La souscription des contrats.....	36
- En automobile.....	36
- Dans les autres branches.....	36
b- L'encaissement des primes.....	37
C : Les commissions et frais divers de gestion.....	38
2 : La gestion des contrats.....	38
Section 2 : La production des intermédiaires.....	40
§1 : Le chiffre d'affaires développé par les intermédiaires.....	40
A : Synthèse du marché sénégalais.....	40
1-La production des courtiers.....	40
a- Les primes.....	40
b- Les commissions.....	41
2- La production des agents généraux.....	41

B : Situation de la Sonam Assurances sa.....	42
1- Les primes.....	42
2- Les commissions.....	45
§2 : L'importance de l'apport des courtiers dans la production de la Sonam Sa.....	46
A- Les données du marché.....	46
B- Cas de la Sonam s.a.....	46
Chapitre 2 : Règles, procédures et stratégies d'amélioration du portefeuille intermédiaires.....	48
Section 1 : La maîtrise de la production.....	48
§1 : Le contrôle du réseau d'intermédiaires.....	48
§2 : Le suivi de l'évolution du chiffre d'affaires.....	50
Section 2 : L'amélioration du résultat Technique.....	52
§1 : Le suivi des encaissements et des arriérés de primes.....	52
§2 : Le contrôle de la sinistralité.....	53
Conclusion.....	55
Bibliographie.....	58
Table des matières.....	60