

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES (CIMA)

IIA INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

INSTITUTION SPECIALISEE AUTONOME

BP 1575 – Tél (237) 220 71 52 – Fax (237) 220 71 51

E-mail : iia@syfed.cm.refer.org -yaoundé/Cameroun

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES EN VUE DE L'OBTENTION DU
Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances (DESS-A)

**LA PROBLEMATIQUE DE LA COLLABORATION
DES AGENTS GENERAUX AVEC LES SOCIETES
D'ASSURANCES : CAS DES ASSUREURS CONSEILS
TCHADIENS AVEC LA SOCIETE TCHADIENNE
D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES.**

Présenté et soutenu par :
Mr MADJITA René NAO SAMNGAR
Etudiant au Cycle III de L'Institut
International des Assurances
16^{ème} Promotion (2002-2004)

Sous la Direction de :
Mr NGONODJI KORDJE R.
Diplômé de l'IIA (9^{ème}
Promotion DESS-A)
Commissaire Contrôleur
des Assurances au
Tchad

OCTOBRE 2004

DEDICACE

A la mémoire de :

- mon père, Feu SAMNGAR Jean-Soroh
- ma mère, Feu BOUGNINA ODOUMTA

A mon épouse, MADJITA KITIMBAYE YABAO Annie

- A mes enfants :
1. MADJITA ONG-KAMNA Didier
 2. MADJITA SINA Nicole
 3. MADJITA DJINGMIAN Flora
 4. MADJITA ALLADEMA Yves
 5. MADJITA BON-A-DJOGRI Emmanuel
 6. MADJITA BEMYANI Marthe-Joelle
 7. MADJITA NONO Arlette-Edith

A mon cousin MOSSOALBAYE Pierrot et sa famille

A mon neveux Désiré NDAYAMON

A tous ceux qui me sont Chers et dont je ne peux citer les noms.

DEDICACE

A la mémoire de :

- mon père Feu SAMNGAR Jean-Soroh
- ma mère Feu BOUGNINA ODOUMTA

A mon épouse MADJITA KITIMBAYE YABAO Annie

- A mes enfants :
1. MADJITA ONG-KAMNA Didier
 2. MADJITA SINA Nicole
 3. MADJITA DJINGMIAN Flora
 4. MADJITA ALLADEMA Yves
 5. MADJITA BON-A-DJOGRI Emmanuel
 6. MADJITA BEMYANI Marthe-Joelle
 7. MADJITA NONO Arlette-Edith

A mon cousin MOSSOALBAYE Pierrot et sa famille

A mon neveu Désiré NDAYAMON

A tous ceux qui me sont Chers et dont je ne peux citer tous les noms.

REMERCIEMENTS

Qu'il me soit permis d'exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes dont les efforts soutenus et conjugués ont permis la réalisation de ce document.

Je m'adresse ainsi et particulièrement :

- Au service du Contrôle des Assurances, pour l'orientation de ma demande de stage ;
- A Monsieur ALI KEKE, Directeur des ACT, pour son assistance ;
- A Monsieur GONDJE AHMED BOUYO, Chef de département production à la STAR, pour ses précieux conseils ;
- A Mme TAMALTA Emélie, secrétaire au Ministère de l'Economie et des Finances, pour le travail de traitement de texte et de mise en page.

Aux uns et aux autres, ce mot : **MERCI**

SIGLES

ACT : Assureurs Conseils Tchadiens

AGA : Agent Général d'Assurances

CA : Courtier d'Assurances

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

CCIMA : Code CIMA

RC : Responsabilité Civile

SAFAR : Société Africaine d'Assurances et de Réassurances

STAR : Société Tchadienne d'Assurances et de Réassurances

CRCA : Commission Régionale de Contrôle d'Assurance

STT : Société Textile du Tchad

SOMMAIRE

	PAGES
SOMMAIRE	V
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ASSURANCES	4
CHAPITRE I : Personnes habilitées à présenter les opérations d'Assurances	6
CHAPITRE II : Conditions d'exercice de la profession d'AGA	8
CHAPITRE III: Traité de nomination	11
DEUXIEME PARTIE : ENJEUX DE LA DISTRIBUTION PAR L'AGA : ACT	18
CHAPITRE I : Historique des ACT au Tchad	20
CHAPITRE II : Collaboration MARSH/ACT-STAR NATIONALE SA	23
CHAPITRE III : Nécessaire amélioration de la collaboration MARSH/ACT avec STAR NATIONALE SA	35
CONCLUSION GENERALE	40
Annexes	45
BIBLIOGRAPHIE	48

INTRODUCTION GENERALE

Le marché des Assurances tchadien est exploité à ce jour par deux (02) compagnies dont la STAR NATIONALE SA, la plus grande et la plus ancienne. En effet, pour un chiffre d'affaires global du marché de FCFA 4.937.392.657 (2002) et 5.497.191.988 (2003), la STAR s'est taillée des parts léonines se chiffrant respectivement à 4.937.392.657 FCFA* et 4.595.936.862 FCFA, soit en moyenne 92 %.

Pour sa part, le réseau de distribution utilise un nombre restreint d'intermédiaires : un seul courtier (GRAS SAVOYE) et un Agent Général de la STAR NATIONALE SA à savoir MARSH/ACT. On notera dans une moindre mesure, la présence des prescripteurs d'assurances parmi lesquels il y a les banquiers (Assurances crédits), les agents immobiliers (Assurance Incendie), les associations sportives (Assurance RC sportive), ... Ces derniers, du fait de leurs activités, conseillent sinon imposent à leurs clients la souscription des contrats d'Assurances.

Un marché aussi modeste que celui-là ne saura prospérer que si les professionnels qui l'animent sont solidaires et surtout installent en leur sein une franche collaboration.

La STAR Nationale SA qui a longtemps évolué seule sur ce marché, se retrouve aujourd'hui face à une société concurrente non la moindre (la SAFAR). Il va falloir qu'elle s'organise pour répondre aux attentes de la clientèle de plus en plus exigeante et partant, maintenir sa part de marché, mieux, la porter à une proportion maximale possible. C'est ici que le recours aux intermédiaires par la STAR trouve sa justification.

Notre travail sera centré sur le réseau de distribution des Agents Généraux d'Assurances.

« L'Agent Général des Assurances est une personne physique qui, justifiant des connaissances professionnelles suffisantes, représente une ou plusieurs sociétés en vertu d'un traité de nomination »⁽¹⁾

⁽¹⁾ Statut des Agents généraux d'Assurances, Règlement n° I, titre II, Article 2.

^(*) 4.937.392.657 = chiffre d'affaires STAR = Chiffre d'Affaires marché, la SAFAR n'étant pas encore installée

(*) 4.937.392.657 = chiffre d'affaires STAR = Chiffre d'Affaires marché, la SAFAR n'étant pas encore installée

Dans des conditions normales, Assureurs et AGA sont dans un partenariat où chacun doit jouer pleinement et sincèrement son rôle bien défini et circonscrit dans un cadre juridique qui est la convention de collaboration. Aucune fausse note ne devrait en principe interférer leurs relations. Cependant, il arrive que certaines pratiques des AGA dérogent de la norme et compromettent les résultats des sociétés d'Assurances.

En considération de leur apport non négligeable dans le chiffre d'affaires des Assureurs, il importe d'observer avec toute l'attention que cela requiert, le comportement des Agents Généraux, en vue de les rappeler à l'ordre en cas d'un écart constaté ; ceci pour préserver les intérêts de leurs mandants.

Le choix de ce thème de mémoire est donc d'arriver à mieux appréhender la relation de collaboration qui prévaut entre les professionnels d'assurances, notamment les Agents Généraux et les Assureurs afin de tenter, autant que faire se peut, d'y apporter modestement des correctifs nécessaires, au cas où une dérive venait à être relevée.

Pour arriver, au terme de nos recherches, notre stage s'est déroulé au sein de l'Agence Générale MARSH/ACT qui représente la STAR NATIONALE SA. Par une attentive observation et des recherches personnelles à travers des documents de la société mandante et de ceux de son mandataire, nous nous sommes imprégnés, tant soit peu de la situation que nous décrivons dans les lignes qui suivent.

Nous commencerons par la distribution des produits d'assurances (1^{ère} partie) pour aboutir aux enjeux de la distribution par l'Agent Général d'assurances : ACT (2^{ème} partie).

Sans doute, certaines de nos idées développées dans ce document paraîtront pour certains comme des truismes par contre, d'autres les réproveront ; quoi de plus normal dirons nous, l'œuvre humaine n'étant jamais parfaite...

Dans des conditions normales, Assureurs et AGA sont dans un partenariat où chacun doit jouer pleinement et sincèrement son rôle bien défini et circonscrit dans un cadre juridique qui est la convention de collaboration. Aucune fausse note ne devrait en principe interférer leurs relations. Cependant, il arrive que certaines pratiques des AGA dérogent de la norme et compromettent les résultats des sociétés d'Assurances.

En considération de leur apport non négligeable dans le chiffre d'affaires des Assureurs, il importe d'observer avec toute l'attention que cela requiert, le comportement des Agents Généraux, en vue de les rappeler à l'ordre en cas d'un écart constaté ; ceci pour préserver les intérêts de leurs mandants.

Le choix de ce thème de mémoire est donc d'arriver à mieux appréhender la relation de collaboration qui prévaut entre les professionnels d'assurances, notamment les Agents Généraux et les Assureurs afin de tenter, autant que faire se peut, d'y apporter modestement des correctifs nécessaires, au cas où une dérive venait à être relevée.

Pour y arriver, nous avons choisi de passer un temps auprès de l'Agent Général MARSH/ACT qui représente la STAR NATIONALE SA. Par une attentive observation et des recherches personnelles à travers des documents de la société mandante et de ceux de son mandataire, nous nous sommes imprégnés, tant soit peu de la situation que nous décrivons dans les lignes qui suivent.

Nous commencerons par la distribution des produits d'assurances (1^{ère} partie) pour aboutir aux enjeux de la distribution par l'Agent Général d'assurances : ACT (2^{ème} partie).

Sans doute, certaines de nos idées développées dans ce document paraîtront pour certains comme des truismes par contre, d'autres les réproveront ; quoi de plus normal dirons nous, l'œuvre humaine n'étant jamais parfaite...

1^{ère} Partie :

**DISTRIBUTION DES PRODUITS
D'ASSURANCES**

L'Assurance est un domaine très complexe dans lequel nul ne peut se lancer (s'il ne s'y connaît) avec succès, comme cela semble être le cas dans d'autres branches d'activités commerciales. Elle est une technique basée sur la mutualité et sur l'analyse statistique des expériences passées, en terme de survenance de sinistres.

De sa conception à sa vente, il faut donc des professionnels rompus à la matière. Aussi, toute société d'assurances qui se veut compétitive sur son marché, emploiera suffisamment des cadres et agents techniques d'assurances, mais encore dans une certaine mesure, d'autres compétences dans des spécialités connexes (juristes, techniciens en marketing, informaticiens,...)

Pour atteindre les consommateurs d'assurances, les sociétés d'assurances passent par des réseaux de distribution divers. Ainsi, plusieurs canaux permettent d'assurer cette distribution.

« On appelle distribution, l'ensemble des actions propres, tendant à placer le produit en position privilégiée face au consommateur, de manière à conduire celui-ci au niveau préférentiel »⁽²⁾

Compte tenu de la spécificité que requiert l'activité de l'assurance (nous l'avons dit ci-dessus), seules les personnes habilitées à présenter les opérations d'assurances (chapitre I) sont concernées par la distribution. Pour le sujet qui nous intéresse, nous ne parlerons que des Agents Généraux d'Assurances. Nous évoquerons les conditions d'exercice de la profession qui sont les leurs (chapitre II) et le cadre juridique qui régit leurs relations avec les sociétés d'assurances mandantes : le traité de nomination (chapitre III). Quelques fréquentes digressions sommaires sur les autres aspects de la question seront cependant possibles.

(2) J. Charbonnier, le marketing en Assurance

Chapitre I : LES PERSONNES HABILITEES A PRESENTER LES OPERATIONS D'ASSURANCES

Le code CIMA réserve impérativement à certains professionnels dûment habilités, le droit de présenter au public les opérations d'assurances (section I). Ce code précise en même temps, ce qu'est la présentation des opérations d'assurances (section II).

Section I : LES PERSONNES HABILITEES

Les opérations d'Assurances ne peuvent être présentées que par des personnes limitativement énumérées par le Code CIMA en ses articles 501 et 502. Sauf dérogation au principe et selon l'esprit dudit code, sont autorisées à pratiquer l'activité d'assurances :

- Les personnes physiques et morales immatriculées au registre du commerce pour le courtage d'assurance et agréées par le Ministre en charge des Assurances : il s'agit des courtiers.
« Le courtier est un commerçant dont l'activité consiste à mettre en relation deux personnes qui veulent contracter. Le courtier d'assurances a donc pour fonction de rapprocher le preneur d'assurances d'une société susceptible éventuellement d'accepter, moyennant une prime en principe contradictoirement fixée, la charge du risque. »⁽³⁾
- Les personnes physiques ou morales titulaires d'un mandat d'AGA ou chargées à titre provisoire des fonctions d'Agent Général d'Assurances.
L'AGA n'est pas, comme le courtier, un commerçant. Il est le mandataire de la société d'Assurance aux termes des statuts et à titre principal.
- Les personnes physiques salariées commises à cet effet soit par une entreprise d'Assurances, soit par un AGA, soit par un courtier d'Assurances.
- Les personnes physiques non salariées autres que les AGA et mandatées à cet effet par l'une des personnes indiquées ci-dessus.

En résumé, les personnes seules habilitées à présenter les opérations d'assurances sont : les entreprises d'Assurances et les intermédiaires qui sont notamment les AGA et les courtiers d'assurances.

Il existe cependant une dérogation à cette liste limitative.

⁽³⁾ André PESSARD et Gilbert CROQUEZ, Présentation des opérations d'assurance

En effet, sont aussi concernées par la présentation des opérations d'assurances, « *les personnes ou entreprises habilitées à faire souscrire, le cas échéant moyennant rémunération de leurs services, des garanties d'Assurances annexes et accessoires à leur prestation principale* »⁽⁴⁾. Il s'agit des prescripteurs d'Assurances déjà cités ci-haut.

Cette dérogation ne donne cependant pas aux prescripteurs d'assurances l'une des qualités des quatre (04) catégories des personnes habilitées à présenter les opérations d'assurances. Au demeurant, la cour d'appel de France a justement admis que : « *en souscrivant une police d'assurance groupe pour le compte de ses clients emprunteurs, une banque avait agi en dehors de tout mandat caractérisant l'activité d'un agent général.* »⁽⁵⁾ Ainsi donc, le fait de présenter les opérations d'assurance pour une banque ne fait d'elle ni un AGA ni un courtier d'assurances. Mais en quoi consiste donc la présentation des opérations d'assurances ?

Section II : LA PRESENTATION DES OPERATIONS D'ASSURANCES

L'article 500 du code CIMA définit la présentation des opérations d'Assurances comme « *le fait pour toute personne physique ou morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat d'assurance 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* » cet article reprend in extenso le décret-loi français en son article 33. Il ressort de cette définition les caractéristiques suivantes de la présentation : l'acte de solliciter la souscription ou l'adhésion, l'acte de recueillir la souscription ou l'adhésion et l'acte d'exposer à un souscripteur les conditions d'un contrat en vue de la souscription ou de l'adhésion par celui-ci. Il ne suffit pas seulement pour les professionnels d'assurance d'être habilités à présenter les opérations d'assurances ; encore faut-il satisfaire à quelques conditions en méconnaissance desquelles, tout contrevenant est passible des sanctions prévues par l'article 545 du Code CIMA (amende de FCFA 500.000 à 1.000.000).

(4) Jean Marc BLAMOUTIER et Jean Francois SALPHATI, la responsabilité des Agents Généraux et des courtiers d'Assurances.

(5) Notes sous cassation 1^{ère} chambre civile, 10 juin 1981, J.C.P 81 – IV, P. 304.

Chapitre II : LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA PROFESSION D'AGA

L'accès à la profession est ouvert à toute personne habilitée sous réserve de remplir les conditions d'âge (section I), de nationalité (section II) de capacité professionnelle (section III) et d'honorabilité (section IV).

Section I : CONDITION D'AGE

Considérant les innombrables actes juridiques que pose l'AGA aussi bien avec des assurés, qu'avec sa société mandante, celui-ci doit avant toute activité, avoir l'âge requis. En effet, aux termes de l'article 508 du CCIMA-1°, il doit avoir la majorité légale dans l'Etat de présentation de l'opération. Au Tchad et dans beaucoup d'autres pays d'expression française d'ailleurs, cet âge est de vingt-et-un ans révolus, la plupart de nos textes étant calqués sur les lois françaises.

Section II : CONDITION DE NATIONALITE

La nationalité tout comme le sexe ne devraient plus être des conditions très rigoureuses pour l'exercice de la profession, surtout pas à cette ère de la mondialisation de l'économie où les tracés géographiques sont virtuellement occultés.

Il est toutefois exigé que le postulant à la profession d'AGA soit un ressortissant de l'Etat de présentation de l'opération d'assurances ou ressortissant de l'un des Etats membres de la CIMA.

Faisant une toute petite digression quant au sexe, il n'y a pas en droit, de discrimination fondée sur la masculinité ou la féminité de la personne. A ce propos, le statut des AGA précise qu'en cas de décès de l'Agent, sa veuve ou son veuf a le droit de priorité à lui succéder dans la mesure où il/elle remplit les conditions de capacité professionnelle, d'honorabilité,...

Section III : CONDITION DE CAPACITE PROFESSIONNELLE

Les assurances, nous l'avons déjà dit, relèvent d'un domaine hautement technique. C'est pourquoi le postulant à cette activité doit justifier, aux termes de l'article 514 du Code CIMA, soit de la possession d'un diplôme requis par la Commission Régionale de Contrôle d'Assurance (CRCA) ainsi que l'accomplissement d'un stage professionnel auprès d'une société d'assurances ou de courtage d'assurances ou encore auprès d'un Agent Général d'Assurances (2 ans au moins) ; soit de l'exercice à temps complet pendant deux (02) ans au moins dans les services visés

ci-dessus des fonctions relatives à la production ou à l'application des contrats d'Assurances ainsi que de l'accomplissement d'un stage professionnel ; soit de l'exercice à temps complet pendant un (01) an au moins d'une activité en qualité de cadre ou de dirigeant dans ces mêmes entreprises ; soit de l'exercice pendant deux (02) ans au moins en qualité de cadre ou chef d'entreprise, de fonction de responsabilité dans une entreprise industrielle ou commerciale ainsi que l'accomplissement d'un stage professionnel ; soit de l'exercice pendant deux (02) ans de fonction de responsabilité en tant que cadre dans une administration de contrôle d'Assurances.

Section IV : CONDITION D'HONORABILITE

Le métier d'assurance est honorable et noble. Son postulant doit inspirer de la confiance et aussi attirer le respect. En effet, aucun assuré n'approcherait le professionnel d'assurance, moins encore ne le contacterait pour lui confier son sort s'il se révèle non sérieux et méprisable. L'AGA s'interpose entre l'Assureur et les Assurés. Ces derniers voient en lui l'image de l'assureur, son mandant. Pour être admis à exercer sa fonction, il lui est donc exigé de remplir les conditions d'honorabilité. A ce sujet, l'article 506 du Code CIMA dispose : « *ne peuvent exercer la profession d'Agent Général d'Assurances ou de courtier d'assurances :*

- 1. les personnes ayant fait l'objet de condamnation pour crime ou délit,*
- 2. les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de faillite personnelle ou autre mesure d'interdiction relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises,*
- 3. les personnes ayant fait l'objet d'une mesure de destitution de fonction d'officier ministériel en vertu d'une décision de justice... »*

Nous remarquons que cette condition est imposée aussi bien aux AGA qu'aux courtiers d'Assurances (CA). L'un et l'autre sont certes des intermédiaires d'assurances cependant, du point de vue de la profession, ils sont différents l'un de l'autre. Dans la pratique, les différences tendent à s'estomper. Bien qu'il n'entre pas dans notre propos d'exposer ici les relations qui existent entre les courtiers, les assurés et les autres personnes habilitées à présenter les opérations d'assurances, il paraît légitime sinon nécessaire pour le public qui a du mal à distinguer les deux (02) catégories d'intermédiaires, de faire apparaître la ligne de démarcation qu'il y a entre les AGA et les courtiers d'Assurances. En fait, ils se confondent de plus en plus sous la même appellation des

démarcation qu'il y a entre les AGA et les courtiers d'Assurances. En fait, ils se confondent de plus en plus sous la même appellation des « Assureurs Conseils ». Nous ne saurions nous étaler outre mesure sur cet aspect ; nous résumons tout simplement cette comparaison dans le tableau ci-après :

TABLEAU SYNOPTIQUE DE DISTINCTION
ENTRE AGA ET CA

ELEMENTS DE DISTINCTION	AGENT GENERAL D'ASSURANCES (AGA)	COURTIER D'ASSURANCES (CA)
Caractéristiques juridiques	Personne physique ou morale Profession libérale Mandataire d'un ou plusieurs sociétés d'assurances	Personne physique ou morale Commerçant mandataire de ses clients
Réglementation	Statuts des Agents, Code CIMA, Traité de nomination	Usage du courtage, Code CIMA (livre V), mandats spéciaux
Placements	En principe uniquement auprès de la Compagnie mandante	Auprès de n'importe quelle Société d'assurances
Acceptation de l'Assureur	Théoriquement obligatoire	Facultative
Propriété du portefeuille	Non	Oui
Conseil de l'assuré	Oui	Oui
Intermédiaire d'assurance	Oui	Oui
Rémunération à la commission	Oui	Oui

A partir de ce tableau, lorsque l'on parle de traité de nomination comme cadre juridique de collaboration, il apparaîtra clair à l'esprit qu'il ne s'agit que des Agents Généraux pour leurs rapports avec les sociétés d'assurances. Pour ce qui concerne les courtiers d'assurances avec les compagnies d'assurances, leurs collaborations sont régies par les textes tels que : les mandats spéciaux, le Code CIMA...

Chapitre III : LE TRAITE DE NOMINATION

Aux termes de l'article 7 du statut des AGA (IARD) et du règlement n° I, titre IV, le traité de nomination n'est rien d'autre que le contrat qui fixe les conditions dans lesquelles l'Agent Général exerce ses fonctions. Il comprend les conditions générales et les conditions particulières : les conditions générales sont des clauses types établies par l'association professionnelle des assureurs après consultation des organisations syndicales les plus représentatives des AGA et soumis à l'homologation du Ministre en charge du secteur des Assurances. Ces clauses types représentent des conditions minima. Les conditions particulières quant à elles, déterminent notamment la circonscription de l'Agence générale, les travaux de gestion confiés à l'Agence, les taux de commission alloués ainsi que toutes autres obligations particulières portées au contrat et liant réciproquement la société et l'AGA.

En effet, c'est le traité qui habilite l'AGA à présenter les opérations d'assurances et constitue le cadre contractuel régissant ses rapports avec la compagnie mandante. Comme tout contrat, le traité de nomination fait peser sur les parties contractantes des obligations réciproques. Il fixe entre autres : la territorialité d'exercice de l'Agence (section I), les tâches de gestions confiées à l'Agence (section II) ; la cessation d'activité de l'Agence (section III), les commissions à lui allouer (section IV), l'intéressement au bénéfice ou la participation bénéficiaire (section V). Il faut noter que le traité décrit ici est celui qui lie l'AGA MARSH/ACT à la STAR NATIONALE SA une compagnie d'assurances en République du Tchad.

Section I : LA TERRITORIALITE

Après avoir défini les branches sur lesquelles porte l'exploitation de l'AGA, il est délimité une circonscription territoriale à l'intérieur de laquelle celui-ci doit agir exclusivement pour le compte de sa mandante. L'AGA s'engagera à apporter à sa société la totalité de sa production et à ne représenter aucune autre société pour aucune branche d'assurance. Il ne lui est cependant pas interdit de faire souscrire par d'autres Assureurs, la garantie des risques qui ne sont pas pratiqués par la société qui la mandate ou encore ceux des risques ayant fait l'objet de résiliation par elle. Il est aussi libre d'amener ailleurs pour la souscription les risques refusés par sa société ou subordonnés à des conditions non acceptées par elle sauf, si l'interdiction formelle lui en a été faite.

L'Agent Général MARSH/ACT, à l'exception des possibilités qui lui sont offertes et qui sont limitativement décrites ci-dessus, a l'obligation de donner l'exclusivité de sa production à la STAR NATIONALE SA. Par contre, cette dernière n'accorde pas à l'Agent l'exclusivité territoriale ; elle traite parallèlement avec un courtier de la place (Gras Savoye).

En France, l'organisation de la profession des AGA est réglementée par les décrets du 05/03/1949 (IARD) et du 08/12/1950 (vie). Ces deux (02) textes forment le statut des AGA et figurent en annexe du code des assurances. Les principales dispositions desdits textes portent sur l'exclusivité de production et sur l'exclusivité territoriale. En effet, aux termes de l'article 3 de ce statut : *« l'Agence s'oblige à réserver l'exclusivité de sa production à la ou les sociétés qu'il représente. En contre partie de l'exclusivité de production, la compagnie promet à son Agent une exclusivité territoriale en s'engageant de n'accepter que les affaires apportées par son représentant exclusif à l'intérieur de la circonscription géographique délimitée dans son mandat. Cette exclusivité réciproque qui a été appliquée jusqu'à un passé récent a empêché les courtiers de provinces de placer leurs affaires auprès des compagnies représentées par un Agent Général dans la même circonscription. »*⁽⁶⁾

L'espace de compétence de l'Agent étant circonscrit, il faut définir clairement sa mission pour éviter des heurts dans les relations avec sa mandante.

(6) Jean-Charles, NAIMI : le courtage d'assurances

Section II : LES TACHES DE GESTION CONFIEES A L'AGA

L'AGA a pour mission de s'occuper activement des branches limitativement définies dans le mandat et éventuellement des autres branches exploitées par la société après accord de la Direction Générale. Entre autres missions bien décrites et contenues dans le mandat de collaboration, l'Agent Général doit tenir une comptabilité régulière conforme à celle instituée par la société et mettre à la disposition de celle-ci ses livres de comptabilité, ses quittances, ses pièces comptables et ses disponibilités (espèces, comptes en banque/CCP). Il effectue ponctuellement les encaissements et doit tenir chaque mois à la disposition de la société les fonds disponibles conformément aux directives qui lui sont données. Le traité de nomination stipule que le fait de détourner les fonds de la société de leur destination constitue un motif suffisant et légitime de révocation et de poursuite devant les autorités compétentes. Par ailleurs, il est aussi bien précisé que la société n'entend jamais supporter les pertes résultant d'un dépôt effectué par l'Agence dans un établissement financier. La société ne saurait aussi être responsable en aucun cas, d'une négligence ou d'une faute professionnelle de la part de l'Agence. Il appartiendra donc à celle-ci de faire garantir sa responsabilité civile à l'égard des Assurés, s'il le juge nécessaire et utile. Aussi, au cas où l'Agent opérerait de travailler avec des sous-agents, courtiers et autres auxiliaires il serait tenu responsable vis-à-vis de la société, de leur gestion et de ses conséquences.

Toute activité pouvant s'interrompre dans le temps pour diverses causes (retraite, décès, démissions,...), celle de l'Agent Général d'Assurances ne saura en faire exception.

Section III : LA CESSATION D'ACTIVITE DE L'AGENCE

La cessation d'activité de l'Agent peut provenir soit de la révocation, soit du décès, soit de la démission. Dans tous les cas, un successeur peut être présenté pour remplacer l'Agent partant (A) ou une indemnité compensatrice est versée audit Agent ou à ses ayant-droits (B).

A. Présentation d'un successeur

La société mandante reste propriétaire du portefeuille et se réserve le droit de faire cesser les effets du traité de nomination à toute époque, moyennant un préavis d'un (01) an adressé à l'Agent par lettre recommandée (cas de révocation). La même faculté est aussi réservée à l'Agent (cas de démission). Dans l'un ou dans l'autre cas, l'AGA pourrait présenter un successeur à l'agrément de la société mais celle-ci se réserve expressément le droit de ne point agréer ce successeur sans être tenue de faire connaître le motif de son refus. Au cas où la société agréé le successeur après avoir exercé ses droits de contrôle sur les accords intervenus, elle est dégagée de toute obligation envers l'Agent Général partant. En plus, la société peut ne pas accorder au successeur les mêmes taux de commission que ceux dont a eu à bénéficier le prédécesseur. En cas de faute ou de manquement grave au cours de gestion de l'AGA, la société pourra à tout moment déclarer nul le traité les liant avec effet immédiat et reprendre sans délai la libre disposition du portefeuille sans préjudice des droits que celui-ci pourra avoir à faire valoir. Par ailleurs, lors de la cessation de ses fonctions pour quelque cause que ce soit, l'AGA sera tenu de remettre à la société mandante à première réquisition, toutes les quittances non encaissées, les archives, tous les livres ou pièces comptables ainsi que les correspondances et toutes la documentation concernant la clientèle. Tous ces documents sont aux termes de la convention, la propriété de la société et l'indemnité due à l'Agent est subordonnée à leur remise à la Direction Générale de la compagnie.

B. Indemnité de cessation de fonction

A la cessation d'activité, l'AGA a deux (02) mois pour présenter une autre personne à sa succession. A défaut de cette présentation agréée, la société s'engage pendant cinq (05) ans à allouer à l'Agent une indemnité calculée chaque année à raison de 20 % des commissions perçues à l'exception des commissions se rapportant aux affaires nouvelles réalisées par son successeur et aux contrats dont l'Agent n'aurait que la gestion et qui ne donnerait lieu à aucune indemnité. La société peut cependant se libérer de cette indemnité en la payant par anticipation en une seule ou plusieurs fois sur les mêmes bases en prenant les commissions du dernier exercice. L'indemnité de cessation d'activité due par la société ne sera acquise à l'Agent qu'après apurement de son compte. En contrepartie de cette indemnité ou de l'acceptation par la société du successeur présenté par l'Agent, ce

dernier ne pourra travailler directement ou indirectement dans la même circonscription pour aucune société concurrente ni se livrer à aucune opération directe ou indirecte de courtage ou autre touchant à toute branche et ce, pendant un délai minimum de cinq (05) ans. Au cas où la dénonciation du traité serait le fait de la société et ne se justifierait pas par l'inobservation d'une de ses clauses ou des textes réglementant le marché d'assurances du pays de présentation des opérations d'assurances, l'Agent pourrait, outre les possibilités qui lui sont offertes de présenter un successeur ou d'accepter une indemnité prévue, placer auprès d'une société d'assurance les risques composant à l'époque le portefeuille de la société mandante ; l'Agent pouvant renoncer ainsi à présenter un successeur ou à recevoir une indemnité.

Tant que la cessation n'a pas lieu, une grille de commissions reste applicable.

Section IV : LES COMMISSIONS

Les commissions sont accordées à l'AGA en rémunération de toutes les activités résultant de ses fonctions. Le Ministère en charge du secteur d'assurances fixe les taux minima et maxima de rémunération des AGA et des courtiers d'assurances.

Pour le cas de l'Agent MARSH/ACT, les taux de commission appliquées varient de 18 à 20 % suivant les branches dont relèvent les affaires apportées. L'exploitation de MARSH/ACT porte essentiellement sur une quinzaine de branches rémunérées à la commission comme l'indique le tableau ci-après :

BRANCHES D'ACTIVITE	TAUX DE COMMISSION
Complémentaire accident de travail	20 %
Automobile	19 %
Individuel accident	20 %
Responsabilité civile sportive	20 %
Responsabilité civile générale	20 %
Responsabilité civile professionnelle	20 %
Bris de machine	20 %
Tous risques chantier/Montage	18 %
Sécurité routière	20 %
Incendie et risques annexes	20 %
Transport, facultés et aviation	18 %
Globale dommages	18 %
Vol	20 %
Risques divers	20 %
Risques spéciaux	Accord spécial

Source : traité de nomination MARSH/ACT avec la STAR NATIONALE SA.

Certaines catégories de contrat d'un usage moins fréquent ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus et donnent lieu à un commissionnement spécial.

En dehors des commissions payées à l'Agent pour les affaires apportées, il existe un autre intéressement au regard du bon résultat que celui-ci aura réalisé : c'est l'intéressement au bénéfice ou la participation bénéficiaire.

Section V : PARTICIPATION BENEFICIAIRE

La STAR NATIONALE SA intéresse son Agent MARS/ACT aux bénéfices nets produits par celui-ci à hauteur de 10 %. La détermination de cette part est faite à la fin de chaque exercice à partir du solde du compte pertes et profits. Le fonctionnement de ce compte est représenté schématiquement comme le suivant :

COMPTE PERTES ET PROFITS

DEBIT	CREDIT
<ul style="list-style-type: none"> • Commissions sur les cotisations nettes d'annulations et de ristournes • Réserves pour risques en cours de l'exercice • Sinistres réglés et payés dans l'exercice nets de recours • Sinistres en suspens à la fin de l'exercice • 10 % des cotisations pour frais d'administration du siège social de la société • Report des pertes antérieures • Solde créditeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Cotisations de l'exercice nettes d'annulations et de ristournes • Réserves pour risques en cours de l'année précédente (à partir de la 2^{ème} année) • Sinistres en suspens de l'année précédente (à partir de la 2^{ème} année)

La participation bénéficiaire est donc égale à :

Solde créditeur x 10 %

Cette part est la récompense de l'Agent pour avoir apporté à la société de bons risques et pour l'encourager à éviter l'antisélection des risques.

Dans ce parcours, nous pouvons noter que rien n'est laissé au hasard dans les relations de collaboration entre les AGA et les compagnies d'assurances. Tout se passe dans un cadre juridique qui définit clairement les obligations réciproques des uns et des autres.

Par ailleurs, la réglementation des assurances explicite que la profession d'assurances exige absolument de son postulant un minimum de connaissances requises en la matière. Il n'y a donc pas de place, dans le secteur des assurances, pour les amateurs de la profession. Mais d'où viennent les problèmes de collaboration entre les Agents Généraux d'Assurances et les Compagnies d'Assurances qui sont sensés maîtriser les techniques professionnelles et qui évoluent dans un cadre bien tracé ?...

La lecture de la deuxième partie nous en éclairera davantage.

2^{ème} Partie :
ENJEUX DE LA DISTRIBUTION
PAR L'AGA : ACT

Les intermédiaires d'assurances en général et les AGA en particulier ont eu pendant longtemps un rôle irremplaçable dans la diffusion des produits d'assurances sur le marché grâce à leur statut de conseils et surtout à leur situation de proximité des assurables.

A cause de la bonne foi qui caractérise toutes les opérations d'assurances, la distribution par le canal des intermédiaires et notamment par celui des AGA, doit normalement amener les sociétés d'assurances qui collaborent avec ces derniers, à tenir le haut pavé en matière de part de marché et à améliorer ainsi leurs résultats ; cela suppose une franche et parfaite collaboration entre ces partenaires. Cependant, par notre observation attentive, nous nous sommes rendus compte que les relations entre la STAR et les ACT sont émaillées de nombreuses difficultés, hélas ! Nonobstant le cadre juridique bien défini qui constitue le socle de sa gestion, l'Agent Général MARSH/ACT, par ses pratiques quelques fois peu orthodoxes, soulève des problèmes qui mettent à mal la collaboration avec sa mandante. En effet, ce dernier se comporte souvent comme un Assureur, foulant aux pieds les textes le liant à la STAR. Les problèmes observés viennent principalement de la non comptabilisation des acomptes et aussi de sa volonté manifeste à renouveler des gros contrats dont les primes ont été impayées ou partiellement payées. Ces pratiques, non seulement faussent les statistiques du marché mais bien plus, mettent en cas de sinistres, la mandante et les assurés dans une situation conflictuelle.

Comment ne donc pas réagir devant ces faits qui constituent un danger latent mais certain pour le marché tchadien encore modeste certes, mais plein d'espoir ?

Notre contribution, petite soit elle, contribuerait peut être, à améliorer la qualité de la collaboration de la STAR NATIONALE SA avec son Agent Général.

Notre travail s'articulera autour de trois (03) points principaux. Il importera de savoir tout d'abord comment la société MARSH SA qui est reconnue courtier international est arrivée à fusionner avec les ACT pour devenir les Agents Généraux de la STAR NATIONALE (historique : Chapitre I) ; ensuite nous passerons aux peignes fins les relations de collaboration entre la STAR et son Agent Général (Chapitre II). Nous préconiserons au dernier point, des solutions susceptibles d'améliorer la collaboration entre MARSH/ACT et la STAR (Chapitre III).

Chapitre I : L'HISTORIQUE DES ACT AU TCHAD

A. Présentation des ACT

Les Assureurs Conseils Tchadiens (ACT) sont une Agence Générale d'Assurances, cadre qui nous a accueilli pour une période de stage allant du 07 juin au 30 septembre 2004.

L'Agence Générale ACT a son siège social à N'Djaména, capitale de la République du Tchad et est située à environ cent (100) mètres de l'avenue Charles De Gaulle, face au restaurant chinois, au quartier Administratif (BEGUINAGE).

Société à Responsabilité Limitée (SARL) au capital de 5.000.000 FCFA, elle est immatriculée au registre de commerce sous le n° RC 293 B. Sa garantie financière est conforme à l'article 524 du code des assurances CIMA.

Sur le plan international, l'Agence ACT est la correspondante permanente de MARSH SA 54, Michelet 92681 Levallois-Perret cedex, France, et de MARH inc aux USA et dans le monde entier aux adresses électroniques : www.mmc.com - www.marsh.fr

Au plan national, les ACT sont une Agence Générale d'Assurances de la Société Tchadienne d'Assurances et de Réassurances (STAR). Elle dispose d'un personnel restreint composé de :

- un Directeur d'Agence ;
- un Chef de service production ;
- un agent sinistre ;
- deux producteurs ;
- deux secrétaires
- un comptable ;
- un chauffeur ,
- un planton

Sa production porte essentiellement sur l'automobile, les transports (aériens, maritimes, terrestres) ; l'incendie et les risques divers. Le traité de nomination de l'Agence Générale ACT exclut la souscription dans la branche vie. Avant de nous étendre sur sa gestion, il conviendra de connaître sa transmutation : comment les ACT sont devenus aujourd'hui MARSH/ACT ?

B. HISTORIQUE PROPREMENT DIT

Les Assureurs Conseils Tchadiens sont installés au Tchad depuis 1966. Ils étaient à l'origine une société de courtage représentant la maison mère « Faugère et Jutheau » située en Europe (France). Tout comme les « Assureurs Conseils Camerounais » et les « Assureurs Conseils Centrafricains », les ACT sont une succursale de la Société « Faugère et Jutheau » en Afrique. Elle s'appelait à l'époque ACT/FAUGERE & JUTHEAU.

En 1992 Faugère et Jutheau réalise l'acquisition de « CECAR » qui est elle même une société de courtage. Les deux fusionnent pour former « CECAR et JUTHEAU »

La succursale du Tchad devient du coup ACT-CECAR & JUTHEAU. Par la suite, la société MARSH SA qui avait une participation dans « Faugère & Jutheau » réussit à prendre le contrôle de toute la société en 1999 et demande que toutes ses filiales portent désormais le nom MARSH au lieu de CECAR & JUTHEAU.

Au Tchad, pour ne pas désorienter les clients qui connaissent le premier nom ACT depuis 1966, il a été jugé bon de maintenir l'appellation ACT à la suite de MARSH. C'est ainsi que « CECAR & JUTHEAU » cédera la place à MARSH/ACT.

A la création de la STAR NATIONALE en 1977, l'injonction a été faite aux délégations européennes d'assurances qui opéraient sur le marché tchadien à savoir : Assurances générales de France, « the white cross insurance », « Alliance insurance company limited », Reliance marine, Lloyd's de Londres, la paternelle, Urbaine incendie, Groupement français d'Assurances, ... de collaborer avec la nouvelle société. La STAR NATIONALE est donc née de la fusion des intérêts nationaux majoritaires et quelques unes des sociétés étrangères sus-citées. Les ACT, aujourd'hui MARSH/ACT ont reçu quant à eux, le 28 août 1978, l'agrément en qualité d'Agent Général de la STAR NATIONALE.

Ils ont opéré au Tchad jusqu'en 1980, date à laquelle l'Agence a fermé ses portes à la suite des événements douloureux connu par le pays. En 1983, elle tente de reprendre les activités mais se heurte à la réticence de la STAR qui s'oppose au renouvellement de son traité de nomination d'Agent Général. Cette réticence l'oblige à se contenter uniquement du rôle du courtier et place les affaires de quelques sociétés importantes dont la COTONTCHAD et la STT.

La Société mère basée en France ravise donc de la réouverture de son Agence de N'Djaména et transfère le portefeuille tchadien à sa filiale de la RCA : les « Assureurs Conseils Centrafricain ».

Cette situation a suscité en son temps, l'intervention du service du contrôle des Assurances qui, par lettre n° 004/MFM/DG/SGA/84 demande la réouverture de l'Agence de N'Djaména. C'est ainsi que le traité de nomination des ACT comme Agent de la STAR NATIONALE fut reconduit et ses portes furent réouvertes le 19 juin 1988.

Chapitre II : LA COLLABORATION MARSH/ACT - STAR NATIONALE SA

La collaboration suppose la participation à une tâche à laquelle chaque participant tire un quelconque profit. Nul ne s'engagerait dans un travail s'il sait à l'avance qu'il n'y a aucun intérêt pour lui. Aussi, ne dit-on pas que : « Pas d'intérêt, Pas d'action » ?

L'Agent Général MARSH/ACT collabore avec la STAR NATIONALE SA dans un cadre de référence qui est la convention de gestion. C'est le traité de nomination évoqué largement dans la première partie. Par cette convention, chacune des parties en présence doit jouer pleinement et clairement son rôle en considération de ses intérêts, dans un champ contractuel bien circonscrit.

Pour l'essentiel, la situation n'est pas si alarmante ; cela aurait été autrement, la STAR se serait vite débarrassée de son Agent (révocation) puisque la convention de collaboration a consacré une disposition y relative.

Cependant, quelques fausses notes relevant de la gestion de l'Agent MARSH/ACT écartent peu à peu celui-ci du cadre normal tracé. Ces difficultés méritent d'être étalées et saucissonnées en petits problèmes en vue de leur trouver des solutions adaptables et efficaces. Il s'agit des problèmes liés à : la gestion de la production (section I) ; la gestion des sinistres (section II), la gestion comptable (section III).

Section I : LA GESTION DE LA PRODUCTION

L'Agent MARSH/ACT s'interpose entre la STAR et les Assurés. Il représente ainsi le trait d'union nécessaire à la communication Assurés-STAR NATIONALE SA. Beaucoup de profanes voient en lui un assureur à part entière et pensent que celui-ci pourrait leur apporter des réponses à toutes leurs questions d'assurances. Les Assurés avisés s'adressent à lui parce qu'il est l'image de la STAR qu'il représente et surtout pour sa rapidité dans les services rendus aux clients. En plus, puisque le paiement des commissions dues à l'Agent n'est aucunement l'affaire du client, on constate assez souvent un engouement pour la souscription des contrats au guichet de l'Agent Général de la STAR. Nous notons par ailleurs que la plupart des sociétés industrielles et commerciales de la place (Brasseries, Cotontchad, Compagnie sucrière ...) passent par

l'Agent Général de la STAR pour la couverture de leurs risques. Les deux (02) partenaires trouvent ainsi chacun son compte : la STAR rehausse son chiffre d'affaires et l'Agent MARSH/ACT renfloue sa caisse (commissions). En effet, de tous les bureaux de souscription de la STAR (siège, ACT, Agence de Sarh, Agence de Moundou, Sous-Agence de Pala, ...), l'Agent Général MARSH/ACT vient au deuxième rang après le siège (58 %) avec 29,86 % du chiffre d'affaires de l'année 2002. A l'exercice suivant (2003) il a gardé son rang avec 34,91 % après le siège (55,31 %). Les détails de production par branche d'activité se présentent comme l'indique les tableaux joints en annexe.

Malgré les bonnes prestations de l'Agent MARSH/ACT présentées ci-dessus, les problèmes ne manquent pas. Ils sont inhérents à la tarification (A) et à la transmission de la production (B).

A. La Tarification

L'activité d'assurances, relève du domaine de l'aléa. Cependant, la prime d'assurances elle, n'est pas fixée au hasard. Elle est fondée sur des calculs très techniques qui combinent les statistiques et la probabilité (coût moyen et fréquence). Du fait de l'inversion du cycle de production en assurance (nous en avons parlé plus haut), une mauvaise fixation de la prime du risque à couvrir conduirait l'Assureur en cas de sinistre, à des catastrophes incalculables. C'est pourquoi il faut bien comprendre la décomposition de la prime à demander à l'Assuré pour éviter autant que faire se peut, la sous-tarification (1°) et les réductions excessives (2°).

1°/ La sous-tarification

L'Agent MARSH/ACT se plaint quelque fois dans la sous-tarification des risques à lui, présentés pour des garanties. Ceci bien entendu, en "tordant le cou" au tarif établi et soigneusement disposé à ses guichets de souscription par la STAR NATIONALE SA, sa mandante. Cette pratique relève tout simplement de l'amateurisme couplé de la méconnaissance de la structure de la prime à payer par l'Assuré pour que le risque soit bien garanti par l'assureur. En effet, lorsque le producteur ne réalise pas que pour cent (100) francs de prime payée, soixante six (66) francs représentent la part de l'assuré en sinistre dans la mutualité gérée par l'assureur, six (06) francs correspondent aux frais permanents de gestion, vingt (20) francs pour les commissions et enfin huit (08) francs pour les frais d'émission ; celui-ci n'a aucune inquiétude quant à l'application du tarif à la baisse.

En automobile par exemple, les tarifs sont catégorisés en fonction de la puissance fiscale et de l'usage du véhicule à assurer. Cependant, nous avons souvent constaté, la mort dans l'âme, que pour faire plaisir à quelques uns de ses clients, l'Agent MARSH/ACT est amené à appliquer le tarif relevant d'une catégorie qui leur est avantageuse au lieu de telle autre correspondant au tarif normal et réel. Il a fallu l'interpellation du Chef de département de la production générale de la STAR pour qu'un terme soit mis à cette situation. Malgré le rappel à l'ordre, le phénomène s'observe encore de façon sporadique.

Pour ce qui concerne les risques divers et les risques techniques, il manque à l'Agence la maîtrise de la matière. Le Directeur lui même un administrateur civil n'est pas suffisamment entouré des cadres compétents dans le domaine des assurances. Les risques évoqués ci-dessus ne sont bien tarifés que lorsque les questionnaires y relatifs ont été bien remplis et transmis à l'assureur pour la cotation.

Il se trouve malheureusement que beaucoup de questionnaires remplis et envoyés à la STAR soient incomplets quant à certaines informations nécessaires à la tarification. Par exemple l'omission de quelques caractéristiques du bâtiment permettant la détermination du code construction, de la valeur du contenu de bâtiment... (Cas de l'assurance incendie).

Ainsi donc si le risque doit prendre du temps pour être côté, surtout quand il faut rattraper les omissions pour compléter les informations nécessaires à la tarification, le client peut s'adresser aussi à la concurrence et l'affaire a beaucoup de chance de se perdre pour la STAR NATIONALE SA. Au cas où celle-ci veut conserver le client quitte à rétablir le tarif au renouvellement, le risque est alors sous tarifé compte tenu des éléments omis ; bien entendu, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner en cas de sinistre (rupture de l'équilibre au sein de la mutualité).

Une autre complaisance réside au niveau des réductions des primes aux clients.

2° / Les réductions excessives

Cette situation s'observe beaucoup plus en automobile, dans les garanties des flottes. On parle de flotte lorsque le nombre de véhicules à assurer d'un même assuré est au moins égal à deux (02) cependant,

toute flotte ne donne pas lieu à réduction de prime. Aussi, il existe des catégories de véhicules dont le nombre n'est pas pris en compte dans le décompte des véhicules composant la flotte. Il s'agit des véhicules des catégories 4 (TPV)* ; 6 (garagistes) ; 7 (auto-école) et 8 (location sans chauffeur). Pratiquement, les réductions pour pluralité de véhicules commencent à partir de dix (10) véhicules et suivent les fourchettes bien définies comme ci-après :

Nombre de véhicules composant la flotte	Rabais de prime
10 - 20	10 %
21 - 40	15 %
41 - 60	20 %
61 et plus	25 %

Dans la production de l'Agent Général MARSH/ACT, nous avons remarqué que des flottes dont le nombre de véhicules n'atteint pas dix (10) ont tout de même bénéficié des réductions non les moindres mais les plus élevées possibles. Nous en déduisons que la STAR NATIONALE SA et son Agent Général MARSH/ACT ne regardent pas souvent dans la même direction. Pendant que sa mandante vise des résultats techniques les meilleurs possibles, l'Agent fait étalage de son amateurisme, se versant dans des considérations commerciales peu recommandables.

Quid de la transmission de sa production à la mandante ?

* TPV = Transport Public des Voyageurs

B. La transmission de la production

Le traité de nomination entre la STAR et les ACT n'a pas fixé de manière explicite des délais de transmission des pièces (adhésion, note de couverture, déclaration de sinistres, pièces de procédure,...). Il se borne tout simplement à faire observer que ces délais sont d'une importance primordiale et qu'il appartient à l'Agent de les réduire au minimum. Pour notre part, nous disons que lorsqu'un texte n'est pas suffisamment clair, on en fait une large interprétation qui fausse son application. La transmission de la production de MARSH/ACT prend souvent du retard pour parvenir à la STAR. Cette situation se justifie par le fait que l'Agence a enregistré au début de l'année 2004 deux (02) décès successifs dans le rang de son personnel. Ces tristes événements ont des contre-coups aussi bien sur la production que sur la comptabilité (retard considérable dans la transmission de la production et arrêts tardifs des comptes périodiques). Cette situation ne pourrait perdurer si l'Agence procédait à un recrutement de personnel en remplacement numérique. Des jeunes de toutes les compétences en mal d'emploi se bousculent aux portes des entreprises et n'attendent que les premières offres de travail.

La gestion des sinistres de l'Agent Général de la STAR n'est pas toute aussi brillante.

Section II : LA GESTION DES SINISTRES

« L'Agent aura à prêter son concours pour toutes les enquêtes, toutes les gestions et tous les règlements que la société pourra lui confier dans le ressort de son agence. De plus, l'agent devra soumettre à l'approbation de la société le règlement de tous les sinistres excédant un montant de deux cent mille (200.000) francs CFA... »⁽⁷⁾.

La STAR NATIONALE SA, pour mettre en confiance les clients vis à vis de son Agent Général MARSH/ACT, donne à celui-ci le pouvoir de gestion de sinistres. Ainsi donc l'Agent est habilité à prendre en charge les sinistres, à nommer les experts si cela est nécessaire, à régler les frais divers de sinistres, à encaisser des recours.

⁽⁷⁾ Traité de nomination entre la STAR et les ACT

La seule limite de ce pouvoir, c'est lorsque les dommages se chiffrent au delà de sa compétence de règlement. Dans tous les cas, dès l'instant où l'avis de paiement requis est obtenu de la mandante, l'Agent a les mains libres pour la liquidation du dossier sinistre concerné. Lorsque, par accord particulier, celui-ci règle l'assuré et/ou la victime, il est prévu une pièce justifiant ce règlement (bordereau de règlement, quittance de règlement,...), cela suppose la constitution d'un dossier complet de sinistre (déclaration, réclamation chiffrée, justificatifs, pièces diverses, ...) en vue de son instruction. Ledit dossier doit être transmis automatiquement au siège pour le suivi du sinistre par la mandante (A). Il est cependant observé des pratiques qui s'écartent de la philosophie de la STAR. L'Agent a tendance à défendre les intérêts des assurés plutôt que ceux de sa mandante.(B)

A. La transmission des dossiers sinistres au siège de la société mandante

Tout sinistre survenu et déclaré à l'Agent Général appelle de sa part un minimum de disposition à observer ; c'est celle de prendre la déclaration de l'assuré, exiger de celui-ci un certain nombre de pièces nécessaires à l'étude de garanties puis en informer le plus rapidement possible la mandante. Cela devra se passer automatiquement quelque soit le montant de sinistre à payer. En effet, pour le besoin des statistiques, tous les sinistres sont centralisés au département de sinistres et contentieux. Il ne saurait donc être question qu'un dossier sinistre quelconque soit terminé chez l'Agent sans que le siège en soit informé parce que celui-ci en a la compétence de règlement. Il se passe malheureusement des cas de sinistres en automobile surtout, où avant de transmettre le dossier au siège de la STAR, une provision est déjà payée à la victime ; le compte rendu ne se faisant que bien plus tard. Une fois encore, l'Agent se comporte ici en véritable Assureur foulant aux pieds les principes de la collaboration contenu dans le traité de nomination. En se comportant de la sorte, MARSH/ACT, Agent Général de la STAR, outrepassa la discipline professionnelle à laquelle il est soumis. Il doit défendre les intérêts de la STAR sa mandante et non ceux des Assurés.

B. La défense des intérêts de la société mandante

Dans l'exercice de ses fonctions, « *l'AGA en sa qualité principale de mandataire rémunéré d'une ou de plusieurs sociétés d'assurances, met à la disposition du public sa compétence technique en vue de la recherche*

et de la souscription de contrat d'assurance pour le compte de la ou les sociétés qu'il représente... »⁽⁸⁾

En effet, aux termes de l'article 2 du titre II du statut des AGA (IARD), l'Agent Général est le mandataire de l'Assureur et non de l'assuré. Comme tel, il ne peut défendre que les intérêts de sa mandante vis à vis de l'assuré et non le contraire. L'Agent Général MARSH/ACT n'a pas de lien contractuel avec ses clients comme c'est le cas d'un courtier. Il reste néanmoins leur assureur-conseil et à ce titre, il doit éclairer ces derniers sur les droits et obligations qui sont liés à un contrat d'assurance tels que : les déclarations en cours de contrat, les déclarations des sinistres dans les délais requis, les mesures conservatoires à prendre après sinistre, ... La défense des clients au préjudice de la mandante serait mal venue et se passerait en violation des textes régissant la profession de l'AGA (statuts, traité de nomination, ...). Il s'observe cependant des anomalies dans la gestion des sinistres de MARSH/ACT. En dehors des paiements des sinistres relevant de sa compétence et dont l'automatisme et le peu d'attention accordée à l'étude de garantie sont relevés, l'Agent Général de la STAR transige souvent avec la victime ou l'assuré avant même l'instruction complète du dossier sinistre par la mandante ; bien évidemment on se retrouve dans une situation où la "charrue est placée avant les bœufs".

Il est donc patent que dans ces conditions, certains dossiers sinistres soient partiellement ou totalement payés avant même que les avis de paiement de la STAR ne parviennent à son Agent Général. L'on est tenté de se demander quelques fois si MARSH/ACT est une société d'assurances concurrente ou un Agent Général de la STAR NATIONALE SA. Il exerce sous le statut des AGA et sous un mandat de nomination, aucune confusion de fonction n'est donc possible. La gestion de sa production et la gestion des sinistres présentent des écarts par rapport à la norme établie ; mais qu'en est-il de sa gestion comptable ?

⁽⁸⁾ André PESSARD et Gilbert CROQUET, Présentation des opérations d'assurances

Section III : LA GESTION COMPTABLE

Nous nous appesantirons ici sur la gestion des primes encaissées (§₁) et dans une moindre mesure, nous éraflerons la passation des écritures dans le compte courant agence (§₂).

§₁ - Les primes encaissées par les ACT

Mise à part la production réalisée par le siège de la société mandante, l'Agent Général MARSH/ACT court loin devant tous les autres bureaux de souscription de la STAR avec sa participation au chiffres d'affaires de cette dernière. En effet, pendant les exercices 2002 et 2003, sa production a atteint respectivement : 1.474.507.582 et 1.604.709.016 FCFA, soit pour lui, des commissions se chiffrant à FCFA : 287.090.067 et 310.868.903. Le tableau ci-après permet de mieux expliciter notre propos.

PRODUCTIONS ET COMMISSIONS DE L'AGENT MARSH/ACT POUR 2002 ET 2003

Branches	% commissions	ANNEE 2002		ANNEE 2003	
		Productions	Commissions	Productions	Commissions
Automobile	19	639.443.755	121.494.313	671.107.638	127.510.451
Incendie	20	520.182.806	104.036.561	500.474.503	100.094.901
Resp. Civile	20	81.608.550	16.321.710	76.594.997	15.318.901
Maladie & Acc.	20	63.467.522	12.693.504	34.100.886	6.820.177
Transports	18	53.609.211	9.649.658	150.849.303	27.152.875
Aviation	18	17.241.335	3.103.440	17.236.990	3.102.658
Autres risques	20	98.954.403	19.790.881	154.344.699	30.868.940
Vie	/	/	/	/	/
TOTAUX	/	1.474.507.582	287.090.067	1.604.709.016	310.868.903

Source : Département production générale de la STAR

Le tableau ci-dessus reflète la situation des encaissements réels effectués et transmis par l'Agent Général MARSH/ACT à la STAR sa mandante. La situation normale est cependant toute autre. En effet, la gestion des primes constitue l'un des problèmes de collaboration les plus sérieux de ces deux (02) partenaires. Au triste constat, il y a une opacité dans la comptabilité des primes encaissées. D'une part, une partie non négligeable de primes encaissées (avances sur primes) n'est pas comptabilisée (A), d'autre part, les arriérés de primes restent irrécouvrables (B).

A. La non comptabilisation des avances sur primes

Les avances sur primes payées par les assurés ne sont pas comptabilisées. En contrepartie de l'encaissement de ces avances, un simple reçu est délivré à l'assuré pour matérialiser son paiement. Celui-ci est bien couvert pour ses risques mais ne reviendra pas (pour la plupart des cas) payer la fraction de prime restante. Il renouvellera tout de même sa police à l'année d'assurance d'après en payant toujours une partie de la prime.

Cette situation qui a perduré, a nécessité un contrôle inopiné de la STAR aux fins de "débusquer" les arriérés irréels constitués par son Agent Général. Le contrôleur de gestion a ainsi décelé une masse de prime se chiffrant à Francs CFA 244 millions, somme avoisinant ses commissions à l'année ! Bien entendu, ce comportement expose non seulement les assurés en cas de sinistres à la non couverture mais surtout, engage la STAR dans des contentieux juridiques car, la théorie du mandat apparent permet aux juges d'imputer à charge des compagnies d'assurances, des conséquences des fautes des courtiers et Agents Généraux avec lesquels elles travaillent habituellement.

C'est pourquoi, pour parer à cette situation, les sociétés mandantes doivent prendre des dispositions tendant à éviter autant que faire se peut des conflits latents avec les assurés. Il faut, pour ces sociétés, prendre à temps le pilotage de la procédure de recouvrement des primes arriérées.

B. Le non recouvrement des primes arriérées

L'article 12 du code CIMA dispose clairement ~~en~~ son alinéa 1^{er} que : *« l'assuré est obligé de payer la prime ou cotisation aux époques convenues »*. A l'article 13 du même code, il est spécifié à l'alinéa 2^{ème} : *« la prise d'effet du contrat est subordonnée au paiement de la prime par l'assuré »*. Implicitement, le législateur CIMA veut exprimer à travers ces deux (02) articles qu'il ne doit pas y avoir d'assurance à crédit : pas de paiement de prime, pas de prise d'effet du contrat et en somme, pas de garantie. Mais d'où viennent alors les arriérés de primes qui constituent le goulot d'étranglement pour toutes nos compagnies d'Assurances africaines ? En effet, beaucoup de sociétés d'Assurances accordent à leurs clients, des facilités de paiement de primes (fractionnements), raisons commerciales obligent ! Malheureusement, lorsque la période d'assurance est passée, la portabilité des portions de

primes restant dues n'est plus un souci pour les assurés redevables. L'assureur lui-même est alors appelé à s'impliquer réellement au recouvrement des impayés. Le portefeuille clients tenu par l'Agent Général MARSH/ACT est truffé de dettes pour cause de l'inexistence d'une politique de recouvrement des primes impayées chez la mandante et son Agent Général. Il devrait être mis en place des structures permettant de suivre les encaissements de primes et de mettre en œuvre en temps opportun les procédures de recouvrement. Ainsi, la STAR et son Agent Général pourront appliquer la procédure pré-contentieuse (1°) et la procédure contentieuse ou le recouvrement judiciaire selon les cas (2°).

1° / La procédure pré-contentieuse

L'Agent Général est tenu de suivre toutes les quittances non encaissées ou partiellement encaissées de manière à faire entrer rapidement leur recouvrement dans la phase pré-contentieuse. Dans les trois (03) mois de leur émission, l'Agent doit initier la procédure de recouvrement à l'endroit de ses clients. Cela consisterait à les relancer par écrit ou par téléphone. Il pourra aussi se porter vers eux afin de les amener à s'acquitter de leurs obligations préalables à la garantie des risques assurés. La prime ainsi réclamée devient alors quérable.

A l'expiration du délai de trois (03) mois, la société mandante doit prendre systématiquement la relève et engager la procédure contentieuse de recouvrement car la convention de gestion lui reconnaît la possibilité de s'adresser directement aux clients redevables.

2° / Le recouvrement judiciaire

Lorsque la mise en demeure dont la procédure est décrite à l'article 13-3^{ème} alinéa du Code CIMA n'est pas suivie du paiement réclamé, l'Agent devra dès la prise d'effet de la suspension des garanties, retourner la quittance concernée. Ceci ne libère pas pour autant l'assuré qui reste toujours redevable vis à vis de l'Agent du montant de la prime correspondante à la période couverte, bien que celle-ci ait été déjà écoulée. C'est ainsi que, même après la résiliation du contrat pour non paiement, le recouvrement judiciaire peut être mis en œuvre. En effet, sauf cas particuliers laissés à l'appréciation de la Direction Générale de la Société mandante, il peut être recouru à la procédure d'injonction de payer quelque soit le montant de la créance. Une lettre comminatoire sera adressée à l'assuré par un huissier saisi à l'occasion et à l'effet de forcer le redevable à l'exécution.

Le problème d'arriérés de primes rencontré dans presque toutes les sociétés d'assurances, procède beaucoup plus de la passivité des dirigeants et aussi du manque d'organisation des services devant veiller à cette situation en vue de permettre l'application des procédures de recouvrement convenables. Ainsi, le manque à gagner des uns et des autres résultant de la mauvaise foi des assurés quant au paiement des primes serait réduit à une proportion négligeable si les Assureurs y sont regardants.

§2 - La passation des écritures comptables dans le compte courant agence

En zone CIMA, la comptabilisation des opérations dans une Agence se fait par l'enregistrement des pièces comptables à l'émission. Les documents ayant occasionné la passation des écritures au journal doivent être transmis à la compagnie pour leur prise en compte dans sa comptabilité. Le compte courant agence est un compte des tiers qui enregistre les mouvements débiteurs et créditeurs et dont le règlement intervient par compensation entre les mouvements, suivant une périodicité donnée. Il fait ressortir pour une période (mois, trimestre,...) selon l'importance des opérations effectuées dans l'Agence, le solde exigible.

« Dans le compte courant Agence, figurent :

- la reprise du solde du mois ou du trimestre précédent,*
- la reprise de l'arriéré du mois ou trimestre précédent au débit,*
- les totaux par poste des différents bordereaux mensuels ou trimestriels,*
- les envois de fonds,*
- les allocation des frais autorisés ou autres avis d'opération,*
- le nouvel arriéré de la période au crédit ».*⁽⁹⁾

(9) ABOUO B., Dossier séminaire sur les intermédiaires, distributeurs de produits d'assurance P.31

Ce compte se présente de la façon suivante :

**TABLEAU SYNOPTIQUE DES OPERATIONS AU COMPTE
COURANT DE L'AGENT GENERAL D'ASSURANCES**

Dates	Références	Libellés	Débit	Crédit
		Solde "espèce" à nouveau	Dû à la compagnie	Dû par la compagnie
		Bordereau des primes arriérées de la période précédente	Primes totales	Commissions
		Bordereau des émissions primes "comptant"	Primes totales	Commissions
		Bordereau des émissions primes "terme"	Primes totales	Commissions
		Bordereau des quittances retournées	Commissions	Primes totales
		Bordereau des quittances ristournées	Commissions	Primes totales
		Bordereau des règlements sinistres et rec. enc.	Encaissement recours	Paiements sin.
		Mouvements de fonds	Fonds adressés par la compagnie à l'Agent	Fonds adressés par l'Agent à la compagnie
		Frais généraux et autres dépenses	Payés par la compagnie P/C de l'Agent	Payés par l'Agent P/C de la compagnie
		Bordereau des primes arriérées de la période	Commissions	Primes totales
		Solde espèces à la fin de la période	Créditeur, dû à l'Agent	Débiteur, dû à la compagnie

Il n'y aurait aucune difficulté dans la gestion comptable, moins encore de problème de collaboration si toutes les écritures sans exception transitaient par le compte courant agence telles que figurées dans le tableau synoptique ci-dessus. Malheureusement, il se trouve que certaines opérations sont occultées et la précision sur le solde exigible n'est pas le soucis de l'Agent.

Comme le médecin au chevet d'un malade, nous tenterons des prescriptions allant dans le sens de l'amélioration de la collaboration des compagnies d'assurances avec les Agents Généraux d'Assurances particulièrement de la STAR NATIONALE SA avec son Agent Général MARSH/ACT en vue d'amener les uns et les autres à "jouer franc" pour tirer le meilleur parti de leur partenariat.

Chapitre III : LA NECESSAIRE AMELIORATION DE LA COLLABORATION DE LA STAR NATIONALE SA AVEC MARSH/ACT

De tous les bureaux de souscription de la STAR NATIONALE SA, l'Agence Générale MARSH/ACT occupe une place de choix. Pendant les deux exercices consécutifs (2002 - 2003) elle est venue au premier rang avec sa participation aux chiffres d'affaires de la STAR (29,86 % et 34,91 %). La STAR collabore avec elle parce qu'elle permet d'effectuer une décentralisation nécessaire sans investissement important et aussi une souscription géographiquement étendue. Si les autres bureaux de souscription ne sont rien d'autre que des ramifications des services de la STAR, MARSH/ACT elle, est une société privée, installée à ses propres frais et travaillant pour la société mandante en vertu d'un mandat de collaboration. Au regard de sa bonne prestation en matière de production, il paraît nécessaire pour la STAR NATIONALE de maintenir cette collaboration, mieux, de l'améliorer à l'effet d'optimiser la productivité et la rentabilité de son Agent Général. Ceci passera par : l'organisation de la STAR en vue d'un contrôle efficace des intermédiaires (section I), la maîtrise du portefeuille géré par l'Agent MARSH/ACT (section II) et les rencontres permanentes de travail (section III).

Section I : LE CONTROLE DES INTERMEDIAIRES

Sous d'autres cieux, il existe au sein des compagnies d'assurances des structures de contrôle des intermédiaires (service de suivi des Agents Généraux, Direction de courtage, ...). La STAR NATIONALE n'en dispose aucune et c'est son département de production générale qui, lui-même déjà trop chargé, s'occupe de cet aspect. Cela ne se passe pas de manière efficace comme si la mission était spécialement dévolue à un service bien structuré.

Le contrôle des Agences aussi importantes que MARSH/ACT doit être assuré par une inspection permanente (§1) ou un service spécial chargé des intermédiaires (§2).

§1 - Le détachement d'un inspecteur à l'Agence Générale

Considérant l'importance de l'apport de l'Agent Général MARSH/ACT au chiffre d'affaires de la STAR d'une part et des problèmes de gestion qu'il suscite d'autre part, il est souhaitable pour la STAR de repenser la collaboration qui prévaut entre elle et son Agent Général. Une stratégie nouvelle qui consiste à détacher un inspecteur au sein même de l'Agence

générale, de manière à ce que ce dernier puisse veiller aux questions de cotation et d'émission faites par MARSH/ACT et aussi aux problèmes d'instruction des dossiers sinistres, pourrait être salutaire pour la STAR et pour le marché d'assurance tchadien.

L'inspecteur détaché aura ainsi pour mission de détecter et de corriger les dysfonctionnements de gestion de l'Agent Général ; d'établir une situation comptable et financière précise afin d'en dégager le solde exigible aux époques convenues ; de vérifier la bonne tenue des registres réglementaires et de veiller au respect du calendrier comptable relatif à l'envoi à la STAR des différents documents tels que les quittances, les bordereaux, les pièces.

§2 - La création d'un service de gestion des intermédiaires au sein de la STAR

Un service de ce genre sera composé des sections différentes s'occupant les unes des courtiers, les autres des Agents Généraux. Puisqu'il s'agit de l'Agent Général MARSH/ACT, la section concernée pourra diligenter des missions ponctuelles de toute nature qui peuvent être, si besoin est, de longue durée. Ces missions s'effectueront pour des contrôles sur place à l'Agence générale en vue de s'assurer de la régularité de la cadence et du mouvement des envois de fonds à la STAR : c'est l'épineux problème de gestion des ACT. La mission veillera ainsi à ce que les envois massifs en fin de période soient évités car c'est justement par là que beaucoup d'Agents Généraux d'Assurances manient avec dextérité les avances ou les primes entières payées par les Assurés. Un service mis en place au sein de la STAR et ayant uniquement pour tâche le suivi des intermédiaires, faciliterait la gestion de ces derniers qui sont des partenaires non négligeables des compagnies d'assurances eu égard à leur prestation en matière de production. Ce service passera aux peignes fins la situation des émissions, des encaissements, des reversements des primes par les ACT.

Ainsi, les pratiques suspectes de l'Agent Général consistant à ne pas prendre en compte dans la comptabilité les fractions des primes payées par des assurés s'estomperont et céderont la place à une franche collaboration. Par cette stratégie, la STAR sera à mesure de savoir avec exactitude le montant des avances de primes encaissées et non reversées par son Agent Général. Elle exigera ainsi leur reversement et déclenchera la procédure de recouvrement des primes arriérées en temps opportun. Pour y arriver, il faut que la société mandante s'efforce à maîtriser le portefeuille clients.

Section II : LA MAITRISE DU PORTEFEUILLE

Nous l'avons dit ci-haut, le portefeuille est la propriété de la STAR bien que sa gestion soit déléguée à son Agent Général MARSH/ACT. Dans tous les cas, l'assureur reste vigilant quant au suivi méticuleux de chaque contrat. Son attention sera portée sur la souscription (§1) et sur la sinistralité (§2) des contrats en portefeuille.

§1 - La souscription du contrat

L'équipe ou la structure de contrôle des intermédiaires mis en place veillera à ce que les primes payées pour chaque contrat à la souscription soient suffisantes pour que l'assureur puisse faire face à ses engagements de régler les sinistres et aussi à supporter les frais de gestion des polices et des frais de commissionnement des intermédiaires. Les problèmes de sous-tarification et de réduction excessives décrits ci-dessus seront ramenés à leur plus faible expression et l'Agent Général MARSH/ACT encaissera ainsi les justes primes pour des garanties accordées. Il n'est cependant pas suffisant d'encaisser des primes convenables ou justes, encore faut-il que celles-ci ne soient pas détournées de leur destination. L'assureur s'efforcera par tous les moyens qu'il jugera utiles et qu'il aura mis sur pied à amener son Agent Général à lui faire parvenir dans les délais raisonnables, toutes les productions du mois, les pièces de caisses y relatives et l'état détaillé des versements. Il se dégagera après confrontation des documents, une différence entre les émissions et les encaissements qui correspondra soit à des rétentions de primes par l'Agent Général, soit aux arriérés de primes restées dues par les Assurés. L'assureur est alors informé de la situation de chaque contrat et pourra agir vis à vis de son Agent en toute souveraineté. Il aura donc cerné le nombre exact de tous les contrats souscrits, le nombre de contrats renouvelés et le nombre de contrats résiliés. La connaissance de toutes ces données amènera l'assureur à se faire une opinion sur la sinistralité des contrats restés en portefeuille.

§2 - La sinistralité

La sinistralité d'un risque est la mesure de son degré de vulnérabilité. Le suivi attentif de chaque contrat par l'assureur permettra à celui-ci de détecter les contrats qui ont des taux de sinistralité élevés en vue d'adapter une nouvelle stratégie à leur renouvellement : rehausser la prime ou résilier purement et simplement les contrats qui perturbent la mutualité constituée par les Assurés. La sinistralité bien que relevant de

l'aléa est quelque fois encouragée par les Agents Généraux qui pratiquent de l'antisélection des risques. Leur seul objectif étant de parvenir à réaliser les chiffres d'affaires les plus élevés possibles (commissions) au détriment des compagnies d'assurances, leurs mandantes. Nous ne saurions nous étendre davantage sur la sinistralité dont la connaissance par l'assureur semble difficile parce que, insaisissable du fait de son caractère aléatoire. L'assureur peut néanmoins surveiller le portefeuille de manière à l'élaguer en collaboration avec son Agent Général qui le constitue en amont. Ainsi, la maîtrise du portefeuille devra nécessairement conduire à des actions correctrices par des contacts ou des rencontres permanentes entre STAR NATIONALE et MARSH/ACT.

Section III : LES RENCONTRES PERMANENTES DE TRAVAIL

Dans une collaboration, les rencontres de travail rapprochent davantage les partenaires et les mettent en confiance. Aussi, le traitement de certains sujets par des correspondances n'est pas toujours évident. Pour mieux contrôler les activités des Agents Généraux d'Assurances, les sociétés d'assurances qui les mandatent doivent organiser des rencontres périodiques (§1) et même des rencontres ponctuelles (§2) avec eux.

§1 - Les rencontres périodiques

Ces rencontres se passeront entre les services production et sinistres des partenaires. La société mandante par son service compétent, doit suivre minutieusement dans leurs comportements, les intermédiaires avec lesquels elle collabore. Le plus souvent, ceux-ci brillent par leur mauvaise foi et cherchent à s'enrichir sur le dos des compagnies pour lesquelles ils travaillent (confiscation des primes, règlement de faux sinistres...). Tellement ils foisonnent le marché et le polluent, ils freinent par leurs pratiques égoïstes, l'essor de l'industrie des assurances que recherchent inlassablement les techniciens de la profession. C'est pourquoi, il est urgent pour la STAR NATIONALE de suivre systématiquement toutes les activités de son Agent Général MARSH/ACT qui pèse lourd dans son chiffre d'affaires. Des rencontres mensuelles aideraient les uns et les autres à soigner leurs relations. A ces occasions, MARSH/ACT exposera les difficultés rencontrées dans l'exécution de son mandat. Il présentera aussi les états détaillés de sa production mensuelle (souscription, annulation, encaissements,...) et de ses règlements de sinistres (provisions payées, sinistres payés, recours encaissés,...).

A l'issue de chaque rencontre, un procès-verbal consacrera tous les points débattus et arrêtés de commun accord. Cette stratégie permettra à la STAR de maîtriser la méthode de travail adoptée par son Agent Général et de le décourager ainsi dans ses intentions de fraudes.

§2 - Les rencontres ponctuelles

En cas de nécessité, les responsables des sociétés d'assurances et ceux des Agences peuvent se réunir sans tenir compte d'une périodicité de rencontre quelconque. Il sera ici question de s'appesantir sur les dysfonctionnements relevés et non réglés lors des rencontres périodes. A cette occasion, les dirigeants des sociétés pourront rappeler à l'ordre leurs Agents Généraux en cas de l'inobservation d'une disposition quelconque du traité de nomination (rappel des procédures). Il peut être prévu des séances de formation des Agents Généraux sur un aspect de gestion pour mieux assumer leur mission d'intermédiation.

Ainsi, avec une structure de contrôle et des rencontres permanentes, les AGA se remettront au travail avec tout le sérieux qu'il faut en vue de faire prospérer la profession d'assurance.

La collaboration entre la STAR et son Agent Général MARSH/ACT a besoin d'une impulsion nouvelle en vue de la redynamisation de toute l'activité d'assurance car pour le moment, ces deux partenaires sont des leaders sur le marché tchadien.

CONCLUSION GENERALE

Les modes de distribution des produits d'assurances évoluent dans le temps et dans l'espace. Autrefois, les assureurs avaient peu ou presque pas recours aux intermédiaires d'assurances et s'occupaient eux-mêmes de la vente de leurs garanties. Aujourd'hui, ils collaborent avec des courtiers, des Agents Généraux, des prescripteurs(...) pour une large diffusion de l'assurance. Demain peut-être, d'autres canaux plus performants seront utilisés. L'évolution des technologies promet un bouleversement du mode de distribution de l'assurance par les intermédiaires. « *Le rôle de l'intermédiaire devient moins utile lorsque l'assuré peut être contacté directement chez lui par mailing ou téléphone ou qu'il peut appeler lui-même son assureur par fax, minitel voire le réseau Internet* »¹⁰. En effet, de nos jours, les technologies de l'information et de communication permettent de réaliser d'un bout à l'autre de la planète des transactions en temps réel. On assiste peu à peu à l'émergence de l'assurance directe. Cependant, compte tenu de nos marchés encore embryonnaires et pour des raisons commerciales, les compagnies d'assurances ne peuvent pas se passer de la collaboration des intermédiaires qui sont d'un apport certain dans la réalisation de leur chiffre d'affaires. Notre étude en a démontré à suffisance et c'est pourquoi, les compagnies d'assurances doivent sélectionner des intermédiaires et leur donner des pouvoirs de souscription et de gestion plus ou moins étendus en fonction de leur qualification professionnelle en matière d'assurance. Il ne suffit pas pour un assureur d'être partout présent sur le marché par la représentation de ses intermédiaires, encore faut-il que les canaux de distribution choisis, fonctionnent utilement et qu'une certaine cohésion existe dans la collaboration des partenaires. La mauvaise foi dans la gestion des intermédiaires est décriée par la plupart des compagnies d'assurances avec lesquelles ceux-ci entretiennent des relations d'affaires.

En effet, les courtiers et les Agents Généraux abusent des pouvoirs qui leur sont donnés par les sociétés d'assurances et outrepassent les limites de leur compétence. Evidemment cette situation crée un climat malsain de collaboration au préjudice grave des compagnies d'assurances. Les rétentions des primes, les réductions excessives, la sous tarification, les règlements complaisants de sinistres, (...) sont des lots quotidiens qui relèvent de la gestion des intermédiaires d'assurances ; ceux-là mêmes sur qui comptent les sociétés d'assurances pour élargir l'aire de souscription et porter au loin possible les produits de l'assurance, c'est à dire rapprocher l'assurance de l'assurable.

(10) Jérôme YEATMAN, manuel international de l'assurance

Tous ces problèmes procèdent du non respect de la part des intermédiaires des termes des conventions qui les lient aux compagnies d'assurances. Celles-ci doivent se recentrer sur leur métier et arriver à se débarrasser particulièrement des Agents Généraux qui s'enrichissent sur leur dos et polluent le marché. Certes, le réseau d'Agents Généraux constitue une richesse pour les mandantes, eu égard à l'apport d'une part importante de leur chiffre d'affaires ; cependant le même réseau devient dangereux pour les sociétés d'assurances s'il est animé en majorité par des amateurs de la profession. Le cas MARSH/ACT avec la STAR NATIONALE est révélateur. Quand bien même le résultat est globalement positif avec cet Agent, la STAR doit exercer une surveillance plus étroite des activités de celui-ci, de manière à éviter les désagréments qui résulteraient de sa gestion et qui, de temps en temps s'accomplit en dehors du champ contractuel bien défini par le traité de nomination.

Pour reprendre Jérôme YEATMAN dans son ouvrage Manuel International de l'Assurance : *« la certitude que l'on peut avoir est que le métier d'assureur changera encore profondément à l'avenir, comme il a toujours changé dans le passé, dans ses modes opératoires, sa législation, ses produits, ses méthodes de vente et d'analyse des risques. Des acteurs aujourd'hui puissants sur leur marché disparaîtront demain et seront remplacés par des concurrents aujourd'hui inconnus. Des marchés entiers se développeront pour soutenir les progrès économiques de nouvelles régions du monde qui supplanteront peut-être les régions aujourd'hui avancées.*

Mais une chose ne changera pas, qui est le besoin fondamental de l'homme de protéger sa personne, sa famille et ses biens contre les risques auxquels ils sont exposés. Ces risques ne font que croître dans les sociétés modernes. L'assurance reste une solution irremplaçable pour protéger les hommes et leur patrimoine. C'est dire qu'elle a de l'avenir devant elle ».

L'assurance donc est une activité entraînant qui a besoin d'un professionnalisme poussé de la part des acteurs. Elle est une affaire sérieuse qu'on ne peut laisser aux amateurs.

Les sociétés qui distribuent leurs produits d'assurances par les intermédiaires, notamment par les Agents Généraux d'Assurances, doivent en cas d'insuffisance professionnelle de la part de ces derniers, les former aux nouveaux produits, aux nouvelles techniques de vente,

aux nouvelles technologies. Elles arriveront ainsi à mieux contrôler la qualité des souscriptions et le respect des normes tarifaires et de sélection imposés par la Direction Technique. Pour sa part, la STAR NATIONALE SA, en vue d'avoir des effets à plus ou moins long terme de sa collaboration avec MARSH/ACT son Agent Général, se doit de créer en son sein des structures spéciales afin de :

- assurer la comptabilité des agences ;
- tarifier les risques importants ;
- veuille à la gestion et au règlement de gros sinistres.

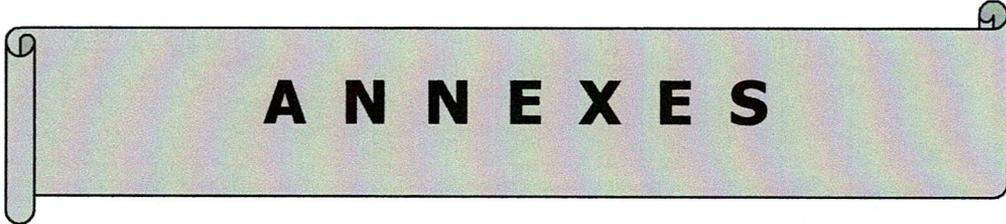
Par ailleurs, il serait souhaitable qu'elle entreprenne un toilettage de ses structures déjà opérationnelles pour ne pas rater le train du développement et être compétitive sur son marché sinon être du nombre des sociétés d'assurances modernes de l'espace CIMA. Aussi, il est envisageable que ses bureaux de souscription installés aussi bien dans la ville du siège qu'en provinces cessent de porter des noms "Agences" pour ne pas semer de la confusion dans les esprits des profanes.

En effet, ceux-ci croient à tort que les ACT comme toutes les autres "Agences" (bureaux secondaires) de la STAR ont les mêmes compétences de gestion et viennent indistinctement confier leurs problèmes d'assurances à la première Agence rencontrée.

De ce fait, une affaire qui peut être placée directement à la STAR par le truchement de ses bureaux secondaires, est amenée aux ACT parce que, pour l'assuré, les Agences se valent. De toutes les façons, celui-ci paie la même prime et son risque est garanti ici ou là. La STAR est donc exposée (inutilement) aux dépenses en commissions et/ou à tous les risques qui entourent la gestion de prime payée à son Agent Général ACT.

L'Agence générale MARSH/ACT doit être distinguée des bureaux secondaires régionaux ou provinciaux de la STAR NATIONALE. Certes, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) tendent à amoindrir la collaboration des intermédiaires avec les compagnies d'assurances ; cependant, dans nos pays émergents nous avons encore et toujours besoin de l'intermédiation pour vulgariser l'assurance à nos populations qui sont pour la plupart d'entre elles, sous informées ou mal informées de la question parce que n'ayant pas la culture d'assurances.

Les compagnies d'assurances et les Agents Généraux d'Assurances doivent travailler en symbiose pour garantir la pérennité de la profession. Ainsi donc les retombés profiteront aux acteurs qu'ils sont (bénéfices et commissions croissants), aux populations (meilleures couvertures possibles) et enfin à toute la nation (injections financières dans l'économie nationale).



A N N E X E S

ANNEXE 1

**CHIFFRE D'AFFAIRES CUMULE - POURCENTAGE DE PRODUCTION PAR BUREAU
DE SOUSCRIPTION (EXERCICE 2002)**

BRANCHES BUREAUX	AUTOMOBILE	INCENDIE	RESP. CIVILE	MALADIE ACCIDENT	TRANSPORTS	AVIATION	AUTRES RISQUES	VIE	TOTAUX	OBSERVATIONS
SIEGE	980.594.011 (45,88 %)	199.726.537 (27,72 %)	56.696.000 (38,52 %)	668.695.074 (90,59 %)	353.658.914 (83,51 %)	72.710.651 (80,83 %)	452.473.717 (81,83 %)	128.196.551 (99,82 %)	2.912.751.455 (58,99 %)	1 ^{er} Rang
ACT	639.443.755 (29,92 %)	520.182.806 (72,21 %)	81.608.550 (55,45 %)	63.467.522 (08,59 %)	53.609.211 (12,65 %)	17.241.335 (19,16 %)	98.954.403 (17,89 %)	/	1.474.507.582 (29,86 %)	2 ^{ème} Rang
AGENCE NDJAMENA	269.575.475 (12,61 %)	/	734.205 (0,49 %)	/	/	/	/	/	270.309.680 (5,47 %)	3 ^{ème} Rang
AGENCE SARH	45.655.574 (2,13 %)	/	3.710.080 (02,52 %)	633.539 (0,08 %)	1.232.533 (0,29 %)	/	/	39.600 (0,031 %)	51.271.326 (1,03 %)	5 ^{ème} Rang
AGENCE MOUNDOU	183.952.230 (8,60 %)	144.915 (0,02 %)	3.921.669 (02,66 %)	3.610.975 (0,48 %)	14.440.947 (03,41 %)	/	1.151.800 (0,27 %)	187.064 (0,14 %)	207.773.600 (4,20 %)	4 ^{ème} Rang
S/AGENCE PALA	16.390.807 (0,76 %)	256.160 (0,03 %)	494.134 (0,33 %)	1.739.455 (0,23 %)	/	/	/	/	18.880.556 (0,38 %)	6 ^{ème} Rang
BUREAU NGAOUNDERE	1.345.458 (0,06 %)	/	/	/	553.000 (0,13 %)	/	/	/	1.898.458 (0,03 %)	7 ^{ème} Rang
TOTAUX	2.136.957.310 (43,28 %)	720.310.418 (14,58 %)	147.164.638 (02,98 %)	738.146.565 (14,95 %)	423.494.605 (08,57 %)	89.951.986 (01,82 %)	552.943.920 (11,19 %)	128.423.215 (02,60 %)	4.937.392.657 (100 %)	/
OBSERVATIONS	1 ^{er} Rang	3 ^{ème} Rang	6 ^{ème} rang	2 ^{ème} Rang	5 ^{ème} Rang	8 ^{ème} Rang	4 ^{ème} Rang	7 ^{ème} Rang	/	/

SOU RCE : DEPARTEMENT PRODUCTION GENERALE DE LA STAR NATIONALE S.A

ANNEXE 2

**CHIFFRE D'AFFAIRES CUMULE - POURCENTAGE DE PRODUCTION PAR BUREAU
DE SOUSCRIPTION (EXERCICE 2003)**

BRANCHES BUREAUX	AUTOMOBILE	INCENDIE	RESP. CIVILE	MALADIE ACCIDENT	TRANSPORTS	AVIATION	AUTRES RISQUES	VIE	TOTAUX	OBSERVATIONS
SIEGE	989.135.481 (47,38 %)	155.085.481 (0,23 %)	42.694.248 (33,04 %)	733.956.438 (94,83 %)	213.577.081 (57,74 %)	64.146.535 (78,82 %)	206.166.857 (57,16 %)	137.340.290 (99,73 %)	2.542.102.419 (55,31 %)	1 ^{er} Rang
ACT	671.107.638 (32,15 %)	500.474.503 (76,30 %)	76.594.997 (5,10 %)	34.100.886 (04,40 %)	150.849.303 (40,78 %)	17.236.990 (21,17 %)	154.344.699 (42,79 %)	/	1.604.709.016 (34,91 %)	2 ^{ème} Rang
AGENCE NDJAMENA	214.405.749 (10,27 %)	/	219.672 (0,17 %)	/	/	/	/	/	214.625.421 (04,66 %)	3 ^{ème} Rang
AGENCE SARH	43.286.164 (02,07 %)	/	4.032.530 (3,12 %)	541.612 (0,06 %)	1.468.760 (0,39 %)	/	76.000 (0,02 %)	/	49.405.066 (01,07 %)	5 ^{ème} Rang
AGENCE MOUNDOU	145.952.697 (06,99 %)	45.720 (0,006 %)	3.319.873 (2,56 %)	3.280.196 (0,42 %)	3.015.754 (0,81 %)	/	64.615 (0,01 %)	363.457 (0,26 %)	156.042.312 (03,39 %)	4 ^{ème} Rang
S/AGENCE PALA	20.364.810 (0,97 %)	256.160 (0,03 %)	2.355.158 (1,82 %)	2.046.906 (0,26 %)	/	/	/	/	25.023.034 (0,54 %)	6 ^{ème} Rang
BUREAU NGAOUNDERE	3.080.494 (0,14 %)	/	/	/	949.100 (0,25 %)	/	/	/	4.029.594 (0,08 %)	7 ^{ème} Rang
TOTAUX	2.087.333.033 (45,41 %)	655.861.864 (14,27 %)	129.216.478 (2,81 %)	773.926.038 (16,83 %)	369.859.998 (08,04 %)	81.383.525 (01,77 %)	360.652.171 (07,84 %)	137.703.755 (02,99 %)	4.595.936.862 (100 %)	/
OBSERVATIONS	1 ^{er} Rang	3 ^{ème} Rang	7 ^{ème} rang	2 ^{ème} Rang	4 ^{ème} Rang	8 ^{ème} Rang	54 ^{ème} Rang	6 ^{ème} Rang	/	/

SOU RCE : DEPARTEMENT PRODUCTION GENERALE DE LA STAR NATIONALE S.A

BIBLIOGRAPHIE

1. André PESSARD et Gilbert CROQUEZ : Présentation des opérations d'Assurances
2. Jean Charles NAÏMI : le courtage d'Assurances
3. J. Charbonnier : le Marketing en Assurances
4. Jean-Marc BLAMOUTIER et Jean François SALPHATI : la responsabilité des Agents Généraux
5. Statut des Agents Généraux d'Assurances
6. Notes sous cassation 1^{ère} Chambre civile (France) 10 juin 1981, JC.P81-IV, P.304
7. Code CIMA : livre V, Agents Généraux, courtiers et autres intermédiaires d'Assurances
8. Jérôme YEATMAN : le manuel International des Assurances
9. Décret-loi (Français) du 14/6/38.

TABLES DES MATIERES

	PAGES
Sigles	IV
SOMMAIRE	V
INTRODUCTION GENERALE	1
1^{ERE} PARTIE : LA DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ASSURANCES	4
CHAPITRE I : LES PERSONNES HABILITEES A PRESENTER LES OPERATIONS D'ASSURANCES	6
Section I : Les personnes habilitées	6
Section II : La présentation des opérations d'Assurances	7
CHAPITRE II : LES CONDITIONS D'EXERCICE DE LA PROFESSION DES AGA	7
Section I : Condition d'Age	8
Section II : Condition de Nationalité	8
Section III : Condition de Capacité Professionnelle	8
Section IV : Condition d'honorabilité	9
CHAPITRE III : LE TRAITE DE NOMINATION	11
Section I : La territorialité	11
Section II : Les tâches de gestion confiée à l'AGA	13
Section III : La cessation d'activité de l'Agence	13
A. Présentation d'un successeur	14
B. Indemnité de cessation de fonction	14
Section IV : Les commissions	15
Section V : Participation bénéficiaire	16
2^{EME} PARTIE : ENJEUX DE LA DISTRIBUTION PAR L'AGA : ACT	18
chapitre I : HISTORIQUE DES ACT AU TCHAD	20
A. Présentation des ACT	20
B. Historique proprement dit	21

CHAPITRE II : LA COLLABORATION MARSH/ACT - STAR NATIONALE SA	23
Section I : La gestion de la production	23
A. La tarification	24
1. La sous-tarification	24
2. Les réductions excessives	25
B. La transmission de la production	27
Section II : La gestion des sinistres	27
A. La transmission des dossiers sinistres au siège de la société mandante	28
B. La défense des intérêts de la société mandante	29
Section III : La gestion comptable	30
§1 Les primes encaissées par les ACT	30
A. La non comptabilisation des avances sur primes	31
B. Le non recouvrement des primes arriérées	31
1) La procédure pré-contentieuse	32
2) Le recouvrement judiciaire	32
§2 La passation des écritures comptables dans le compte Courant Agence	33
CHAPITRE III : LA NECESSAIRE AMELIORATION DE LA COLLABORATION DE LA STAR NATIONALE SA AVEC MARSH/ACT	35
Section I : Le contrôle des intermédiaires	35
§1 Le détachement d'un Inspecteur à l'Agence Générale	35
§2 La création d'un service de gestion des intermédiaires au sein de la STAR	36
Section II : Maîtrise du Portefeuille	37
§1 La souscription du contrat	37
§2 La sinistralité	37
Section III : Les rencontres permanentes de travail	38
§1 Les rencontres périodiques	38
§2 Les rencontres ponctuelles	39
CONCLUSION GENERALE	40
ANNEXES	45
BIBLIOGRAPHIE	48