

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

Institut International des Assurances (IIA)

B.P :1575 – Tél. (+237)220.71.52- Fax (+237)220.71.51
Yaoundé/Cameroun



**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION
DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN
ASSURANCES (DESS-A)**

THEME

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

**CAS DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ET DE
REASSURANCES DU NIGER (CAREN) .**

**PRESENTE ET SOUTENU
PAR :**

ROLAND Yahaya

*Etudiant en DESSA
à l'IIA de Yaoundé*

**SOUS LA DIRECTION
DE :**

M. ISSOUFOU Harou

*Adjoint Chef Service Production IARDT
CAREN Assurances Niamey - NIGER.*

17^e Promotion 2004 - 2006

L'Institut n'entend ni approuver ni désapprouver les opinions émises dans ce mémoire. Elles doivent être considérées comme propres à leur auteur.

DEDICACE

A la mémoire de mon regretté père Roland LAWSON; que son âme repose en paix.

REMERCIEMENTS

Mes sincères remerciements vont tout d'abord à la Direction Générale de la CAREN et à tout le personnel particulièrement à :

- M. ISSOUFOU Harou qui, malgré ses multiples préoccupations, a accepté de m'encadrer et m'aider à réaliser ce travail ;
- M. SIDIKOU Garba, Secrétaire Général de la CAREN pour ses précieux conseils et encouragements durant tout le déroulement de mon stage.

J'adresse aussi un témoignage spécial de reconnaissance et de remerciement à M. OUMAROU Mahaman, Directeur National des Assurances et M. BIO Adamou Secrétaire Exécutif du Comité des Assurances du Niger pour tous les sacrifices consentis afin de me permettre de suivre la formation à l'IIA dans de très bonnes conditions.

Mes remerciements vont également à l'endroit de :

- M. MOUSSA Harouna (OAPI Yaoundé) et M. BABA Oumar Mamadou (CRADAT Yaoundé) pour leur soutien à la fois moral et matériel pendant tout mon séjour à Yaoundé ;
- M. MOHAMED KHAILOU Ismaël et M. KHANE SEINI Oumarou pour toute la fraternité et l'amitié dont ils ont fait montre à mon égard ;
- La famille CHERIF LAOUEL pour son soutien inlassable de tous les jours ;
- Tout le personnel de la Direction Nationale des Assurances du Niger ;
- La Direction Générale de l'IIA et tous les enseignants intervenant dans le cadre de la formation dans cette institution ;
- Tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail.

SIGLES ET ABREVIATIONS

- **Art** : Article
- **BIC** : Bénéfice Industriel et Commercial
- **BOA** : Banque Of Africa
- **CA** : Chiffre d'Affaires
- **CAREN** : Compagnie d'Assurances et de Réassurances du Niger
- **CEDEAO** : Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
- **CIMA** : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
- **CRCA** : Commission Régionale de Contrôle des Assurances
- **Cyclo** : Cyclomoteur
- **DA** : Direction des Assurances
- **DNA** : Direction Nationale des Assurances
- **FSEJ** : Faculté des Sciences Economiques et Juridiques
- **MF** : Ministère des Finances
- **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **OHADA** : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
- **PV** : Procès Verbal
- **RC** : Responsabilité Civile
- **TIARD** : Transports Incendie Accidents Risques Divers
- **TPM** : Transport Public de Marchandises
- **TPV** : Transport Public de Voyageurs
- **VP** : Véhicule Particulier

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>1^{ère} Partie : L'organisation du travail des intermédiaires d'assurances : justification et aspects généraux au sein de la CAREN</u>	5
<u>Chapitre I : Justification de l'organisation du travail des intermédiaires</u>	6
<u>Section I. La nécessaire organisation du travail des intermédiaires</u>	7
<u>Section II. Le besoin de protection des intérêts des parties au contrat d'assurances</u>	11
<u>Chapitre II : Aspects généraux de l'organisation du travail des intermédiaires au sein de la CAREN</u>	14
<u>Section I. La mise en place d'un service de suivi des agences : la Cellule Inspection du portefeuille</u>	14
<u>Section II. Le fonctionnement des conventions de collaboration et des mandats entre la CAREN et ses intermédiaires</u>	17
<u>2^{ème} Partie : La procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires de la CAREN</u>	23
<u>Chapitre I. Contrôle de la production des intermédiaires</u>	24
<u>Section I. Le contrôle de conformité des documents contractuels, des tarifs et autres prescriptions de la compagnie</u>	24
<u>Section II. Le contrôle des émissions et encaissements et le suivi des arriérés de primes</u> ...	29
<u>Chapitre II. Suivi de la comptabilité et contrôle des sinistres</u>	34
<u>Section I. Le suivi de la comptabilité</u>	34
<u>Section II. Le contrôle des sinistres</u>	36
<u>CONCLUSION</u>	39
BIBLIOGRAPHIE	
TABLE DES MATIERES	
ANNEXES	

INTRODUCTION

Traditionnellement, les contrats d'assurances sont vendus par intermédiaires ; il s'agit principalement des agents généraux, courtiers et producteurs salariés dont l'activité constitue aujourd'hui l'une des préoccupations majeures du monde des assurances.

En effet, force est de constater qu'aujourd'hui le monde ne cesse de gagner en complexité et le secteur des assurances n'échappe pas à cette règle ; les clients ont besoin d'un spécialiste avisé pour les aiguiller et même dans le cas de produits simples, les associations de consommateurs reconnaissent de plus en plus l'intérêt d'un intermédiaire.

Rappelons que d'une manière générale, on entend par intermédiaire, un professionnel chargé de mettre en relation deux ou plusieurs personnes en vue de conclure une convention.

Ainsi, « l'intermédiation en assurance ou réassurance est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion »¹

Est alors intermédiaire d'assurances ou de réassurances toute personne qui, contre rémunération, exerce une activité d'intermédiation en assurance ou réassurance.

Dès lors, l'on comprend aisément l'importance du rôle joué par les intermédiaires dans la distribution des produits d'assurances tant auprès des particuliers que des entreprises.

C'est pourquoi d'ailleurs, le Code CIMA leur a consacré son Livre V intitulé « Agents généraux, courtiers et autres intermédiaires d'assurance et de capitalisation ».

Pour ce qui est de la typologie des intermédiaires d'assurances, l'article 501 du Code CIMA distingue les agents généraux des courtiers et sociétés de courtage auxquels s'ajoutent les producteurs salariés et les personnes physiques non salariées mandatées et rémunérées à la commission.

¹ Article L. 511-1 du projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'assurance, adopté par l'Assemblée Nationale française lors de sa session ordinaire 2004-2005.

Les agents généraux sont des mandataires exclusifs des sociétés d'assurances qu'ils représentent dans une circonscription donnée en vertu d'un traité de nomination² ; ils exercent ainsi une profession libérale contrairement aux courtiers qui sont des commerçants indépendants mandataires de leurs clients et soumis à ce titre aux obligations spécifiques imposées aux commerçants.

Le courtier d'assurances est donc une personne physique ou morale qui met en rapport des clients avec une société d'assurances ; il conseille et assiste sa clientèle dont il est le plus souvent mandataire pour l'exécution des contrats et le règlement des sinistres.

Aussi, si le portefeuille de l'agent appartient à la compagnie, il n'en est pas ainsi du courtier qui gère librement son portefeuille hormis les cas particuliers de mandat de souscription reçu de la société d'assurances.

En revanche, les producteurs salariés sont, comme leur nom l'indique, des personnes physiques salariées commises par une entreprise d'assurances ou autres personnes ou sociétés immatriculées au registre du commerce chargés de placer des contrats d'assurances auprès du public.

Par ailleurs, il convient de souligner que l'exercice de la profession d'intermédiaires d'assurances est subordonné à un agrément délivré par le Ministre en charge du secteur des assurances. En plus, le Code CIMA soumet l'exercice de la profession d'intermédiaire à des « conditions d'honorabilité et de capacité »³ ainsi qu'à la souscription d'une garantie Responsabilité Civile⁴ pour les courtiers d'assurances. A cela s'ajoute l'obligation de disposer d'une garantie financière pouvant justifier la solvabilité des intermédiaires. Cette obligation est prévue à l'article 524 du Code CIMA aux termes duquel « tout agent, courtier ou société de courtage est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière. Cette garantie ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par un établissement de crédit habilité à cet effet ou une entreprise d'assurance agréée ».

² Convention entre une société d'assurances et un agent général déterminant les conditions d'exercice du mandat et les obligations de chaque partie.

³ Voir articles 506 à 523 du Code CIMA.

⁴ Assurance de responsabilité professionnelle prévue par l'article 537 du Code CIMA.

Dans le souci de réalisation des objectifs qu'elles se sont assignées, notamment la compétitivité et la recherche de rentabilité, les compagnies d'assurances de la zone CIMA cherchent à saisir toutes les opportunités offertes par les marchés à travers la mise en place et la collaboration avec des réseaux d'intermédiaires.

Toutefois, du fait de la vulnérabilité du secteur des assurances face à certaines pratiques malsaines auxquelles s'ajoutent quelques difficultés d'ordre technique et organisationnel, les sociétés d'assurances doivent prêter une attention particulière à l'activité des intermédiaires collaborant avec elles spécialement celle de leurs agents généraux et courtiers mandataires.

C'est pourquoi, la gestion des réseaux de distribution des produits d'assurances demeure au centre des préoccupations des dirigeants de compagnies d'assurances du fait de multiples problèmes liés entre autres au manque de professionnalisme et au non respect de certaines dispositions du Code CIMA.

L'exercice de l'activité des intermédiaires révèle ainsi de nombreuses pratiques irrégulières et nuisibles qui sont de nature à freiner le bon développement des compagnies d'assurances d'où toute l'importance et la nécessité de l'organisation du travail de ces intermédiaires d'assurances au sein des entreprises. A cet effet, le cas particulier de la Compagnie d'Assurances et de Réassurances du Niger (CAREN) en constitue une parfaite illustration.

La CAREN est une société créée par l'assemblée générale constitutive du 18 Juin 1988 par la société d'assurances française « Préservatrice Foncière Assurance » (PFA) présente au Niger depuis 1960.

A l'origine, la PFA était représentée par un agent général, « Niger Assurances », mais depuis 1992 la CAREN est devenue une compagnie exclusivement nigérienne.

Société Anonyme au capital de 500 000 000 FCFA entièrement libérés, la CAREN est une entreprise privée régie par le Code des assurances CIMA et agréée pour pratiquer des opérations d'assurances TIARD.

A l'instar de la quasi-totalité des compagnies de la zone CIMA, la CAREN a mis en place un réseau d'agents généraux implantés dans différentes localités du pays. Aussi, en vue de saisir au maximum les opportunités offertes par le marché des assurances, cette société collabore également avec presque tous les courtiers agréés exerçant sur le marché nigérien dont deux⁵ bénéficient d'un mandat de souscription dans la branche automobile.

La CAREN et ses différents intermédiaires travaillent aussi en collaboration avec certains apporteurs d'affaires qui ont un rôle non négligeable à jouer dans la distribution des produits d'assurances.

Toutefois, force est de constater que dans la pratique les intermédiaires d'assurances en leur qualité de mandataires peuvent par leurs actes nuisibles ou irréguliers porter atteinte tantôt aux intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats tantôt à ceux de la société qui peut souvent voir sa responsabilité engagée du fait desdits actes.

C'est le lieu de rappeler que dans le souci de préserver les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurances et de capitalisation, les Directions Nationales des Assurances (DNA) servant de relais à la CRCA, veillent au contrôle des sociétés et intermédiaires d'assurances au sein des Etats membres de la CIMA.

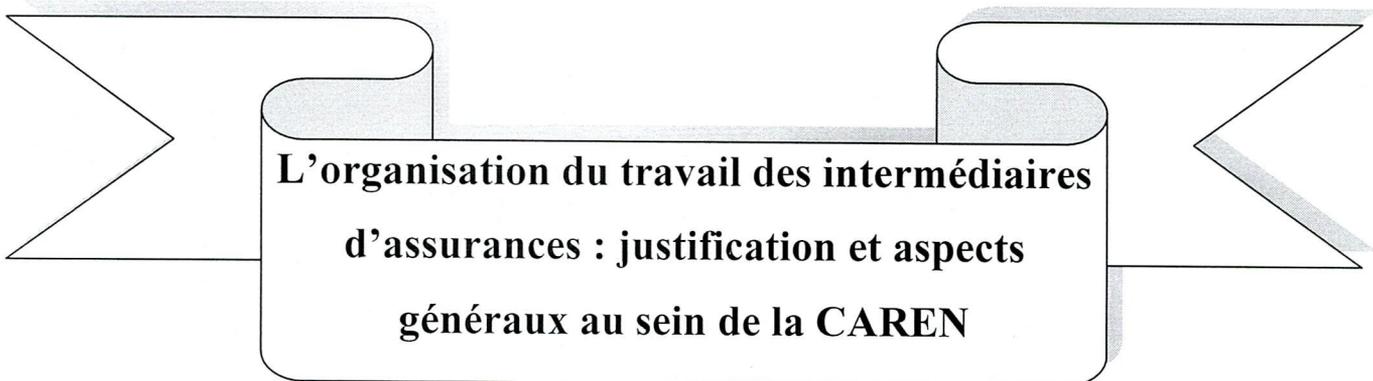
En plus, les compagnies d'assurances se doivent-elles à leur tour de contrôler les activités de leurs collaborateurs que constituent les intermédiaires, ce qui du reste justifie l'exercice par la CAREN d'un contrôle permanent sur ses agents généraux et courtiers mandataires.

Dès lors, pour mieux cerner l'organisation du travail des intermédiaires, il convient d'une part de montrer que cette organisation se justifie par diverses raisons avant de voir ses aspects généraux au sein de la CAREN (**Première Partie**).

Nous nous pencherons ensuite sur l'analyse de l'organisation de la procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires de la CAREN (**Deuxième Partie**).

⁵ Il s'agit du Cabinet de Courtage d'Assurances du Niger (CCAN) et du Cabinet de Courtage d'Assurances Kariya (CCAK).

PREMIERE PARTIE :



**L'organisation du travail des intermédiaires
d'assurances : justification et aspects
généraux au sein de la CAREN**

Les contrats d'assurances sont vendus au public par l'intermédiaire d'agents ou de courtiers habilités à présenter des opérations d'assurances.

Faut-il le rappeler, est considérée comme présentation d'une opération d'assurances, aux termes de l'article 500 du Code CIMA, « ...le fait pour toute personne physique ou morale, de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat d'assurances ou l'adhésion à un tel contrat 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 ».

En effet, de tout temps, les assureurs s'appuient sur la collaboration avec les intermédiaires d'assurances notamment agents et courtiers car ces derniers ont plus de contacts avec les assurés.

L'animation des réseaux de distribution constitue ainsi une composante essentielle des fonctions commerciales au sein des entreprises d'assurances. Ceci s'explique aisément par le rôle combien important joué par les intermédiaires dans la distribution des produits d'assurances et partant dans la production globale des compagnies.

Toutefois, dans la pratique, l'exercice de l'activité des intermédiaires révèle certaines pratiques irrégulières et nuisibles de nature à compromettre le bon développement des sociétés d'assurances.

C'est pourquoi aujourd'hui, toutes les entreprises d'assurances de la zone CIMA s'intéressent de plus en plus au suivi de l'activité des intermédiaires à travers de multiples actions qu'elles y mènent.

L'organisation du travail des intermédiaires qui se présente sous diverses formes au sein des compagnies d'assurances trouve ainsi toute sa justification. Aussi, après une première analyse consacrée à la justification de l'organisation du travail des intermédiaires d'assurances (**Chapitre I**), nous nous proposons de voir ses aspects généraux au sein de la CAREN (**Chapitre II**).

CHAPITRE I : JUSTIFICATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCES

Les responsables commerciaux des entreprises d'assurances ont entre autres préoccupations d'accroître l'efficacité des réseaux de distribution car « il ne suffit pas d'avoir mis au point de bons produits, de bien gérer ses contrats et d'offrir une bonne sécurité, encore faut-il le faire savoir aux clients potentiels »⁶.

Les intermédiaires d'assurances que sont les agents et courtiers jouent de plus en plus un rôle prépondérant dans la distribution des produits d'assurances. Cependant, l'assurance demeure un secteur vulnérable et très sensible aux manœuvres frauduleuses, à de multiples pratiques irrégulières et l'activité d'intermédiation n'échappe malheureusement pas à cette règle.

D'ailleurs, le travail des intermédiaires connaît certaines difficultés réelles qui entravent le bon développement des compagnies d'assurances et portant atteinte du coup aux intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats. C'est pourquoi les entreprises d'assurances s'attèlent à organiser en leur sein le travail des intermédiaires collaborant avec elles.

Ainsi, l'organisation du travail des intermédiaires paraît aisément justifiée car en dépit du rôle combien important joué par les intermédiaires dans la production d'une compagnie d'assurances, l'on note la persistance de multiples problèmes posés par l'activité d'intermédiation d'où la nécessaire organisation du travail des intermédiaires (**Section I**).

A ces raisons, vient s'ajouter le souci de la protection des intérêts des parties au contrat d'assurance (**Section II**)

⁶ Jérôme. YEATMAN, Manuel International de l'Assurance, ECONOMICA, 1^{ère} édition, Paris 1998, page 241.

Section I : La nécessaire organisation du travail des intermédiaires

Il convient de montrer que les intermédiaires occupent une place importante dans la production d'une compagnie d'assurances (**Paragraphe I**) même si par ailleurs la pratique révèle une persistance de multiples problèmes posés par l'activité d'intermédiation (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : L'importance de la place des intermédiaires dans la production d'une compagnie d'assurances

En plus des producteurs salariés, les contrats d'assurances sont vendus au public par l'intermédiaire d'agents ou de courtiers. Ces derniers jouent un rôle prépondérant du fait du nombre de plus en plus important d'affaires qu'ils apportent et c'est pourquoi de tout temps les entreprises d'assurances s'appuient sur ces réseaux de distribution traditionnels pour accroître leurs chiffres d'affaires.

En effet, les agents et courtiers ont plus de contact avec les assurés, ce qui explique leur situation de proximité car maîtrisant mieux les besoins des clients.

C'est pourquoi, aujourd'hui force est de reconnaître que les intermédiaires d'assurances occupent une place de choix dans la production des compagnies d'assurances.

Il en est ainsi par exemple pour le cas du Niger où selon les statistiques de la DNA, l'apport des intermédiaires représente environ 54% du total des émissions du marché pour l'exercice 2005.

Pour le cas spécifique de la CAREN, le tableau ci-dessous nous donne la part des intermédiaires dans la production globale au cours des trois derniers exercices :

**Part des Intermédiaires dans le chiffre d'affaires de la CAREN sur les trois
derniers exercices :**

EXERCICES	2003	2004	2005
INTERMEDIAIRES			
Agents généraux et courtiers mandataires	403.737.801	384.138.488	168.038.232
Courtiers	250.024.466	312.189.884	414.782.753
Total CA Intermédiaires	653.762.267	696.328.372	582.820.985
Total CA CAREN	1.592.608.794	1.524.574.452	1.806.716.865
Part des Intermédiaires dans le CA CAREN	41,05%	45,67%	32,26%

L'évolution de la part des intermédiaires dans le chiffre d'affaires de la CAREN fait ressortir une croissance entre 2003 et 2004, le taux étant passé de 41,05 à 45,67%. Ceci résulte de l'extension par la CAREN de sa collaboration avec les courtiers émergeant de plus en plus sur le marché nigérien. Toutefois, la part des agents généraux est nettement en baisse car en 2004 la CAREN a procédé à la fermeture de certaines agences⁷, ce qui explique la chute du taux à 32,26% en 2005.

Par ailleurs, le mode de rémunération de l'apport des intermédiaires par commissions, c'est-à-dire un pourcentage de la prime perçue, fait que l'intérêt direct des agents et courtiers est de produire beaucoup pour accroître le montant de leurs commissions, occultant ainsi le principe cardinal de sélection des risques.

Certes, cela permet aux intermédiaires de prendre une part importante dans la production globale des compagnies, mais constitue l'une des principales sources de nombreuses difficultés rencontrées par les sociétés d'assurances.

C'est pourquoi, les entreprises de la zone CIMA se doivent d'organiser en leur sein le travail des intermédiaires afin de pouvoir pallier les multiples problèmes posés par l'activité d'intermédiation.

⁷ Cf. 2^{ème} partie, chapitre II, section II, paragraphe II

Paragraphe II : La persistance de multiples problèmes posés par l'activité d'intermédiation

Le secteur des assurances demeure en proie aux manœuvres frauduleuses et se heurte à de sérieuses difficultés d'ordre technique et organisationnel liées à l'activité des intermédiaires.

A toutes ces difficultés et à tous ces problèmes, vient s'ajouter le manque crucial de professionnalisme de certains intermédiaires avec toutes ses conséquences néfastes.

L'un des plus grands problèmes posés aux sociétés d'assurances se traduit par une rétention de primes qui caractérise la majeure partie des intermédiaires en zone CIMA ; en effet très souvent les émissions ne sont pas suivies de reversement effectif des primes correspondantes.

Aussi, du fait de la concurrence de plus en plus rude sur les marchés, les agents généraux et courtiers, pour des raisons commerciales, accordent excessivement de crédits aux clients. Ceci pose un problème sérieux de recouvrement des arriérés qui d'ailleurs, demeure au centre des préoccupations majeures des dirigeants des compagnies d'assurances.

Par ailleurs, pour faire face à la concurrence et pouvoir accroître ainsi leurs chiffres d'affaires, la pratique fait observer chez les intermédiaires une tendance généralisée à la sous tarification.

Ce phénomène de manquement dans l'application des dispositions tarifaires incite les dirigeants des compagnies d'assurances à prendre des mesures conséquentes en vue d'y remédier.

C'est dans cette perspective que des directives et notes de services sans cesse renouvelées se multiplient dans le cadre de l'organisation du travail des intermédiaires.

Les Compagnies de la zone CIMA doivent également attirer l'attention des intermédiaires sur certaines souscriptions qui parfois, se révèlent pour des usages non conformes à l'occasion des sinistres. Il s'agit très souvent des cas de véhicules de transport à titre onéreux de biens et de personnes qui sont souscrits en véhicule

de tourisme (VP). Cette pratique est très dommageable pour la société mandante non seulement en raison du manque à gagner résultant de la sous tarification mais aussi et surtout du fait que la compagnie supporte des sinistres corporels sur des passagers.

Il y'a aussi l'attribution des numéros de manière désordonnée dont la conséquence est la confusion dans l'identification des assurés et c'est pourquoi, pour un meilleur suivi du portefeuille des agents et une mise à jour des codes à attribuer aux assurés nouveaux comme aux anciens, les sociétés mandantes doivent attirer l'attention des agents et courtiers sur le respect des séquences des séries de numéros et éviter également les sauts de numéro. De telles précautions permettent de lutter ainsi contre la fraude et les risques de saturation du système de gestion informatique des clients.

Sur un autre plan, les agents généraux accusent du retard dans la transmission des déclarations de sinistres. Ce qui constitue une source de sérieux problèmes et dès lors une recherche d'informations auprès des agences s'impose afin de mieux cerner les obstacles au bon suivi de la procédure de réception et de transmission des déclarations de sinistres.

Un autre problème pas des moindres, corollaire du manque de professionnalisme, se traduit par une mauvaise utilisation des documents contractuels.

Eu égard à cette énumération d'ailleurs non exhaustive, l'on s'accorde à admettre que la recherche de solutions aux multiples problèmes posés par l'activité des intermédiaires conduirait à asseoir la protection des intérêts des parties au contrat d'assurance.

Section II : Le besoin de protection des intérêts des parties au contrat d'assurance

L'organisation du travail des intermédiaires se justifie par le souci d'assainir le portefeuille de la compagnie d'une part (**Paragraphe I**) et de garantir la protection des assurés et bénéficiaires de contrats d'autre part (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : L'assainissement du portefeuille de la compagnie

La nécessité d'assainir le portefeuille de nos compagnies résulte du fait que le secteur des assurances connaît des difficultés comme nous l'avons précédemment évoqué. Cet assainissement du portefeuille passe par une recherche de l'homogénéité des mutualités des risques gérés par l'assureur et de l'équilibre de leurs résultats.

Du fait de la persistance des difficultés dans l'exercice de l'activité des intermédiaires, les responsables techniques des entreprises d'assurances doivent en permanence surveiller les résultats des souscriptions et prendre les mesures correctives nécessaires.

Ainsi, le travail des intermédiaires doit être organisé de manière à mieux vérifier l'adéquation des tarifs aux risques garantis, à améliorer l'homogénéité des mutualités gérées par la société d'assurances en décelant les intermédiaires dont la sinistralité est anormale non seulement en coûts mais aussi et surtout en nombre de déclarations de sinistres.

A cause de la maladresse, du manque de vigilance voire de la malhonnêteté de certains intermédiaires, la compagnie risque de supporter des dépenses anormales et c'est pourquoi les responsables de la surveillance du portefeuille doivent arrêter et mettre en application des mesures nécessaires afin d'équilibrer les résultats techniques. Parmi ces mesures on peut citer : la revalorisation des primes, la résiliation de certains contrats, l'imposition des franchises ou des mesures de prévention, la réduction des garanties, l'exclusion de certains risques...

Au-delà de ces mesures, la société peut, lorsque les difficultés perdurent et dans certaines conditions, aller jusqu'à mettre définitivement fin à la collaboration avec certains intermédiaires. Il en est ainsi de l'exemple de la CAREN qui a procédé à la fermeture de certaines de ses agences notamment celle de Konni d'abord et ensuite celles de Dosso, Gaya et Tahoua.

Quoiqu'il en soit, l'assainissement du portefeuille de la compagnie contribue à asseoir la protection des assurés et bénéficiaires de contrats.

Paragraphe II : La protection des assurés et bénéficiaires de contrats

Le Code des assurances des Etats membres de la CIMA impose des normes juridiques diverses afin d'améliorer le professionnalisme des intermédiaires et partant la sécurité de leurs clients.

Ainsi, il est important de protéger les consommateurs en empêchant particulièrement aux assureurs ou intermédiaires d'encaisser les primes des assurés et ne pas pouvoir régler les sinistres pour une raison ou une autre.

Souvent, par maladresse et sans même aucune intention de fraude, les intermédiaires peuvent se tromper de bonne foi, ce qui, dans la plupart des cas, constitue des atteintes sérieuses aux intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats. C'est pourquoi l'activité des intermédiaires d'assurances est rigoureusement contrôlée par les Directions Nationales des Assurances qui servent de relais à la CRCA au sein des Etats membres de la CIMA.

Aussi, les entreprises d'assurances ont voulu pallier les carences et insuffisances de l'activité d'intermédiation en organisant en leur sein, le travail des agents généraux et courtiers. Ceci participe du souci de protéger les assurés et bénéficiaires de contrats contre les conséquences des mauvaises pratiques des intermédiaires : non reversement de primes encaissées, détournement d'indemnités de sinistres, retard dans la transmission des déclarations de sinistres, mauvaise gestion des documents contractuels...

La multiplicité et la variété de telles pratiques irrégulières amènent à voir que l'organisation du travail des intermédiaires se présente aujourd'hui sous plusieurs aspects au sein de nos compagnies d'assurances.

CHAPITRE II : ASPECTS GENERAUX DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES INTERMEDIAIRES AU SEIN DE LA CAREN

Malgré les multiples difficultés rencontrées, l'importance de la place des intermédiaires d'assurances dans la production de nos compagnies demeure une réalité. C'est pourquoi, dans le but de concilier la réalisation de leurs objectifs et la protection des assurés et bénéficiaires de contrats, les sociétés d'assurances s'attèlent à organiser en leur sein le travail de leurs collaborateurs que sont les agents généraux et courtiers.

Ainsi, à l'instar des autres compagnies de la zone CIMA, l'organisation du travail des intermédiaires au sein de la CAREN est rendue nécessaire par diverses actions menées tant par les services techniques que commerciaux.

Cette organisation révèle ainsi plusieurs formes comme l'attestent d'abord la mise en place d'un service de suivi des agences (**Section I**), ensuite le fonctionnement des conventions de collaboration et des mandats entre la CAREN et ses intermédiaires (**Section II**).

Section I : La mise en place d'un service de suivi des agences : la Cellule Inspection du Portefeuille

Dans le souci d'asseoir le suivi régulier de l'ensemble du portefeuille de la CAREN, la Direction Générale a mis en place un service spécialement chargé de cette mission ; il s'agit de la Cellule Inspection du Portefeuille dont il convient de voir les attributions (**Paragraphe I**) et le mode de fonctionnement (**Paragraphe II**)

Paragraphe I : Les attributions de la Cellule Inspection du Portefeuille

La Cellule Inspection du Portefeuille a pour mission principale de faire une analyse du portefeuille qui concerne aussi bien les primes (encaissements et arriérés) que les sinistres.

L'analyse des primes consiste au suivi mensuel de l'évolution des émissions par agences et par catégories.

Pour ce qui est des sinistres, il s'agit également d'en suivre l'évolution globale par agences.

Aussi, des situations périodiques des états des arriérés clients sont établies et envoyées aux clients, aux agences et aux courtiers en vue de l'apurement à l'amiable ou en contentieux.

Ainsi, la Cellule Inspection du Portefeuille étant chargée du contrôle des agences, les actions qu'elle mène à cet effet se résument pour l'essentiel en :

- La gestion des documents contractuels ;
- Le contrôle de conformité des documents contractuels ;
- Le contrôle du respect des prescriptions de la compagnie ;
- Le contrôle des contrats émis et des bordereaux de production ;
- Le rapprochement entre les bordereaux mensuels et les listings informatiques ;
- Le contrôle du respect des tarifs ;
- L'envoi des listings de fin de mois (production nette, contrat à échéance, polices non renouvelées, échéances personnalisées...) ;
- Les situations comptables mensuelles.

Toutes ces opérations ci-dessus citées menées par la Cellule Inspection du Portefeuille seront analysées en détail un peu plus loin dans la partie réservée spécialement à la procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires.

Les attributions de la Cellule Inspection du Portefeuille étant définies, il convient maintenant de voir son mode de fonctionnement.

Paragraphe II : Le mode de fonctionnement de la Cellule Inspection du Portefeuille

La Cellule Inspection du Portefeuille est un service qui est rattaché directement à la Direction Générale.

Pour mener à bien sa mission, cette cellule reste en étroite collaboration avec les différents services de la compagnie notamment :

- Le service Production : pour ce qui est des crédits accordés aux particuliers (échéancier et cautionnement) ainsi que l'analyse des productions mensuelles des agents généraux et courtiers, les tarifs, la coassurance...
- Le service sinistres : pour le suivi de l'évolution de la sinistralité des intermédiaires et l'étude des problèmes avec les agences.
- Le service Réassurance : confirmation de solde aux réassureurs
- Le service comptabilité : situations mensuelles des comptes des agents généraux, règlements de commissions aussi bien des courtiers que des agents généraux.
- Le service contrôle de gestion : suivi du chiffre d'affaires et analyse de l'évolution de la sinistralité des agents et courtiers.

Pour ce qui est de l'organisation administrative, elle consiste en la tenue des registres et classeurs. Ces derniers se traduisent par :

- Echéanciers et cautionnement : échéanciers d'apurement d'arriérés clients
- Courriers départ et arrivée agents généraux
- Courriers départ et arrivée courtiers
- Production : notes de service tarifaires ou autres
- Sinistres : notes échangées entre le service sinistres, les agents généraux et les courtiers sur les problèmes relatifs à des sinistres.

Dans son travail, la Cellule Inspection du Portefeuille utilise des supports didactiques représentés par des listings informatiques de fin de mois.

Par ailleurs, le service chargé de l'inspection du portefeuille entretient des relations spécifiques avec les courtiers : réception factures commissions, envoi aux services techniques pour vérification et visa, mise en règlement...

Les attributions de la Cellule Inspection du Portefeuille permettent ainsi de mieux appréhender le fonctionnement des conventions de collaboration et des mandats entre la CAREN et ses intermédiaires.

Section II : Le fonctionnement des conventions de collaboration et des mandats entre la CAREN et ses intermédiaires

Dans le cadre de la politique générale de la compagnie, les intermédiaires sont tenus au respect des prescriptions édictées et dans ses relations spécifiques avec les agents généraux, la Cellule Inspection du Portefeuille se charge d'organiser la gestion des documents contractuels (**Paragraphe I**).

Aussi, après l'analyse de ces différents aspects, il conviendra de s'intéresser également à l'organisation de la rémunération des intermédiaires (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : L'édition des prescriptions imposées aux intermédiaires et l'organisation de la gestion des documents contractuels

Dans le souci du respect de la politique générale de la compagnie, les intermédiaires sont soumis à certaines prescriptions qu'il convient d'analyser (**A**) avant de voir l'organisation de la gestion des documents contractuels (**B**).

A.) L'édition des prescriptions imposées aux intermédiaires :

Dans l'exercice de leur activité, les agents généraux et courtiers avec mandat sont soumis au respect strict de la politique générale de la CAREN.

Pour ce faire, dans ses rapports avec les intermédiaires, la compagnie édicte certaines prescriptions concernant aussi bien les aspects techniques (production, sinistres) que comptables.

Ainsi par exemple, la CAREN attire l'attention des agents et courtiers sur le respect des séquences de séries de numéros attribués aux clients et le rattrapage de tous les numéros sautés car des manquements à une telle prescription aggravent les risques de saturation du système de gestion informatique des clients comme nous l'avons tantôt souligné.

Pour le cas particulier des contrats temporaires, la CAREN tient à l'attribution d'un seul numéro de code pour toutes les polices.

De même, la souscription de contrats auto en catégorie TPV doit impérativement se faire aux conditions ci-après :

- Application du plein tarif de la compagnie
- Durée : 12 mois fermes
- Paiement au comptant

Par ailleurs, toute application du tarif auto au dessous du minimum arrêté par la CAREN est rigoureusement interdite sous peine de sanction à l'égard de l'intermédiaire.

C'est pourquoi, une note d'instructions générales adressée aux agents et courtiers fixe les conditions de souscription de la branche auto (catégories T1 à T5) pour ce qui est des tarifs et durées comme l'indique le tableau ci-dessous :

Catégories	Réduction maximale autorisée	Durée minimale autorisée
T1 (Tourisme)	16%	Contrat temporaire= 1 jour à 1mois au tarif courte période
T2 (Utilitaires)	20%	3 mois
T3 (TPM)	25%	3 mois
T4 (TPV)	Application tarif plein sans réduction	1 an
T5 (Cyclo)	15%	-De 50 à 120 CM ³ : 6 mois -Autres : pas de limitation

Sur un tout autre plan, les agents et courtiers mandataires doivent tenir une comptabilité régulière de toutes leurs opérations en utilisant notamment les imprimés fournis par la CAREN. Ils doivent également fournir périodiquement le justificatif de leur solde débiteur.

En vue de l'organisation de son exploitation et notamment de ses relations avec les intermédiaires, agents généraux et courtiers, la CAREN insiste sur la bonne utilisation, la sauvegarde et le retour des souches des documents contractuels au niveau du siège.

Ces documents devraient être minutieusement et complètement renseignés comme il en est ainsi par exemple des mentions "énergies" et "puissances" des véhicules qui doivent figurer impérativement sur les contrats d'assurances auto, de même que les dates et heures portées sur les souches des attestations .

Par ailleurs, pour pouvoir faire la saisie des productions dans le même mois, la CAREN insiste sur la date impérative du 25 à laquelle les intermédiaires doivent clôturer leurs productions et les faire parvenir au plus tard le 27 de chaque mois.

Cette prescription permet à la compagnie de pouvoir rattacher chaque production à son mois d'émission et éviter ainsi les erreurs dans les statistiques.

Aussi, dans ses relations spécifiques avec les agents et courtiers avec mandat, la CAREN tient également au respect de l'organisation de la gestion des documents contractuels.

B.) La gestion des documents contractuels :

Elle entre dans le cadre des relations spécifiques de la Cellule Inspection du Portefeuille avec les agents généraux et courtiers mandataires.

En effet, la compagnie fournit à ses agents et courtiers avec mandat tous les documents dont ils ont besoin pour leur production : contrats d'assurances auto, attestations d'assurances, carnets de cartes brunes CEDEAO, bons de caisse, registres d'enregistrement de polices et livres d'enregistrement des productions.

La Cellule Inspection du Portefeuille se charge de suivre la livraison des documents contractuels et d'en contrôler l'utilisation après le retour des souches. Ainsi, toutes les transmissions sont enregistrées dans un carnet de livraison et l'utilisation doit se faire de manière chronologique conformément aux prescriptions de la compagnie.

En plus, les souches des documents utilisés doivent être sauvegardées par les agences pour ensuite être retournées au siège à chaque renouvellement de stock et l'Inspecteur des agences procède aux vérifications nécessaires avant ce renouvellement. Ceci permet un bon suivi des sorties de même qu'il contribue à éviter l'utilisation anarchique parfois même frauduleuse des documents contractuels par les intermédiaires.

Toutefois, cette procédure de gestion des documents contractuels n'est pas toujours respectée car la pratique chez certains intermédiaires fait observer un retard dans la transmission et parfois même la disparition de certaines souches.

C'est pourquoi, en vue de l'organisation de son exploitation et notamment des relations avec les intermédiaires, la CAREN s'active à prendre toutes les dispositions afin que les agents généraux et courtiers avec mandat communiquent dans les meilleurs délais les souches des carnets suivants :

- Attestations d'assurances
- Notes de couverture ou contrats d'assurances
- Cartes brunes CEDEAO
- Bons de caisse

Après l'analyse de ces différents aspects, il convient de s'intéresser maintenant à l'organisation de la rémunération des intermédiaires.

Paragraphe II : L'organisation de la rémunération des intermédiaires

Les intermédiaires d'assurances sont rémunérés sur commissions c'est-à-dire un pourcentage de la prime hors taxe en contrepartie de l'apport du contrat à l'assureur (commission d'apport) ou de gestion effectuée pour son compte (commission de gestion).

Dans tous les Etats membres de la CIMA, ces commissions sont réglementées et se présentent sous diverses formes non seulement selon les catégories ou branches d'assurances mais aussi et surtout selon qu'il s'agisse des agents généraux ou des courtiers. C'est pourquoi, il serait intéressant de voir séparément la rémunération des agents généraux (A) et celle des courtiers (B).

A.) La rémunération des agents généraux :

Les agents généraux et courtiers mandataires sont rémunérés sur la production et les taux de commissions sont fixés d'un commun accord avec la compagnie mandante.

Ces commissions sont calculées sur le montant de la prime nette de tous impôts et taxes. Aussi, une commission de 500 Francs par contrat émis au titre des accessoires constitue les commissions de gestion revenant aux agents.

C'est le lieu de rappeler que dans le cadre de la convention avec les intermédiaires, la CAREN accorde des facilités à ses agents généraux et courtiers mandataires. C'est ainsi qu'une avance de fonds pour constitution de dépôt minimal pour garantie financière est octroyée auxdits intermédiaires et un compte est ouvert en leur nom auprès de la BOA Niger.

C'est pourquoi, une retenue de 20% du montant des commissions mensuelles est prélevée sur chaque production jusqu'à apurement définitif du solde. A cela s'ajoute la retenue BIC de 2% et c'est alors que le montant définitif des commissions revenant aux agents est arrêté.

Ensuite, le cahier de dépenses est transmis au service comptabilité pour l'établissement du chèque et le paiement des commissions est traduit par un bordereau de règlement reprenant le décompte précédemment décrit.

Par ailleurs, un récapitulatif des commissions versées sur chaque exercice reprend le montant en net, déduction faite de la retenue garantie financière et de la retenue BIC afin de permettre aux agents et courtiers de faire leur déclaration fiscale des commissions reçues de la CAREN au titre de tel ou tel exercice.

B.) La rémunération des courtiers :

Elle est réglementée au Niger par l'arrêté N° 0273/MF/DA du 21 Mai 1997⁸ portant visa des taux minimum et maximum des commissions des courtiers d'assurances. Ces taux varient selon les branches.

Les commissions ne sont acquises au courtier qu'après encaissement par lui et reversement à la compagnie des primes correspondantes.

Les sommes perçues à titre d'acompte ne donnent droit à aucune commission ou indemnité quelconque sur les quittances échues non recouvrées par le courtier.

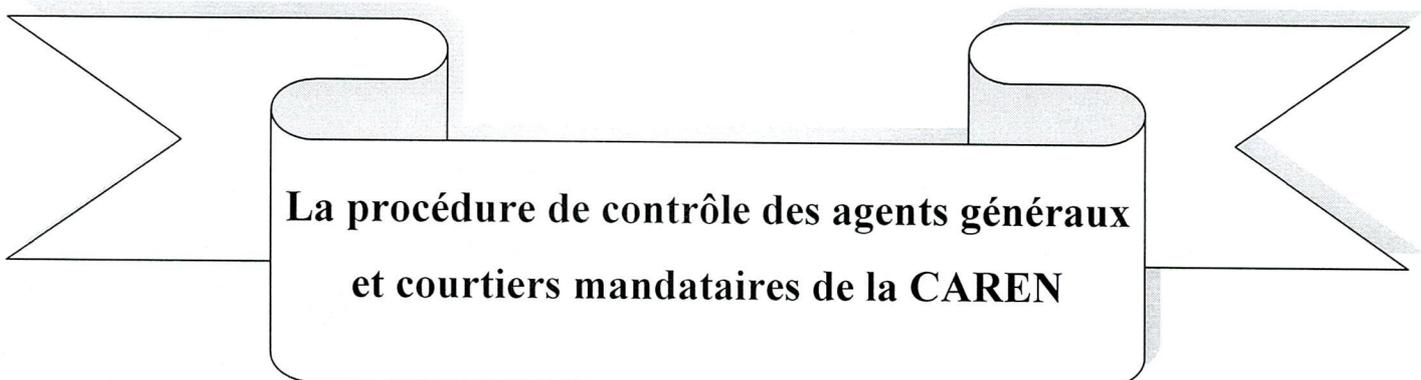
Dans ses relations spécifiques avec les courtiers, la Cellule Inspection du Portefeuille procède d'abord à la réception des factures commissions, ensuite à l'envoi au service technique pour vérification et visa (affaires et taux) et enfin la mise en règlement. Cette dernière phase commence par le remplissage du cahier de dépenses du courtier correspondant qui est ensuite transmis à la comptabilité pour l'établissement du chèque.

Une fois le chèque prêt, un bordereau de règlement est établi et sera émarginé au moment de la remise au courtier.

Après l'analyse des aspects généraux de l'organisation du travail des intermédiaires, il convient maintenant de s'intéresser à la procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires de la CAREN.

⁸ Voir annexe I.

DEUXIEME PARTIE :



**La procédure de contrôle des agents généraux
et courtiers mandataires de la CAREN**

L'assurance est une activité rigoureusement contrôlée et réglementée ; dans les Etats membres de la CIMA, ce contrôle exercé par les DNA qui servent de relais à la CRCA, participe du souci de protéger non seulement les assurés et bénéficiaires de contrats, mais aussi l'entreprise elle-même contre les risques de perte, de fraude, d'inefficacité....

Ainsi, l'importance de la place des intermédiaires, la recherche de l'amélioration de leur professionnalisme et la garantie de la sécurité des clients rendent de plus en plus indispensable le contrôle de l'activité d'intermédiation en assurances. Dès lors, les compagnies d'assurances se doivent de contrôler l'activité des intermédiaires collaborant avec eux, les agents généraux et courtiers mandataires notamment.

En effet, il est relativement facile d'émettre des instructions mais le problème se situe surtout au niveau de leur application, et c'est pourquoi il devient nécessaire d'envisager la comparaison des instructions données par les compagnies et les actions d'exécution menées par les intermédiaires. Cela permettra sans nul doute de pallier les carences et les pratiques irrégulières des agents généraux et courtiers.

Ce contrôle s'effectue par le biais des services d'inspection des agences créés au sein de nos compagnies ; en témoigne comme nous l'avons déjà vu la mise en place de la Cellule Inspection du Portefeuille et l'adoption d'une procédure spéciale de contrôle de l'activité des intermédiaires.

Le contrôle exercé par la CAREN sur ses agents généraux et courtiers mandataires porte non seulement sur l'aspect comptable mais aussi et surtout sur l'aspect technique c'est-à-dire la production et les sinistres. Dans tous les cas, il s'agit plus d'un contrôle sur pièces, le contrôle sur place étant quasi inexistant.

L'analyse de la procédure de contrôle des intermédiaires instituée au sein de la CAREN nous conduira ainsi à voir d'une part le contrôle de la production (**Chapitre I**) et de l'autre le suivi de la comptabilité et le contrôle des sinistres (**Chapitre II**).

CHAPITRE I : CONTROLE DE LA PRODUCTION DES INTERMEDIAIRES

Les responsables de la Cellule Inspection du Portefeuille sont chargés du contrôle des opérations effectuées par leurs collaborateurs que sont les intermédiaires d'assurances.

L'activité d'une compagnie se mesure avant tout par sa production notamment la politique de souscription des contrats et les émissions de primes.

Le contrôle de la production est fondamental, particulièrement pour la branche automobile car l'activité principale des agents généraux et courtiers consiste en l'émission de primes essentiellement dans cette branche.

Aussi, il est important de comparer les instructions données par la CAREN et les actions d'exécution menées par les agents généraux et courtiers en ce qui concerne la politique de souscription des contrats.

Il s'agit de vérifier si l'activité de ces intermédiaires respecte les règles tarifaires et autres prescriptions de la compagnie, les instructions en matière de gestion des documents contractuels ainsi que l'analyse de la composante primes (émissions, encaissements et arriérés).

Autrement dit, il convient d'analyser d'abord le contrôle de conformité des documents contractuels, des tarifs et autres prescriptions de la compagnie (**Section I**) avant de voir ensuite le contrôle portant sur les émissions, les encaissements et le suivi des arriérés de primes (**Section II**).

Section I : Contrôle de conformité des documents contractuels, des tarifs et autres prescriptions de la compagnie

La CAREN imprime tous les documents contractuels nécessaires pour la production des agents généraux et courtiers mandataires de même qu'elle organise les méthode et procédure de leur gestion.

Ainsi, un contrôle de conformité de ces documents s'avère nécessaire (**Paragraphe I**) et en plus la CAREN s'intéresse au contrôle des tarifs et autres prescriptions édictées dans le cadre de la collaboration avec les intermédiaires (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Le contrôle de conformité des documents contractuels

Les documents utilisés par les agents pour leur production sont : les contrats d'assurances, les attestations d'assurances, les carnets de carte brune CEDEAO, les bons de caisse, les registres d'enregistrement des polices et les livres d'enregistrement des productions.

Les souches des documents qui sont retournées à chaque renouvellement de stock sont soumises à un contrôle. Il s'agit en l'occurrence de confronter les souches des attestations d'assurances délivrées avec celles des contrats correspondants et celles des bons de caisse.

Ce rapprochement a pour but essentiel de déceler les éventuelles attestations d'assurances qui seraient délivrées sans contrat.

Toutes les attestations délivrées par les agents généraux et courtiers avec mandat doivent être reportées sur des notes de couverture et tous les contrats parvenus et enregistrés au niveau du service production du siège de la CAREN.

Par ailleurs, les documents contractuels doivent être minutieusement et complètement renseignés ; il s'agit en particulier de vérifier ici les anomalies dans le remplissage des documents, par exemple pour ce qui est des contrats auto, contrôler les renseignements telles que mentions "énergie" et "puissances" des véhicules, les dates et heures qui doivent également être portées sur les souches des attestations....

La CAREN contrôle aussi les séquences des séries de numéros clients attribués par les intermédiaires afin d'éviter certains désordres et aussi la détection des creux c'est-à-dire les numéros de polices ou de codes assurés non utilisés en fonction de la séquence mise en place.

Ces dispositions permettent ainsi de lutter contre la fraude dans la délivrance des attestations afin de pouvoir prendre des mesures conséquentes pour y remédier. En effet, il convient ici de rappeler que la délivrance frauduleuse des attestations par les agents constitue non seulement un manque à gagner pour la compagnie mais aussi pose de sérieux problèmes en cas de réalisation de sinistre.

Ces problèmes sont beaucoup plus fréquents pour les contrats de courte période où les intermédiaires sous estiment la probabilité de réalisation des sinistres du fait de la durée de garantie relativement courte.

La persistance de ces difficultés amène ainsi la CAREN à insister de plus en plus sur le contrôle des tarifs et autres prescriptions entrant dans la droite ligne de l'organisation du travail des intermédiaires.

Paragraphe II : Contrôle du respect des tarifs et des autres prescriptions de la compagnie

Il s'agit ici de déceler les cas de sous tarification par rapport au tarif applicable (A) et comparer les instructions données par la CAREN et les actions d'exécution menées par ses agents généraux et courtiers mandataires autrement dit le contrôle du respect des autres prescriptions de la compagnie (B).

A.) Contrôle du respect des tarifs :

Aujourd'hui, force est de constater que dans un monde qui se veut concurrentiel, presque aucun intermédiaire n'est épargné par le phénomène de la sous tarification. C'est pourquoi, l'Inspecteur chargé du contrôle des agences doit porter une attention particulière sur cette situation qui devient de plus en plus inquiétante pour nos compagnies.

Ce phénomène s'explique par le fait que les agents généraux et courtiers étant rémunérés par commissions, leur intérêt direct serait d'avoir des clients importants en portefeuille, accroître ainsi leurs chiffres d'affaires et conséquemment le montant de leurs commissions.

Ainsi, cela conduit au phénomène d'antiselection qui risquerait de compromettre l'atteinte des objectifs visés par la compagnie.

Des notes de services se multiplient afin d'y remédier et c'est dans cette perspective que la CAREN rappelle régulièrement à ses agents généraux et courtiers mandataires que toute application du tarif au dessous des tarifs légaux retenus par la compagnie est rigoureusement interdite sous peine de sanction.

Les incidences de la sous tarification s'analysent par le calcul du taux de perte de primes par intermédiaire et par période.

Il s'agit de rapporter la différence relevée à la production des agents et/ou courtiers soit :

$$\text{Taux de sous tarification} = \frac{\text{Différence tarifaire observée}}{\text{Production estimée}}$$

Exemple de cas de sous tarification automobile : Agence de Zinder

1^{ère} quinzaine du mois de janvier 2006 (Du 1^{er} au 15)

N° ASSURE	POLICE	TARIF MINIMUM	TARIF APPLIQUE	DIFFERENCE
800203	8 002 020 323	122 847	81 294	41 553
800332	8 002 320 512	35 537	33 717	1 820
76530	80 023 530	173 250	163 779	9 471
800325	8 002 320 345	53 935	51 093	2 842
800328	8 002 320 348	47 257	44 787	2 470
800320	8 002 320 340	45 744	43 357	2 387
800016	800 231 953	35 537	33 718	1 819
24482	800 272 537	99 430	78 850	20 580
800343	8 002 320 369	45 744	43 357	2 387
23675	80 023 985	145 947	137 994	7 953
800337	8 002 320 357	45 744	43 357	2 387
79926	80 023 926	76 896	72 779	4 117
24857	800 231 257	35 537	33 718	1 819
800307	8 002 320 317	145 947	137 994	7 953
TOTAL		1 109 352	999 794	109 558

Il ressort de ce tableau que l'Agence de Zinder a occasionné un manque à gagner de 109 558 FCFA soit un taux de 09,88%⁹.

⁹ Taux obtenu par application du ratio : Différence tarifaire / Production estimée (soit 109 558/ 1 109 352)

La CAREN insiste beaucoup sur l'application du tarif normal par ses mandataires et c'est pourquoi certaines mesures sont prises à cause de la persistance des agents et courtiers à vouloir accroître leurs chiffres d'affaires.

Il en est ainsi par exemple de la mesure consistant à déduire le montant de l'insuffisance tarifaire relevée du montant des commissions à verser à l'intermédiaire en cause.

La persistance du phénomène de sous tarification amène la CAREN, en plus du contrôle des tarifs à vérifier rigoureusement l'application des autres prescriptions de la compagnie.

B.) Contrôle du respect des autres prescriptions de la compagnie :

Il est relativement facile pour la Direction Générale et la Cellule Inspection du Portefeuille d'émettre des instructions, mais la difficulté se pose au niveau de l'application de ces instructions par les différents mandataires.

L'Inspecteur du contrôle des agences doit s'assurer que les consignes d'exécution des prescriptions de la CAREN sont effectivement respectées par les agents généraux et courtiers mandataires tenus au respect de la politique générale de la compagnie.

Il s'agit surtout de contrôler le respect de l'application des procédures de souscription, des consignes en matière de suivi des déclarations de sinistres ainsi que les instructions relatives à l'organisation, à la gestion et à l'utilisation des documents contractuels.

La CAREN insiste particulièrement sur le contrôle du respect des prescriptions en matière de souscription des risques automobiles pour les TPV, les TPM et les taxis notamment. Par exemple pour la souscription de contrats auto catégorie TPV, la période de garantie ne peut être inférieure à douze (12) mois et le paiement doit être au comptant avec application du plein tarif de la CAREN.

Ce contrôle se traduit par des actions efficaces menées en direction de la surveillance du portefeuille suite à la forte sinistralité observée chez les agents et courtiers.

Des notes de service sont adressées aux intermédiaires et parfois même des réunions regroupant les responsables du siège et les agents et courtiers sont organisées en vue d'asseoir le respect de la politique générale de la compagnie.

Dans cette perspective, la CAREN porte un intérêt certain au contrôle des émissions, des encaissements ainsi qu'au suivi des arriérés de primes.

Section II : Le contrôle des émissions et encaissements et le suivi des arriérés de primes

Il convient de voir d'abord les méthode et procédure de contrôle des émissions et encaissements (**Paragraphe I**) avant de s'intéresser ensuite au suivi des arriérés de primes (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Le contrôle des émissions et des encaissements

Le service Production du siège de la CAREN procède à un contrôle minutieux non seulement des émissions de contrats par les intermédiaires (**A**) mais également des encaissements de primes (**B**).

A.) Le contrôle des émissions :

Les agents généraux et courtiers avec mandat doivent périodiquement¹⁰ transmettre au siège tous les contrats émis dans un bordereau de production. Ce bordereau enregistre chronologiquement toutes les affaires réalisées par l'intermédiaire période par période.

¹⁰ Les bordereaux de production Agences sont envoyés au siège par quinzaine.

A la réception de la production mensuelle, un rapprochement entre les folios¹¹ des contrats émis avec ce qui se trouve sur le bordereau est effectué avant la saisie à l'informatique ; il s'agit là d'un premier niveau de contrôle des émissions : contrôle des contrats émis et des bordereaux de production.

Cela permet d'éviter à ce que soient comptabilisés des contrats qui se trouvent sur le bordereau mais qui sont matériellement absents du lot des contrats.

Le deuxième niveau de contrôle consiste à faire un rapprochement entre l'ensemble des bordereaux mensuels de chaque mandataire et les listings informatiques mensuels.

Ces listings de la production nette du mois sont envoyés aux différents agents généraux et courtiers mandataires afin qu'ils puissent porter leurs remarques éventuelles après vérification de la conformité. Ceci facilitera par la suite le bon contrôle des encaissements effectués.

B.) Le contrôle des encaissements :

Ce contrôle concerne également aussi bien les agents généraux que les courtiers mandataires. Il consiste à exiger de l'intermédiaire l'enregistrement de tous ses encaissements par ordre chronologique dans un bordereau qui doit être arrêté au moins une fois par mois. Ceci permet ainsi de se conformer aux dispositions de l'article 542 du Code CIMA aux termes duquel « les primes ou fractions de primes encaissées par les courtiers et sociétés de courtage doivent être reversées aux sociétés d'assurances dans un délai maximum de trente jours suivant leur encaissement ».

Le but du contrôle des encaissements de primes est de déceler les retentions et les reversements tardifs de primes à la compagnie.

¹¹ Les copies des notes de couverture.

Ainsi, pour permettre un bon contrôle, les bordereaux d'encaissement doivent comporter entre autres les informations suivantes :

- La date de l'encaissement
- Le numéro de police attribué
- La prime nette
- La prime totale
- Le montant encaissé
- La nature de l'encaissement (espèces, chèques...)
- Les références de la quittance ou du reçu délivré à l'assuré

Le rapprochement des bordereaux d'émissions et d'encaissements permettra de déceler les affaires encaissées par l'intermédiaire et non reversées à la compagnie.

Ainsi, non seulement un bordereau d'arriérés doit être établi par le mandataire mais aussi et surtout un suivi régulier des arriérés de primes s'impose à la compagnie.

Paragraphe II : Le suivi des arriérés de primes

Toutes les sociétés d'assurances travaillant avec le réseau d'agents et de courtiers doivent régulièrement suivre les opérations réalisées par ceux-ci notamment la délicate question des arriérés de primes.

Pour le cas spécial de la CAREN, il convient de voir l'analyse de ces arriérés (A) avant de s'intéresser à la procédure de leur recouvrement (B).

A.) L'analyse des arriérés de primes :

Elle fait partie des prérogatives dévolues à la Cellule Inspection du Portefeuille.

Ainsi, dans le cadre de l'analyse et la gestion des arriérés de primes, des situations périodiques des états des arriérés clients sont établies et envoyées aux

clients, aux agences et aux courtiers en vue de l'apurement à l'amiable ou en contentieux.

Les arriérés de primes s'expliquent pour une grande partie par le nombre de plus en plus important de crédits accordés aux clients et l'accumulation des factures impayées.

Certains intermédiaires attendent l'encaissement effectif des primes pour envoyer les contrats au niveau du siège et cela dans le but d'amoindrir leurs soldes débiteurs.

Conformément aux prescriptions de la CAREN, tous les contrats émis par les agents et courtiers avec mandat doivent être transmis au siège afin de permettre d'éviter les retards dans le traitement des dossiers en cas de sinistre mais également d'établir les listings mensuels des arriérés de primes.

L'analyse des arriérés se fait ainsi à travers l'établissement des listings, par intermédiaire, par branche, selon les montants, selon leur durée ou selon qu'il s'agisse des affaires en cession ou en acceptation. Autrement dit, l'analyse des arriérés de primes comporte plusieurs volets :

- Analyse des arriérés agences
- Analyse des arriérés courtiers
- Analyse des arriérés par branche
- Analyse des arriérés par nature
- Analyse des arriérés de plus de 2 000 000 F.CFA
- Analyse des arriérés de plus d'un an par branche
- Analyse des arriérés de plus de 3 mois, moins d'un an...

Pour l'apurement, après cette analyse de la situation des arriérés, des lettres de relance dont le but est de ramener les soldes à un seuil acceptable, sont envoyées aux intermédiaires concernés.

Aussi, la CAREN invite ses agents généraux et courtiers mandataires à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'éviter d'aggraver leurs soldes et faciliter ainsi la procédure de recouvrement.

B.) La procédure de recouvrement des arriérés :

Des états périodiques des arriérés de primes sont établis individuellement et par intermédiaire sous forme de listings¹². Ceci permet à la compagnie de relancer ainsi les débiteurs et assurer par là même le bon suivi de ces arriérés.

Ces états périodiques sont envoyés aux agents généraux et courtiers en leur rappelant le montant par clients mais également la situation du solde global.

Pour l'apurement des arriérés, ces états sont accompagnés des lettres de relance dans lesquelles la CAREN invite les intermédiaires à prendre les mesures nécessaires afin d'éviter l'aggravation de leurs soldes et pouvoir faciliter le recouvrement des arriérés.

Ainsi, un relevé individuel des arriérés clients par intermédiaires est dressé par la CAREN pour le solde particulier de certains clients qui sont invités à régler leurs dettes.

En plus, la compagnie est souvent amenée à subordonner le renouvellement de certains contrats à l'apurement des primes arriérées.

Il convient toutefois de préciser que malgré les lettres de relance adressées aux débiteurs, cette procédure amiable n'aboutit pas toujours au recouvrement, ce qui déclenche très souvent la procédure contentieuse. Ainsi, après une lettre de mise en demeure restée infructueuse, l'avocat de la compagnie peut engager la procédure judiciaire de recouvrement.

Cette phase ne limite pas la procédure de contrôle de l'activité des agents généraux et courtiers, ce contrôle s'exerçant également sur l'aspect comptable et sur les sinistres.

¹² Voir annexe II.

CHAPITRE II : SUIVI DE LA COMPTABILITE ET CONTROLE **DES SINISTRES**

L'organisation du travail des intermédiaires insiste sur le contrôle des règles, des normes et des procédures mises en place sans oublier la méthodologie de travail.

En l'absence de rigueur, la situation risque de connaître des dérives qui peuvent entraîner une aggravation des dépenses d'où le préjudice à la qualité des prestations de la compagnie, à son image de marque, bref à son efficacité.

C'est pourquoi, les compagnies d'assurances de la zone CIMA exercent un contrôle permanent de l'activité de leurs collaborateurs que sont les agents généraux et courtiers. En plus de la production, la comptabilité et les sinistres constituant des aspects sensibles font l'objet d'un contrôle régulier par nos sociétés d'assurances.

Ainsi, l'organisation de la procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires au sein de la CAREN, amène les responsables de ladite société à exercer un suivi régulier de la comptabilité (**Section I**) et un contrôle permanent des sinistres (**Section II**).

Section I : Le suivi de la comptabilité

Le service comptabilité de la CAREN en relation avec la Cellule Inspection du Portefeuille se charge de la tenue des situations mensuelles des agents généraux.

Le suivi de cette comptabilité Agences obéit à un principe double : la comptabilité tenue par le siège et la comptabilité tenue par l'agent général.

Autrement dit, il s'agit d'une part des situations mensuelles des comptes agences (**Paragraphe I**) et de l'autre des situations comptables mensuelles envoyées par les agences (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Les situations mensuelles des comptes agences

La situation comptable mensuelle de chaque agent général est traduite par un état financier établi par le service comptabilité et vérifié par l'Inspecteur chargé du contrôle des agences.

La compagnie tient ainsi une comptabilité agences qui lui permet de suivre et de faire l'enregistrement des opérations comptables effectuées entre l'intermédiaire (agent général ou courtier mandataire) et la CAREN. Il s'agit notamment des émissions de primes, de l'état d'impayés, des annulations de quittances, du retour des quittances, des mouvements de fonds¹³....

L'état financier établi par la société correspond au compte courant Agent dressé par la CAREN et qui constitue une synthèse des opérations mensuelles effectuées avec chacun des agents.

Les situations comptables permettent d'établir les bordereaux de règlement des commissions mensuelles dues aux agents et courtiers mandataires. Mais avant, un rapprochement est fait avec la comptabilité tenue par ces intermédiaires afin de vérifier la concordance des soldes, et c'est pourquoi il convient de s'intéresser aux situations comptables mensuelles envoyées par les agences.

Paragraphe II : Les situations comptables envoyées par les agences

Pour éviter les écarts de soldes, l'agent doit également tenir sa propre comptabilité.

Ainsi, conformément à leur convention de collaboration avec la CAREN, les agents généraux et courtiers mandataires doivent tenir une comptabilité régulière de toutes les opérations en utilisant les imprimés fournis par la compagnie.

Cette comptabilité se présente sous forme d'un livre de caisse où sont enregistrées chronologiquement les opérations effectuées par l'intermédiaire (encaissements de primes en espèces ou par chèques, commissions sur encaissements, mouvements de fonds...).

¹³ Fonds reçus de l'agent, fonds adressés à l'agent.

A la fin de chaque mois, le compte courant compagnie tenu par l'agent doit être rapproché avec les situations mensuelles des comptes Agences établies par le siège.

Ainsi, les intermédiaires doivent vérifier les états mensuels de primes et arriérés établis par la société et lui adresser leurs observations éventuelles.

Ils doivent également vérifier les comptes courants établis par la compagnie à la fin de chaque mois et en régler les soldes créditeurs dans un délai de vingt (20) jours après réception.

Un autre aspect particulièrement important de l'organisation de la procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires consiste en l'exercice d'un contrôle permanent des sinistres par la CAREN.

Section II : Le contrôle des sinistres

C'est surtout au moment de la survenance du sinistre, événement malheureux, que les assurés apprécient les prestations de la société d'assurances notamment par la façon dont elle règle les sinistres qui lui sont déclarés.

Pour le cas particulier de la CAREN, il convient de souligner que les agents généraux et courtiers mandataires ne sont pas habilités à gérer des dossiers sinistres ; leur rôle se limite à l'enregistrement des déclarations de sinistres des assurés se trouvant dans leurs portefeuilles et à la transmission de ces déclarations au siège de la compagnie.

Dans le cadre du contrôle des sinistres exercé par la CAREN, il serait intéressant de voir d'abord le suivi des déclarations (**Paragraphe I**) et ensuite celui de l'évolution de la sinistralité des intermédiaires (**Paragraphe II**).

Paragraphe I : Le suivi des déclarations de sinistres

En cas de réalisation de sinistre, l'assuré doit faire sa déclaration auprès de l'intermédiaire (agent général ou courtier avec mandat) auprès duquel il a souscrit son contrat.

L'agent général ou le courtier mandaté par la CAREN est à son tour tenu de faire parvenir toute déclaration au service sinistres de la compagnie dans les plus brefs délais. Ceci permettra d'accélérer les procédures d'ouverture et d'instruction des dossiers sinistres.

Le suivi consiste non seulement à vérifier que les déclarations sont parvenues et enregistrées au niveau du siège mais également à apprécier les délais de leur transmission.

En effet, il est fait obligation aux agents généraux et courtiers mandataires d'envoyer immédiatement et sans délai, les déclarations de sinistres enregistrées à leur niveau afin de réduire au maximum le nombre de sinistres tardifs.

Aussi, il convient de ne pas perdre de vue que le retard dans la transmission des déclarations peut porter atteinte à l'image de marque de la société.

En plus du retard, on observe souvent la non concordance entre les dates de déclaration et de transmission des sinistres ainsi que le manque de suivi des sinistres par voie de PV. Ce problème est rencontré surtout dans les cas de sinistres corporels.

Ainsi, dans le souci de prévenir les sinistres déclarés tardifs généralement corporels et de montants de plus en plus importants, pour une recherche des informations, la CAREN demande aux agents généraux et courtiers mandataires de :

- Se mettre mensuellement en contact avec les services de gendarmerie et de police de leur juridiction pour s'informer de tous les PV d'accidents de circulation dans lesquels des assurés de la CAREN seraient mis en cause¹⁴.
- Faire au service sinistres du siège, un compte rendu écrit de leur démarche suivant des formulaires de déclarations qui sont mis à leur disposition.

La CAREN insiste beaucoup sur le respect par les agents généraux et courtiers mandataires de l'obligation d'envoyer immédiatement les déclarations de sinistres enregistrées à leur niveau. Ceci permet à la compagnie de mener une bonne analyse de l'évolution de la sinistralité des intermédiaires.

¹⁴ Une fiche de déclaration de sinistres par voie de PV est prévue à cet effet : voir annexe III.

Paragraphe II : L'analyse de l'évolution de la sinistralité du portefeuille des intermédiaires

Le suivi de l'évolution de la sinistralité des intermédiaires est très important car il permet à la compagnie de ne pas laisser se détériorer ses résultats techniques.

En effet, le rapport Sinistres à Primes (S/P) constitue l'indicateur par excellence de l'évolution de la sinistralité, et donc de la qualité d'un portefeuille.

Ainsi, la CAREN évalue à la fin de chaque trimestre au moins, la sinistralité de chaque intermédiaire et la compare à la moyenne générale de la compagnie.

Les agents généraux et courtiers étant rémunérés à la commission, leur intérêt direct est d'accroître leurs chiffres d'affaires et c'est pourquoi les règles techniques de sélection des risques ne sont pas toujours observées par la plupart des intermédiaires.

Ceci amène les dirigeants de la CAREN à suivre et à apprécier rigoureusement l'évolution de la sinistralité afin d'assurer une bonne mutualisation des risques souscrits et pouvoir répondre à ses engagements contractuels.

Ainsi, des mesures de redressement sont prises à l'égard des intermédiaires dont la sinistralité est anormale. Ces mesures peuvent aller jusqu'à l'interdiction partielle et parfois même totale de souscription.

C'est ainsi qu'en Avril 2004, la CAREN a décidé et procédé à la fermeture de certaines de ses agences situées à l'intérieur du pays (agences de Gaya, Dosso et Tahoua), non seulement pour non- respect des consignes de souscription mais aussi et surtout à cause de leur sinistralité anormalement élevée.

CONCLUSION

Dans un monde qui se veut de plus en plus concurrentiel, il s'impose aux compagnies d'assurances de la zone CIMA l'impérieux besoin de s'atteler à organiser en leur sein le travail de leurs collaborateurs que sont les intermédiaires notamment agents généraux et courtiers.

En effet, cela constitue l'un des moyens permettant d'accroître la compétitivité et la rentabilité des entreprises d'assurances car les agents généraux et courtiers occupent une place importante dans la production de la plupart de ces sociétés en dépit de multiples problèmes rencontrés dans la collaboration.

Aussi, la distance qui sépare le siège et les agences générales de la compagnie entraîne des difficultés dans la perception des informations et provoque très souvent, une mauvaise interprétation et compréhension des directives de la Direction Générale.

L'organisation du travail des intermédiaires au sein des sociétés contribue ainsi à résoudre ce problème de dispersion géographique à travers la précision des objectifs et l'adoption d'une procédure rigoureuse de contrôle de l'activité des agents généraux et courtiers.

Ceci permet de déceler les dysfonctionnements et obstacles à la bonne collaboration entre compagnies et intermédiaires d'assurances, d'améliorer en conséquence la qualité des prestations fournies aux clients et d'en réduire les coûts.

C'est pourquoi, les compagnies d'assurances de la zone CIMA doivent faire évoluer les méthodes de travail des intermédiaires vers plus de rigueur et de professionnalisme. Pour ce faire, cela doit passer par :

- Le soutien technique et financier aux intermédiaires afin de les aider à utiliser les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) en commençant par l'installation des logiciels de gestion au niveau des agences ;
- L'animation et la formation des agents généraux et courtiers ainsi que leurs personnels ;

- Le renforcement en permanence des contrôles sur place en plus de ceux sur pièces exercés sur les intermédiaires ;
- La multiplication des actions visant à réduire au maximum le taux d'arriérés de primes, par exemple l'octroi des bonus aux chefs d'agences ayant réalisé le plus d'efforts de recouvrement ;
- La motivation des intermédiaires les plus performants par des récompenses ou des cadeaux de nature ludique ou professionnelle ;
- Le recrutement de nouveaux agents généraux compétents en remplacement des partants ou pour accroître le réseau d'intermédiaires ;
- Le recours à des inspecteurs spécialisés chargés d'assister au besoin les inspecteurs des agences : inspecteurs comptables chargés de vérifier la comptabilité des agences, inspecteurs techniques pour la tarification des risques importants, inspecteurs chargés de la gestion et du règlement de gros sinistres...

Par ailleurs, en cette heure de mondialisation de l'économie et avec l'émergence des courtiers de dimension mondiale, les sociétés d'assurances ne doivent pas se contenter seulement du développement du réseau d'intermédiaires, elles doivent recourir de plus en plus aux modes de distribution moderne des produits d'assurances notamment la vente directe et les nouveaux réseaux.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages Généraux

- BLAMOUTIER (J.M) et SALPHATI (J.F), Responsabilité des agents généraux et courtiers d'assurances, édition Argus, Paris 1984.
- COUILBAULT (François), ELIASHBERG (Constant), LATRASSE (Michel), Les grands principes de l'assurance, L'Argus de l'assurance, 5^{ème} édition, Paris 2002.
- YEATMAN (Jérôme), Manuel International de l'Assurance, ECONOMICA, Paris 1998.

Textes Législatifs et Réglementaires

- * Acte Uniforme de l'OHADA portant Droit Commercial Général
- * Arrêté N° 0273/MF/DA du 21 Mai 1997 portant visa des taux minima et maxima des commissions des courtiers d'assurances.
- * Code CIMA, 3^{ème} édition 2004.
- * Recueil des Lois et Règlements de la République du Niger, 2^{ème} édition 1994.

Mémoires et Rapports

- AMADOU (Djibrilla), Le contrôle des agences dans une compagnie d'assurances de l'espace CIMA : cas des agences de la CAREN, Rapport IIA, Cycle II – MSTA 6^{ème} promotion 2002 – 2004.
- MOUSSA (Boubacar), Le contrôle des intermédiaires d'assurances dans les pays de la CIMA : cas du Niger, Mémoire Université de Niamey – FSEJ, Maîtrise Droit Privé, Année Académique 2002 – 2003.
- OUATTARA (Youssef), Les intermédiaires et la distribution de l'assurance au Togo : Problèmes et solutions, Mémoire IIA Cycle III – DESSA, 11^{ème} promotion 1992 – 1994.

Cours

- MBONGUE (Paul), Comptabilité des agences, IIA Cycle III – DESSA, 17^{ème} promotion 2004 – 2006.

- NOUKELA (Emmanuel), Audit interne des sociétés d'assurances, IIA Cycle III – DESSA, 17^{ème} promotion 2004 – 2006.

- ZOURDANI (Mourad), Marketing en assurance, IIA Cycle III – DESSA, 17^{ème} promotion 2004 – 2006.

Sites Web

WWW.google.fr

WWW.largusdelassurance.com

TABLE DES MATIERES

<u>INTRODUCTION</u>	1
<u>1^{ère} Partie : L'organisation du travail des intermédiaires d'assurances :</u>	
Justification et aspects généraux au sein de la CAREN	5
<u>Chapitre I : Justification de l'organisation du travail des intermédiaires</u>	6
<u>Section I.</u> La nécessaire organisation du travail des intermédiaires.....	7
<u>Paragraphe I.</u> L'importance de la place des intermédiaires dans la production d'une compagnie d'assurances.....	7
<u>Paragraphe II.</u> La persistance de multiples problèmes posés par l'activité d'intermédiation	9
<u>Section II.</u> Le besoin de protection des intérêts des parties au contrat d'assurances...	11
<u>Paragraphe I.</u> L'assainissement du portefeuille de la compagnie.....	11
<u>Paragraphe II.</u> La protection des assurés et bénéficiaires de contrats.....	12
<u>Chapitre II : Aspects généraux de l'organisation du travail des intermédiaires au sein de la CAREN</u>	14
<u>Section I.</u> La mise en place d'un service de suivi des agences : la Cellule Inspection du portefeuille.....	14
<u>Paragraphe I.</u> Les attributions de la Cellule Inspection du portefeuille.....	15
<u>Paragraphe II.</u> Le mode de fonctionnement de la Cellule Inspection du portefeuille...	16
<u>Section II.</u> Le fonctionnement des conventions de collaboration et des mandats entre la CAREN et ses intermédiaires	17
<u>Paragraphe I.</u> L'édiction des prescriptions imposées aux intermédiaires et l'organisation de la gestion des documents contractuels	17
A) L'édiction des prescriptions imposées aux intermédiaires.....	17
B) La gestion des documents contractuels	19

<u>Paragraphe II.</u> L'organisation de la rémunération des intermédiaires	20
A) La rémunération des agents généraux et courtiers mandataires	21
B) La rémunération des courtiers	22

2^{ème} Partie : La procédure de contrôle des agents généraux et courtiers mandataires de la CAREN..... 23

Chapitre I. Contrôle de la production des intermédiaires 24

Section I. Le contrôle de conformité des documents contractuels, des tarifs et autres prescriptions de la compagnie

Paragraphe I. Contrôle de conformité des documents contractuels..... 25

Paragraphe II. Contrôle du respect des tarifs et des autres prescriptions de la compagnie

 A) Contrôle du respect des tarifs

 B) Contrôle du respect des autres prescriptions de la compagnie

Section II. Le contrôle des émissions et encaissements et le suivi des arriérés de primes..... 29

Paragraphe I. Le contrôle des émissions et des encaissements

 A) Le contrôle des émissions

 B) Le contrôle des encaissements

Paragraphe II. Le suivi des arriérés de primes..... 31

 A) L'analyse des arriérés de primes

 B) La procédure de recouvrement des arriérés

Chapitre II. Suivi de la comptabilité et contrôle des sinistres..... 34

Section I. Le suivi de la comptabilité..... 34

Paragraphe I. Les situations mensuelles des comptes Agences..... 35

Paragraphe II. Les situations comptables envoyées par les agents..... 35

Section II. Le contrôle des sinistres..... 36

Paragraphe I. Le suivi des déclarations de sinistres..... 36

Paragraphe II. L'analyse de l'évolution de la sinistralité du portefeuille des
intermédiaires..... 38

CONCLUSION..... 39

BIBLIOGRAPHIE

TABLE DES MATIERES

ANNEXES

A N N E X E S

LE MINISTRE DELEGUE AUPRES DU PREMIER MINISTRE
CHARGE DES FINANCES

- VU la Constitution du 12 Mai 1996 ;
- VU le Traité CIMA et ses annexes I et II ;
- VU la loi N° 62-27 du 28 Juillet 1962 portant réglementation des organismes d'assurance de toute nature et des opérations d'assurance ;
- VU le décret N° 92-293/PM/MF/P Du 25 Septembre 1992 portant modalités d'application du contrôle des organismes et opérations d'assurance.
- VU le Décret n° 96-486/PRN du 21 Décembre 1996, fixant la composition du Premier Gouvernement de la Quatrième République ;
- VU le Décret n° 97-005/PRN du 10 Janvier 1997, portant délégation de pouvoirs au Premier Ministre et déterminant sa mission de coordination de l'action du gouvernementale ;
- VU Le décret N°97-035/PRN/MF du 23 Janvier 1997, déterminant les attributions du Ministre Délégué Auprès du Premier Ministre Chargé des Finances ;
- VU Le décret n° 97-036/PRN/MF du 23 Janvier 1997, portant organisation du Ministère des Finances ;
- SUR proposition de la Directrice des Assurances.

ARRETE

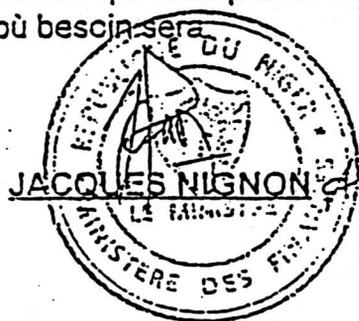
Article 1: Les taux minima et maxima des commissions des courtiers d'assurances sont fixés comme suit conformément aux dispositions de l'article 544 alinéa 2 du code des assurances CIMA.



RISQUES	TAUX PLANCHER	TAUX PLAFOND
AUTO	8%	12%
INCENDIE	13%	17%
BRIS DE GLACE	13%	15%
DEGAT DES EAUX	13%	15%
RC	13%	16%
BRIS-MACHINE	9%	14%
VOL	13%	16%
MULTI-PROF	13%	17%
INDIV-ACC	13%	17%
TRANSPORT	12%	15%
TRC	9%	12%
MALADIE	11%	14%
VIE	4%	6%
RETRAITE	2% escomptés	2% escomptés
AVIATION	A négocier	A négocier

Article 2: Les présents taux sont applicables dès la signature du présent arrêté.

Article 3 : Le Secrétaire Général et le Directeur des Assurances sont chargés chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal Officiel de la République du Niger et communiqué partout où besoin sera.



AMPLIATIONS

MF/CAB.....	2
MF/SG.....	2
COMITE DES ASSUREURS DU NIGER	2
TOUTES COMPAGNIES D'ASSURANCES.....	3
TOUS INTERMEDIAIRES.....	5
J.O.....	2

ANNEXE III

CAREN S.A
Compagnie d'Assurances et de
Réassurances du Niger
B.P 733 Niamey, Immeuble El Nasr
Tél. 73 34 70 Fax 73 24 93
E-mail : caren@intnet.ne

FICHE DE DECLARATION DE SINISTRES PAR VOIE DE PV

Agence/Courtier :

Mois :

Ordre	Date de l'accident ¹	Lieu de l'accident	Réf. de l'assuré (Code, police, N° d'immat.)	Nombre de blessés/morts	Réf. PV
1					
2					
3					
4					

Autres informations

Fait àle.....200

L'Agent

¹ Ecrire la mention "Néant", s'il n'y a pas eu d'accident

ANNEXE IV

Liste des agences générales de la CAREN et sociétés de courtage en collaboration avec elle :

Agences générales :

- Agence d'Agadez
- Agence d'Arlit
- Agence de Maradi
- Agence Kalley - Sud Niamey
- Agence de Zinder

Sociétés de courtage :

- A.C.A (Société de Courtage d'Assurance et de Réassurance du Sahel)
- CCAN (Cabinet de Courtage d'Assurances du Niger)
- CCAS (Cabinet de Courtage d'Assurances du Sahel)
- Cabinet Maina Courtage
- N-CARE (La Nigérienne de Courtage d'Assurance, de Réassurance et d'Assistance)
- NICA (La Nigérienne de Courtage d'Assurances)
- INTERCORA (International de Courtage d'Assurances et de Réassurances)
- 2S – CARE (Société Sahélienne de Courtage d'Assurances et de Réassurances)
- SIRCAO (Société Internationale de Représentation, de Courtage, d'Assistance et d'Organisation)
- SOCAN (Société de Courtage d'Assurances du Niger)
- SOGECAR (Société de Gestion et Courtage d'Assurances et de Réassurances)
- SONICAS (Société Nigérienne de Courtage d'Assurances)