

Dédicaces

A la mémoire de notre père Prosper AHOUE, décédé très tôt,

Mes regrets éternels à notre professeur de législation, ABDOULAYE FOFANA, décédé

A ma mère Marie KAMBI, pour l'amour qu'une mère peut donner à son fils,

A mes frères et sœurs (Joseph , Albert Samuel, Jean-Louis, Gabriel, Hyacinthe, Martine, Yvette, Valérie Judith, Béatrice),

A mes enfants (Léger, Joly-Patience, Elod-Prudence, Elah-Franel, Franck d'Assise , Moïse-Xafel),

A leur mère (Odette, Félicité, Suzanne),

A mes neveux et nièces (Douceur , Sunil, Silphide, Neuily, Dabul , Melba, Ortely, Anana, Florient, Jonathan, Ngala, Sadiel, Julia, MOUSSA, Schita, Gilles-Martin, Merveille, Marie Gabrielle, Mâ NGALA, Muriel, Bayindo,

A Mon oncle André NGOGNIAGA,

Qui m'ont tous efficacement soutenu dans la réalisation de cette œuvre.

Remerciements

Qu'il me soit permis d'exprimer ma gratitude à toute la Direction Générale de l'ARC et son Directeur, Norbert OKONGO, qui ont bien voulu m'encourager dans le choix de ce thème, qui était une préoccupation pour l'entreprise.

Ma gratitude va également à :

- Robert André ELEINGA , mon Directeur de stage
- Roger-Martin PELLA et Jean Robert BOUKELLE , pour leur apport dans mes recherches
- Tout le personnel de l'ARC pour leur contribution durant mon stage
- Yvette NGUEKAM , Dieudonné KINKIELELE, André TIENTCHEU, Lazard ETABA pour leur assistance morale et matériel
- Mes professeurs de la 1ère et 2e année, pour m'avoir transmis leurs connaissances
- La Direction Générale de l'IIA et son personnel, pour leur encadrement et une franche collaboration.
- Mes amis Camerounais et collègues étudiants des deux promotions (MSTADESSA) pour la franche collaboration.
- Mesdames Agnès ZANOUVI, Colette MEBADA, pour vos conseils et encouragements.
- Mes frères et sœurs en CHRIST du CAMEROUN, du CONGO, merci pour vos prières à mon endroit.

Tables des matières

Dédicace	i
Remerciements	ii
INTRODUCTION GENERALE	1
Première partie : RAPPORT DE STAGE	
Introduction	2
Aperçu historique sur l'ARC.	2
Chapitre I : DESCRIPTION DE L'ORGANISATION GENERALE DE L'ARC.	5
I.1- Les services centraux	5
A - La Direction Générale	5
B - Les Directions Centrales	5
B1 - La Direction Technique et Commerciale	5
<i>B.11- Au plan technique</i>	6
<i>B.12- Au plan commercial</i>	6
B2 - La Direction Administrative et des Ressources Humaines	6
<i>B 21- Le Département Administratif</i>	6
<i>B 22- Le Département Ressources Humaines</i>	6
B3 - La Direction Financière et Comptable	6
<i>B 31 - Le Département Comptabilité</i>	7
<i>B 32- Le Département Financier</i>	7
B 4 - La Direction Régionale	7
B 5 - La Direction Vie	7
I.2- Les Bureaux directs	7
Chapitre II :DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT DE L'ARC	9
II.1- Les Bureaux directs	9
II.2- Le Services centraux	9
A - La Direction Régionale	9
B - La Direction Technique et Commerciale	10
C - La Direction financière et Comptable	10
<i>C1- Le Département Comptabilité</i>	10
<i>C2- Le Département Financier</i>	11
D - La Direction Administrative et des Ressources Humaines	11
E - La Direction Vie	11
Chapitre III :ANALYSE ET CONCLUSION	12
III.1- Analyse	12
III.2- Conclusion	13

Deuxième Partie : RAPPORT D'ETUDE

Introduction :	15
Chapitre I : STRUCTURE ET CONTRIBUTION DU RESEAU DE DISTRIBUTION A LA FORMATION DU RESULTAT DE L'ARC	16
I.1- Structure du réseau	15
A - Réseau direct	16
B - Les Intermédiaires	16
I.2- La contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de la société	18
Chapitre II : DIFFICULTES DE GESTION DE CE RESEAU	19
II.1- La Gestion technique	20
A - Gestion de la production	20
B - Gestion des sinistres	20
II.2- La Gestion financière	21
Chapitre III : APPROCHES DE SOLUTIONS	22
III.1- Réseau indirect	22
A - Gestion technique	22
A1- Gestion de la production	22
A2- Gestion des sinistres	23
B - Gestion financière	23
III.2- Réseau direct	24
Conclusion	26
CONCLUSION GENERALE	27
LES ANNEXES	28
BIBLIOGRAPHIE	29

Introduction générale

Introduction générale

Dans le cadre de notre formation, à l'Institut International des Assurances (IIA) de Yaoundé (République du Cameroun), il est organisé à l'intention des étudiants, un stage pratique de cinq (5) mois dans une Entreprise ou organisme d'assurance, du pays d'origine.

Le stage a pour but principal de se familiariser d'un côté avec l'organisation et de l'autre avec le fonctionnement de l'Entreprise, ou un organisme d'assurance. Aussi, au cours dudit stage, l'étudiant devra faire face aux multiples réalités susceptibles de lui donner une idée générale de ce que sera son imminent métier; mais aussi et surtout à développer les capacités à solutionner tous les problèmes auxquels il sera confronté.

Pour ce faire, notre rapport de stage comporte deux grandes parties essentielles.

La première partie porte sur la description des activités des différents services techniques et administratif (organisation et fonctionnement) des Assurances et Réassurances du Congo (ARC).

Dans la deuxième partie, nous analysons un problème Technique que nous nous efforcerons tant de démontrer que de proposer ensuite des éventuelles solutions.

Première partie

**Description de l'organisation et du
fonctionnement de l'ARC**

1. INTRODUCTION

Comme annoncé dans notre introduction générale, nous décrivons ici l'organisation et le fonctionnement de l'ARC, sous deux formes d'approche.

Il s'agit de la forme statique en ce qui est de son organisation et de la forme dynamique en ce qui est de son fonctionnement.

Dans la description statique, nous présentons l'Entreprise du point de vue de son organisation, avec bien sûr comme support essentiel, l'organigramme actuel (voir en Annexe)

Cependant dans la description dynamique, nous regardons le processus opérationnel de l'ARC, c'est à dire comment s'articule le flux d'information entre les différents services et les moyens utilisés pour réaliser des échanges nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.

Nous avons jugé opportun, de faire un bref aperçu historique de cette société, afin de faciliter la compréhension de notre première partie de rapport qui porte sur trois chapitres distincts à savoir:

1. La description de l'organisation générale de l'ARC
2. La description du fonctionnement de l'ARC
3. l'analyse et la conclusion.

2 - Aperçu historique sur l'ARC (Assurances et Réassurances du Congo)

L'ARC (Assurances et Réassurances du Congo) est une société de droit public congolais, créé par ordonnance n° 32/73 du 31 Octobre 1973.

A l'époque elle était la seule société à pratiquer les opérations d'Assurances et de Réassurances, en République du Congo. Elle avait ainsi pris le relais de vingt deux (22) Sociétés et Succursales des sociétés d'Assurances étrangères qui opéraient sur le territoire congolais.

Ces Sociétés et Succursales étaient contrôlées par la caisse congolaise de Réassurance (CCR), créée par ordonnance N° 2/70 du 10 Janvier 1970, pour faire la Réassurance légale ou conventionnelle, de tous les organismes congolais ou étrangers, ainsi que toutes les opérations se rattachant aux activités de ces organismes.

Le Décret N° 70/228 du 1er Juillet 1970 porte réglementation des conditions de fonctionnement de la caisse congolaise de Réassurance (CCR).

A sa création l'ARC avait un capital de: 200.000.000 FCFA souscrit par:

- L'Etat congolais 50%
- Autres sociétés d'Etat 50%

- Toutes ces sociétés actionnaires sont représentées par les administrateurs

En outre prennent part au conseil d'administration:

- Le Ministre des Finances et du Budget (Président)
- Le Conseiller Economique près de la Présidence de la République
- Le Représentant de la Banque Centrale
- Le Directeur Général du Crédit
- Les Représentants des Chambres de Commerce (Brazzaville et Pointe-Noire)
- Les Représentants des Centrales Syndicales (CSC - CSTC -CGCAM)
- Le Directeur Général de l'ARC
- Le Commissaire au Compte

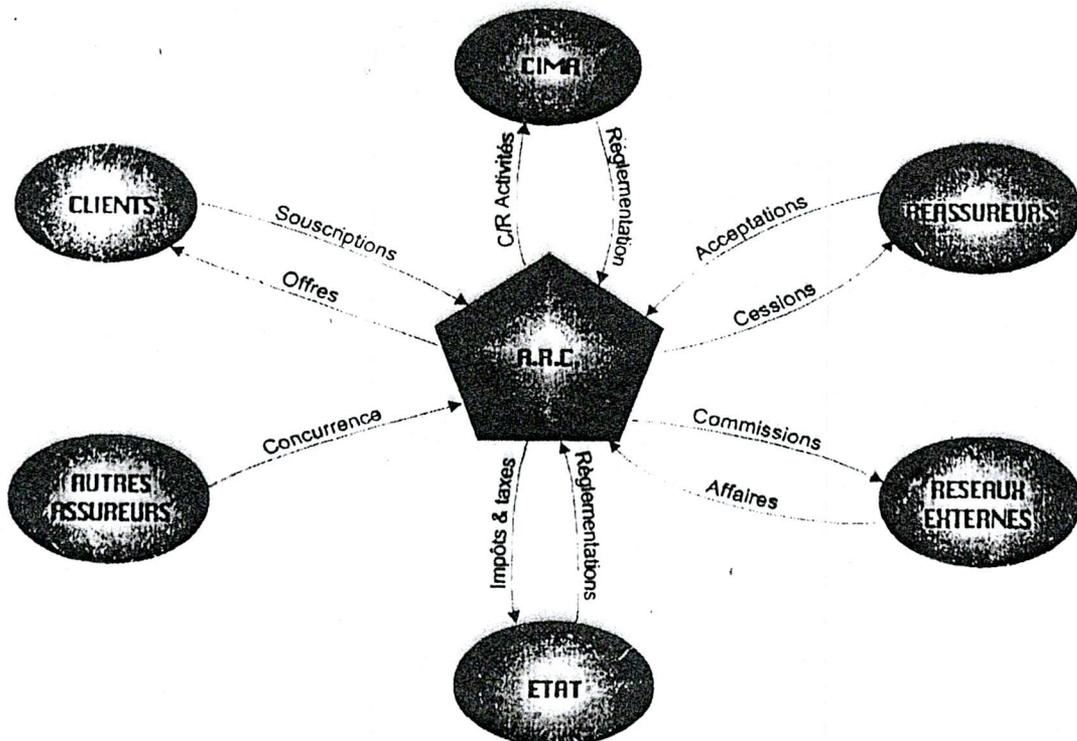
2.1: Description de l'Environnement

2.1.1: Environnement externe

Dans l'accomplissement de ses missions, l'ARC est en interaction dynamique avec un environnement constitué:

- * par la clientèle (personnes physiques ou morales)
- * par la concurrence rendue possible grâce à la libéralisation du secteur des Assurances au Congo depuis 1995.
- * par la conférence interafricaine des marchés d'Assurances (CIMA) pour le contrôle de l'application des procédures et règles dans les pays membres
- * par les Réassureurs ou cessionnaires qui acceptent de la cedante certains risques à travers des traités de Réassurance ou des placements en facultative.
- * par l'Etat (le Fisc et la réglementation)
- * par les réseaux, formés des intermédiaires (Agent général, courtier, apporteur d'affaires).

Voici ci-dessous le schéma de description de l'environnement externe



Cet environnement est en constante évolution ce qui constitue des exigences que des contraintes, auxquels l'ARC se doit en permanence de réagir promptement.

2.1.2 Environnement Interne:

Pour assurer son existence, sa présence sur le marché et sa vie, l'ARC dispose d'atouts, tant humains que matériel.

2.1.2.1.Ressources humaines:

Dans l'exécution de son programme de restructuration, son effectif est réduit à ce jour à 180 Agents, reparti comme suit:

3 en position de détachement

5 en mise en disponibilité

Le reste soit 172 reparti entre le Siège et les deux régions opérationnelles que sont (Brazzaville - Ouésso et Pointe-Noire - Dolisie - Nkayi).

2.1.2.2 Ressources matérielles

L'outil informatique..... ..32 machines (siège et direction via Brazzaville).

Le patrimoine immobilier est réparti dans les deux régions.

Brazzaville- Ouésso (Immeuble du Siège Social, 3 Immeubles abritant les bureaux de souscription,3 Immeubles en location et 1 Résidence)

Dolisie (1 Immeuble abritant le bureau de souscription)

Pointe-Noire: 3 Bureaux de souscription, 3 Immeubles en location et 2 Résidences.

Après ce bref aperçu historique nous parlerons d'abord de la description de l'organisation L'ARC dans le chapitre premier de notre première partie

Chapitre I : Description de l'organisation générale de l'ARC

L'organisation de l'ARC, s'appuie sur deux types d'entités, les entités permanentes qui apparaissent dans l'organigramme.

Il s'agit:

I.1 - Des Services Centraux:

Localisé à Brazzaville au Siège, ils ont essentiellement un rôle de conception, de coordination et de supervision vis à vis des bureaux directs (Directions régionales).

Ils assurent les relations avec les autres compagnies, les banques, l'Etat, les Réassureurs et la CIMA.

Ils gèrent et veillent au respect des différents, agréments, traité de nomination, conventions de gestion, mandat express, qui déterminent le cadre institutionnel de leur relation avec:

- les intermédiaires (courtiers, agents généraux, apporteur d'affaires)
- les experts (avocats, Médecins)
- les fournisseurs et les autres prestataires.

A- La Direction Générale

Elle regroupe toutes les activités stratégiques. Son rôle essentiel consiste à:

- Planifier et coordonner les activités, à travers une recherche permanente de l'adéquation, entre les objectifs stratégiques de l'entreprise et les moyens mis en oeuvre, en fonction de l'évolution de l'environnement.
- Assurer le pilotage effectif de la société à travers l'analyse et l'interprétation des indicateurs. L'animation du comité de Direction, instrument privilégié de dialogue entre la direction générale, les directions centrales et les représentants du personnel.
- Superviser l'optimisation permanente de l'organisation des systèmes d'information de gestion et de pilotage.

Elle est assistée par les directions centrales qui comprennent les départements sous lesquels fonctionnent des services.

Elle est représentée au conseil d'administration par le Directeur Général, personne morale de la société.

B- Les Directions Centrales

B.1- La Direction technique et commerciale

Elle conçoit et met en oeuvre la politique Technique et commerciale de l'entreprise.

Elle coordonne et contrôle le fonctionnement des départements sous sa responsabilité.

Elle est responsable de la gestion de la production et de la distribution.

Elle assure l'assistance aux responsables des bureaux directs et indirects à mieux piloter leur activité.

Toutes ces activités sont exécutées en étroite collaboration avec les départements et services.

B.1.1- Au plan Technique: Quatre départements sont concernés, il s'agit des départements suivants:

- IARD
- Transport et Aviation
- Réassurance
- Statistiques

Avec pour mission chacun en ce qui le concerne.

- * Le suivi du comportement des branches (produits d'Assurances)
- * La rédaction des contrats
- * La mise en place d'une politique de réassurance (cession et acceptation)
- * L'élaboration des tarifs et la confection des états statistiques conforme aux normes de la CIMA .

B.1.2- Au plan commercial: Il faut retenir le:

- Département commercial avec pour missions:

- * Donner satisfaction aux besoins de la clientèle
- * Contrôler et surveiller le portefeuille existant
- * Organiser des journées portes ouvertes
- * Créer des nouveaux produits favorables à la clientèle
- * Assister et soutenir les réseaux directs et indirects.

B.2. La Direction Administrative et des Ressources Humaines

Elle assure le pilotage de la fonction administrative et les ressources humaines.

Elle recrute le personnel, suit le développement des carrières et gère les programmes sociaux avec l'aide de ses collaborateurs.

Elle comprend les départements suivants:

B.2.1 Le Département administration

Il supervise le traitement de tous les actes administratifs, générés par l'activité de l'entreprise. Assure la gestion des immobilisations, du magasin du siège.

Il est responsable de la sécurité et de l'entretien du patrimoine. Il assure la distribution du courrier.

B.2.2. Le Département Ressources humaines

Il assure le recrutement du personnel, traite la paie, programme et organise la formation du personnel.

B.3. La Direction Financière et Comptable (DFC)

Elle supervise et centralise au siège, le traitement comptable de toutes les opérations générées par l'entreprises.

Elle produit les états comptables et financiers (Bilan et annexes, compte de résultat, compte d'exploitation, Budget prévisionnel)

Elle assure la gestion de la Trésorerie et des portefeuilles financiers.

Pour jouer ce rôle de manière efficace, les activités ont été réparties entre les deux départements ci-après

B.3.1. Le Département comptabilité

Il assure le traitement de toutes les opérations comptables, des travaux de clôture périodiques et définitive, la production des états comptables, financiers et de synthèse.

B.3.2. Le Département financier

Il se charge du traitement des encaissements et décaissements, de la gestion prévisionnelle de la trésorerie, des placements financiers, de la conservation des moyens de paiements (chèque, ordres de virement etc...)

B4 La Direction Régionale

Elle supervise et contrôle les bureaux directs et les réseaux qui sont en étroite collaboration avec les intermédiaires et les clients.

Elle est responsable de l'après vente en matière de sinistre et de l'entretien des clients en portefeuille. Elle joue trois rôles essentiels à savoir :

- La distribution (bureaux directs et indirects)
- Les finances (encaissement et décaissement)
- Les sinistres (après vente)

Elle compte cinq services Techniques et Comptables :

- Service Réseaux (Intermédiaires)
- Bureau de souscription direct
- Centre de gestion de sinistres
- Statistiques
- Comptabilité

Sous lesquels évoluent des sections.

B.5. La Direction vie

Sous la coordination et le contrôle d'un directeur, elle compte deux services (Technique - Commercial et Comptable - Financier)

- Des bureaux de souscription
- Trois services rattachés à la direction (Secrétariat, administration informatique)

L'ensemble concourt au bon fonctionnement des activités de la direction vie.

I.2. Les Bureaux directs

Véritables centres de profit, ils sont l'interlocuteur privilégié des différents partenaires de la compagnie en ce qui concerne les services ou prestations assurés aux clients (émission, en affaires nouvelles, renouvellement, modification, résiliation d'une police d'Assurance, règlement des sinistres etc...).

C'est ce qui justifie le découpage du pays en zones.

En tant que centres de profit, l'ARC comprend deux directions régionales, supervisant les bureaux directs, sur le territoire national:

- 1) Brazzaville – Ouessou 4 bureaux
- 2) Pointe-Noire - Dolisie – Nkayi 4 bureaux

Le bureau direct évolue sous la direction d'un chef.

Il gère et est responsable de son organisation et de son fonctionnement.

Il supervise tous les services évoluant sous lui et rend compte au Directeur régional.

Après cette description liée à l'organisation de l'ARC, nous parlerons de son fonctionnement dans le chapitre suivant.

Chapitre II : Description du Fonctionnement de l'ARC

Comme dans toute entreprise, l'aspect fonctionnel conditionne une synergie. L'ARC ne fait pas exception à la règle.

C'est ainsi qu'entre différents niveaux, il se passe des opérations qui permettent le fonctionnement de l'Entreprise.

Nous le présentons aussi sous les deux entités, d'abord les bureaux directs, ensuite les services centraux.

II.1. Les Bureaux directs

Ils sont en contact direct avec la clientèle.

Les bureaux directs comportent des sections qui sont chargées de la distribution des produits, mais fonctionnant d'une manière indépendante. Le client arrive au bureau s'adresse au service renseignement qui l'écoute et l'oriente vers le producteur pouvant le recevoir par rapport à ses préoccupations. (Emission Nouvelle affaire, renouvellement ou modification.)

Le producteur l'écoute et lui fait une proposition. Si le client est d'accord il est orienté à la caisse pour paiement de la prime.

Du retour de la caisse le producteur fait établir par le pool dactylo une attestation, le contrat d'assurance ainsi que la vignette de la carte rose qui lui sont remis par le producteur.

Le producteur envoie au service statistique, le double du contrat pour la confection des répertoires par branches, qui seront ensuite ventilés dans les départements de la direction Technique et commerciale, par le canal de la Direction régionale.

Le contrat dans sa vie peut subir des modifications qui dans l'exécution suivent le même cheminement.

Le service comptable et financier s'occupe des encaissements et décaissements. Il traite les éléments comptables et financiers qui sont envoyés à la direction régionale.

II.2: Les Service centraux

A- La Direction régionale,

C'est celle qui assure le relais entre les bureaux directs, indirects et la Direction générale.

Elle travaille en collaboration avec certaines directions centrales.

Elle reçoit des bureaux directs et du réseau des intermédiaires:

- des répertoires par branche
- des tableaux de bord
- des bordereaux de règlement de sinistre
- des éléments comptables ayant fait l'objet des opérations.

Les deux premiers éléments (tableaux de bord et répertoires) relèvent de la production.

Le centre de gestion des sinistres qui a pour mission de gérer tous les sinistres déclarés du jour de réception de la déclaration jusqu'à la date de clôture du sinistre. Il établit les bordereaux de règlement de sinistre, des PSAP qui sont adressés à la réassurance, aux statistiques et à la comptabilité.

B- La Direction Technique et Commercial,

Elle reçoit de la direction régionale, différents éléments de la production et des sinistres.

Ces documents sont ventilés dans les départements respectifs qui font un travail de contrôle sur pièces.

Il s'agit :

- des tableaux de bord nécessaires à la confection des états statistiques. (Tableau d'évolution du chiffre d'affaires année par année ou mois par mois) ;
- des répertoires d'émission qui sont également contrôlés par les Départements. Pour ce faire, ces derniers:
 - Vérifient si toutes les colonnes sont remplies et sont conformes aux informations des minutes.
 - Contrôlent le calcul des primes et l'exactitude des chiffres portés.
 - Procèdent au rapprochement des répertoires de l'année précédente à ceux de l'année en cours.

En plus de ce travail, ils procèdent au contrôle sur place, dans les différents bureaux de vente, vérifient si les tarifs ont été bien appliqués et si les contrats sont bien gérés.

Par ailleurs, les Départements assistent techniquement les bureaux de souscription, procèdent à la visite et à la cotation spéciale des risques importants.

Les départements IARD et Transport doivent saisir le département réassurance pour les risques dépassant le plein de rétention de l'ARC.

Le département réassurance est l'interlocuteur de l'ARC et les réassureurs. Il tient une comptabilité à elle, en cession comme en acceptation, qu'il envoie à la Direction financière et comptable, il traite aussi avec le département statistique.

C- La Direction financière et comptable,

Elle reçoit des directions régionales des éléments comptables et financiers qu'elle centralise au siège de la Société (pièce de recettes et dépenses, manifolds de caisse et Banque, les rapprochements Bancaires), la production des intermédiaires, la comptabilité de réassurance.

C.1. Le Département comptabilité

Comme travail à faire, il faut noter :

- la codification
- la saisie

- la vérification
- le tirage du journal général
- la balance générale
- les inventaires,
- les montages des états financiers

Il reçoit de la réassurance sa comptabilité (Cessions - Acceptations) et du département statistique, les calculs des REC et SAP.

Il y a aussi un rapprochement des émissions entre la comptabilité générale et le département statistiques.

Il reçoit aussi jusqu'à nouvel ordre les éléments comptables de la Direction vie qui par défaut d'agrément, figure encore dans le bilan de l'ARC.

C.2.- Le département financier

Il effectue les opérations de caisse et de banque, assure l'établissement des Budgets prévisionnels du fonctionnement de l'Entreprise.

Il assure les transferts de fonds auprès des réassureurs.

Il élabore les états pour le conseil de Direction (Réalisation budgétaire)

D- La Direction Administrative et des ressources humaines

Elle reçoit des directions régionales, des éléments comptables pour la paie, en ce qui est des Acomptes et des prêts accordés au personnel.

Les fiches de notation en provenance des autres directions en ce qui est des avancements du personnel.

Elle reçoit aussi des autres directions, des commandes pour l'approvisionnement en matériel.

La commande est passé auprès des fournisseurs agréés qui la livrent, ensuite le matériel est distribué aux directions ayant fait la demande.

F-La Direction vie:

Quant à elle, est plus orientée vers la souscription qui est fait au niveau des bureaux directs (Brazzaville t Pointe Noire)

Le service comptabilité et finance, s'occupe des encaissements faits par les clients et les décaissements sous l'ordre de l'ordonnateur principal qui n'est autre que le Directeur.

Les éléments ayant fait l'objet des opérations comptables sont transmis à la direction financière et comptable.

Par ailleurs toutes les opérations de décaissements et des actes administratifs touchant la carrière des agents sont soumises au contrôleur d'Etat qui appose sa signature en dernier ressort.

Dans le dernier chapitre, nous procéderons à l'analyse et la conclusion de cette première partie.

Chapitre III - Analyse et conclusion

Les deux chapitres précédents nous ont permis de bien comprendre l'organisation et le fonctionnement de l'ARC. Une analyse de ces deux entités s'avère nécessaire, afin d'apporter notre contribution, par des suggestions.

III.1. Analyse:

Hier l'ARC était la seule société, sur le marché de l'assurance au Congo. L'organigramme actuel se justifiait en raison du volume de son portefeuille.

Depuis la libéralisation du marché, l'ARC a perdu une partie de son portefeuille du fait de la concurrence et de la prolifération des intermédiaires, menant une concurrence sauvage envers l'ARC.

A ce jour cet organigramme génère des coûts élevés, en raison du grand nombre des postes de responsabilité.

Avec la restructuration qui est un plan de redressement de l'Entreprise, certains services n'ont plus de personnel et des responsables.

Pour ne citer que le cas du département commercial ou le chef est aujourd'hui utilisé par le plus grand courtier "GRAS SAVOYE". C'est aussi l'une des causes de la problématique de la gestion du réseau des intermédiaires.

Le dysfonctionnement occasionné dans ce département pose problème dans les relations des intermédiaires et l'ARC. A Brazzaville les intermédiaires sont gérés par le réseau, tandis qu'à Pointe-Noire, c'est par le CTOC, (le Centre de Traitement des Opérations des Courtiers).

Jouant tous les mêmes responsabilités, le chef de CTOC a rang le chef de département et celui du réseau chef de service. Il en est de même au niveau de la Direction Régionale où les chefs du bureau et du centre de gestion de sinistre ont rang de chef de département.

Les autres sont les chefs de services tels que (statistique et comptabilité).

A cela on peut noter que cet organigramme soulève aussi les problèmes ci-après:

- Effectif en personnel
- Des services sans personnel (chefs et collaborateurs)
- Des chefs sans collaborateurs ce qui rend le contrôle inefficace, car l'ordonnateur est lui-même exécutant

- Malgré les exigences de la CIMA, pour ce qui est de la séparation de la vie de la société IARD, elle dépend encore de l'ARC faute d'agrément et d'actionnaires.

III.2.CONCLUSION

Aujourd'hui l'ARC est face à des contraintes et des écueils qui exigent une réaction. Cette analyse suffit pour nous permettre d'apporter nos suggestions

- L'organigramme actuel ne se justifie plus, car il ressemble à ce jour à un organigramme de satisfaction des individus.

Il faut un organigramme conforme au portefeuille actuel de l'ARC avec pour avantage de:

- Générer les économies par la suppression de certains postes
- Garantir l'efficacité par le contrôle (ordonnateur et exécutant)
- Redynamiser le service commercial qui génère les profits par une distribution efficace
- Repréciser les rangs des responsables du même niveau
- Repréciser les tâches de chacun.

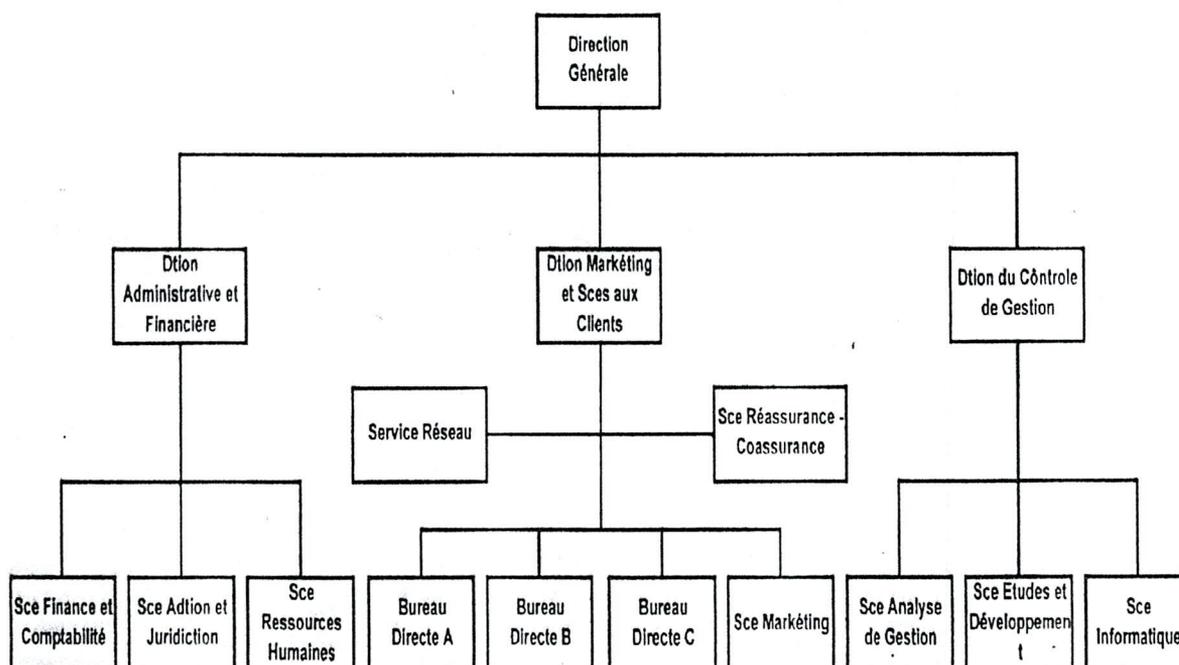
La structure à retenir à présent doit répondre aux exigences imposées par les mutations actuelles et futures du secteur de l'assurance à savoir:

- Se rapprocher le plus possible de sa clientèle afin d'assurer un bon contrôle du marché.
- Augmenter sa créativité afin d'améliorer le degré d'utilité de ses prestations par rapport aux attentes des clients
- Améliorer sa rentabilité en endossant dans la mesure du possible les charges aux produits de la société.

Elle doit s'articuler autour de quatre unités suivantes :

1. Une direction générale qui assure la coordination générale et le pilotage de l'Entreprise.
2. Une Direction marketing et des services aux clients qui regroupent toutes les activités en relation avec la clientèle et assure la mise à disposition des prestations à cette dernière.
3. Une Direction de l'administration et des finances, qui regroupe toutes les activités assurant le traitement et la conservation des actes administratifs et des valeurs.
4. Une Direction du contrôle de gestion, qui assure l'assistance aux responsables opérationnels, pour mieux piloter leurs activités.

Configuration de la structure proposée



Comme nous l'avons souligné dans notre analyse, l'une des causes de la problématique de la gestion des réseaux de distribution à l'ARC, c'est la conséquence du dysfonctionnement du département commercial. C'est ce qui constitue la partie thématique de notre rapport, sur laquelle porte notre étude. Elle comporte trois chapitres à savoir:

1. La structure et contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de l'ARC.
2. Les difficultés de gestion de ce réseau
3. Les approches de solutions à ses difficultés

Deuxième partie

**La problématique de la gestion des
réseaux de distribution dans une société
de la CIMA : cas de l'ARC**

INTRODUCTION

L'auteur Denis LONDON définit la distribution « comme l'ensemble des moyens et des opérations permettant de mettre les biens et les services, produits par les entreprises à la disposition des utilisateurs ou consommateurs finaux »

C'est ainsi que les compagnies d'assurances, de plus en plus préoccupées par les tâches de gestion de contrats, d'encaissement des primes, de règlement de sinistres et de conception des nouveaux produits, font appel à des réseaux d'intermédiaires variés : Agents généraux, Courtiers ou autres apporteurs d'affaires, pour mettre leurs produits à la disposition du public.

Cette pratique s'est accentuée avec le développement de l'assurance. C'est pourquoi de nos jours on assiste de plus en plus, à une importante présence des intermédiaires sur le marché d'assurance, la vente directe tendant à disparaître. C'est le cas sur le marché congolais de l'assurance qui, avec la mise en application du code CIMA, est passé de la situation de monopole à la situation de libre concurrence.

Les Assurances et Réassurances du Congo (A.R.C) contraintes par cette nouvelle configuration du marché, ont dû recourir à un réseau de distribution mixte. La vente des produits de la société est désormais assurée d'une part par un réseau de distribution directe de plusieurs bureaux à Brazzaville et à l'intérieur du pays, d'autre part par des intermédiaires agréés : un Agent général et sept (7) courtiers.

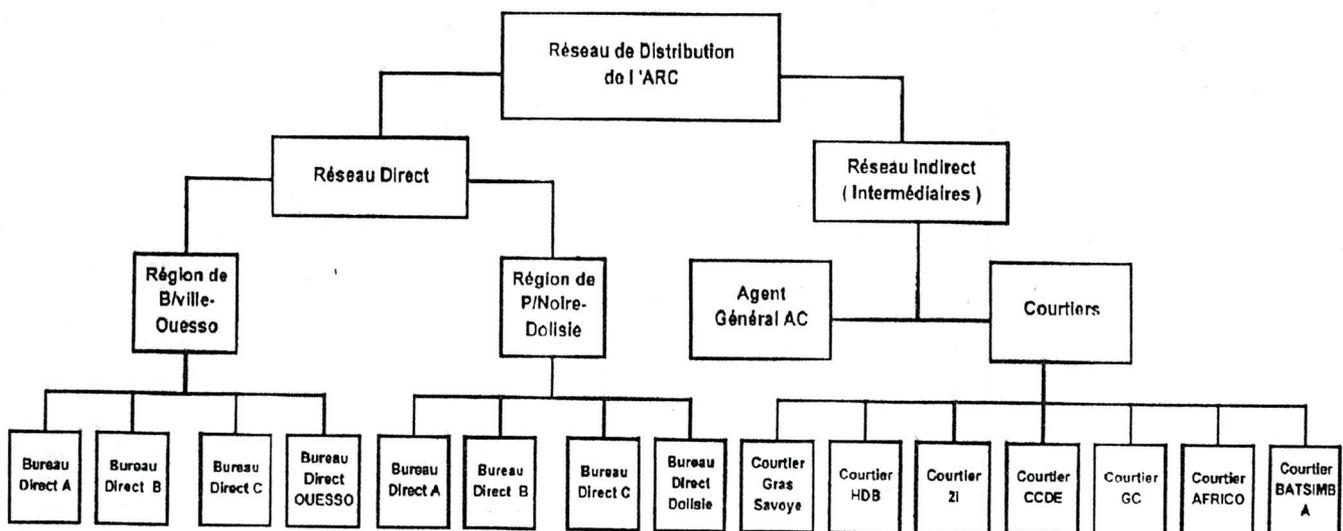
Cette étude portera d'abord sur la structure et la contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de l'ARC, ensuite sur les difficultés de gestion de ce réseau et enfin sur les approches de solutions à ces difficultés.

Chapitre I : Structure et contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de l'ARC

En situation de monopole, les produits de l'ARC, étaient distribués par un réseau de plusieurs bureaux de souscription directe.

Le chiffre d'affaires de cette société est réalisé depuis l'arrivée des intermédiaires à partir des années 1995 et 1996, par un réseau mixte composé de ses bureaux directs et de certains intermédiaires agréés, suivant la structure du réseau ci-après dont la contribution au résultat, nécessite une analyse approfondie.

I.1 Structure du Réseau



A. Le réseau direct

L'ARC dispose de huit (8) bureaux de souscription, regroupés en deux (2) zones, constituant le réseau direct de distribution des produits d'assurance.

Ces bureaux sont essentiellement animés par les producteurs salariés et parfois alimentés par des apporteurs libres payés à la commission.

B. Les intermédiaires

Le réseau indirect est essentiellement composé d'un Agent général et de sept (7) Courtiers, tous liés à la société par le traité de nomination pour l'Agent général et les conventions de gestion pour les courtiers(voir en annexe). Les taux minima et maxima des rémunérations de ces intermédiaires ont été fixés, selon la réglementation en vigueur (art.544 alinéa 2 du code CIMA), par le Ministre congolais des finances. (cf. tableau page suivante)

Tableau des rémunérations des courtiers et sociétés de courtage en République du Congo.

Branches	Minima %	Maxima %
Incendie	17	20
Multrisque	17	20
RC Diverses	17,50	19
Risques Divers	15	18
Individuelle Accidents	15	18
TRC (Global chantier)	22,50	23
Bris de Machines	12	15
Facultés et RG	15	18
Facultés Aériennes et RG	15	18
Corps Maritimes	15,50	16
Avions Corps et RC	17	19
Plaisance	15	16

Source : l'Assureur Africain N°28-mars 1998 ISSN0850/7732 page 29

I.2. La contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de la société

De 1998 à 2000, ce réseau de distribution a contribué à la formation du résultat de la société de la manière suivante :

Tableau : Contribution du réseau de distribution à la formation du résultat de la société

	1998			1999			2000		
	Réseau direct	Réseau indirect	Total	Réseau direct	Réseau indirect	Total	Réseau direct	Réseau indirect	Total
Chiffre d'affaires	3 856 345 746	1 711 297 876	5 567 643 622	2 681 321 403	2 467 112 296	5 148 433 699	2 457 837 693	3 016 789 878	5 474 627 571
Commissions	132 122 073	412 562 939	544 685 012	50 358 559	429 101 532	479 460 091	60 339 263	524 834 327	585 173 590
Autres charges	1 632 793 352	-	1 632 793 352	1 698 221 795	-	1 698 221 795	1 688 542 073	-	1 688 542 073
Total charges	1 764 915 425	412 562 939	2 177 478 364	1 748 580 354	429 101 532	2 177 681 886	1 748 881 336	524 834 327	2 273 715 663
Contribution au résultat	2 091 430 321	1 298 734 937	3 390 165 258	932 741 049	2 038 010 764	2 970 751 813	708 956 357	2 491 955 551	3 200 911 908

Source: Département Etudes et Statistiques de l'A.R.C

Après analyse de ce tableau, on observe une forte contribution du réseau indirect à la formation du chiffre d'affaires, au détriment du réseau direct, ceci traduit ainsi la dépendance de l'entreprise vis-à-vis des intermédiaires. Cette performance, cache d'autres maux qui constituent l'essentiel des problèmes de gestion de ce réseau que nous abordons dans le chapitre ci-après.

Chapitre II : Difficultés de gestion de ce réseau

Si l'ouverture du marché devrait, assurément, renforcer les problèmes de concurrence et donc contraindre aux améliorations techniques et commerciales, il n'en est point une réalité pour le marché congolais d'assurances, qui souffre d'un déficit de régulation. En effet, les intermédiaires indépendants de l'ARC, dans leur politique en placement d'affaires, pratiquent un relâchement des conditions d'assurances : l'octroi des bonus injustifiés, la sous tarification abusive.

Cette pratique de charme tarifaire qui théoriquement crédite leurs aliments d'assurances, à des répercussions négatives sur le chiffre d'affaires des bureaux directs(cf tableau précédant).

En effet l'exercice des charmes tarifaires pratiqué par les courtiers, au moyen des acomptes des primes sans communes mesure avec le coût statistique du risque, détourne de façon artificieuse les clients en portefeuille direct.

La fausse image « d'une compagnie d'assurance » qu'entretiennent les intermédiaires, ajouté à cela l'épineux problème de la rétention abusive des primes, parfois à la limite de la malversation crée des malentendus qui peuvent dégénérer en soupçons plus ou moins fondés, à l'endroit des intermédiaires.

Malgré les dispositions du code CIMA qui reprécisent les positions des uns et les autres dans son livre V (art.500 et suivants) viennent dans ce contexte responsabiliser les actes des intermédiaires en mettant des garde-fous et en sécurisant ses rapports pécuniaires tant avec l'assureur, qu'avec l'assuré.

Au-delà de ces mises au point, l'intermédiation reste toujours l'apanage de l'Agent général et du Courtier. C'est ce qui contraint l'ARC aujourd'hui à recourir aux intermédiaires dans la distribution de ses produits; ils sont liés à la société par des traités de nomination (Agent général), des conventions de gestion et mandats express d'encaissement des primes(Courtier). Ces textes qui régissent les relations fonctionnelles entre les intermédiaires et l'ARC sont souvent mal interprétés ou mal appliqués par certains courtiers qui voulant toujours conserver des positions ambiguës.

Le non-respect de ces textes est à l'origine des difficultés rencontrées par l'ARC dans la gestion de son réseau de distribution. Cette situation est à la source de nombreux points de dysfonctionnement relevés dans l'application des conventions de gestion et des mandats express d'encaissement des primes.

En effet, ces protocoles(conventions de gestion et mandat express) mis en place pour garantir la bonne fin des opérations de courtage et la maîtrise des données de base nécessaires à la conciliation des comptes avec les courtiers doivent observer une stricte application. Si dans leur interprétation ces protocoles ne posent aucun problème majeur de compréhension, c'est dans leur application qu'il se dégage un certain nombre d'obstacles dans la gestion technique et financière.

II.1. La gestion Technique

Elle comporte: la gestion de la production et celle des sinistres

A. La gestion de la production

A ce niveau, plusieurs maux contribuent aux difficultés auxquelles l'ARC se heurte dans la gestion des affaires.

Il s'agit notamment de :

- l'octroi de bonus injustifiés
- la sous tarification en vue d'accroître le chiffre d'affaires et de gagner des commissions importantes.
- la rétention des affaires
- les annulations frauduleuses d'affaires courues et de courte durée sans justification.
- la corruption des gros clients en vue de les débaucher du portefeuille direct(moyennant commission).
- la souscription frauduleuse des contrats pour les branches non agréées(assurance vie) avec rétention des primes.
- le non respect des dispositions relatives:
 - à la tarification(confusion dans les catégories).
 - à la délivrance des attestations et note de couverture.
 - au contenu des contrats(de fois mal rédigé et posant des problèmes en cas de sinistre).
- le non-respect dans le choix de l'assureur.
- la campagne de dénigrement, utilisé comme argument de vente.
- le personnel utilisé à ce jour par les courtiers est surtout composé des Agents commerciaux, provenant de l'ARC et qui participent à la délocalisation des affaires directes.
- le non respect des taux de rémunérations par les courtiers(suivant tableau de rémunérations du Ministre congolais des finances), par une application unanime d'un maxima de 20% sur toutes les branches.

B. la gestion des sinistres

Les obstacles rencontrés à ce niveau sont de plusieurs types.

Il s'agit notamment :

- Des détournements d'indemnités des sinistres.
- Des déclarations des faux sinistres et des doubles paiements.
- Dans leur pratique, les intermédiaires adoptent parfois des positions inacceptables, allant de la contre assurance à l'anti-sélection, en utilisant des contrats anti-datés pour couvrir des sinistres déjà réalisés, des contrats fictifs ou surfacturés pour couvrir des malversations.
- Des cas d'inobservation des limites édictées dans les conventions de gestion, dans les paiements des sinistres.
- Du non-respect des procédures de traitement des sinistres, allant de la déclaration au paiement.

II.2. La gestion financière

Au niveau de la gestion financière du réseau indirect, l'ARC se heurte également à des obstacles majeurs liés :

- Au non reversement des primes aux dates prévues dans le mandat express d'encaissement des primes(art.541-542 et suivants du code CIMA).
- Aux accords abusifs des acomptes minimes sur les primes émises, ce qui engendre un niveau excessif des arriérés non maîtrisables et irrécouvrables.
- Au non-reversement des soldes des arriérés.

Ces pratiques largement répandues par les intermédiaires contribuent étroitement à l'asphyxie de l'ARC, dont la trésorerie ne permet plus de faire face à la mission première d'une société d'assurance : le paiement des sinistres pendant que les courtiers regorgent d'importante finances. Cette asphyxie financière est l'une des raisons principales qui justifient la non indemnisation des victimes et le niveau excessif des sinistres à payer par l'ARC; d'où le mécontentement et la frustration des assurés souscripteurs et bénéficiaires des contrats.

Il n'est peut être pas évident de mettre fin à toutes ces difficultés qui minent le réseau de distribution de l'ARC, mais les approches de solutions ci-après, pourraient certainement les réduire.

Chapitre III : Approches de solutions

A la lumière de tout ce vient d'être dit au chapitre précédent, l'ARC est victime de nombreux obstacles qui l'empêchent de bien gérer son réseau de distribution, où les intermédiaires tendent à devenir les seuls maîtres du terrain.

Le réseau direct défaillant en milieu concurrentiel, se laisse de plus en plus écraser par le réseau indirect qui tend à faire sa loi au détriment des intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurances. Il est nécessaire que les autorités compétentes, chargées de la régulation du marché congolais des assurances s'engagent résolument dans la résolution de ce problème. Conscient de cette probable emprise du réseau des intermédiaires sur le marché, le législateur CIMA à dans son livre V du code des assurances a édicté un certain nombre de règles tendant à rendre les assurés moins tributaires des agissements de certains intermédiaires.

Cependant, ces règles ne seront efficaces que si les conditions d'un suivi régulier de leur application effective, sont mises en œuvre. Le niveau excessif des arriérés et une sinistralité non maîtrisable, est une situation préjudiciable à l'équilibre de l'ARC. Partenaire privilégié des intermédiaires, l'ARC aurait dû mettre en place des structures de contrôle efficaces, afin de se prémunir des dérapages de ces derniers ou encore les limiter. Jusqu'à ce jour aucun effort consistant à apporter une solution durable à ces problèmes n'est constaté au niveau de l'ARC.

Par rapport à cette situation regrettable de l'ARC nous tentons dans ce chapitre, de proposer des éventuelles solutions variables, selon le type de réseau (direct ou indirect) et selon les centres de gestion (gestion technique et gestion financière).

III.1. Réseau indirect

A Gestion technique

A1. Gestion de la production

Il revient à l'ARC de

- revoir les conventions de gestion, les mandat express, veiller à leur stricte application par les intermédiaires. Pour ce faire l'ARC devrait, procéder à la dénonciation des imperfections dues aux mauvaises pratiques des intermédiaires.
- mettre en place une équipe de contrôle performante et efficace, capable de mieux suivre les activités de production des intermédiaires.
- exiger l'informatisation des bureaux des intermédiaires.
- exiger l'envoi périodique (mensuel) des pièces et bordereaux de production, rendant facile le contrôle des informations.
- accentuer les contrôles sur pièces et sur place.
- s'assurer que toutes les affaires sont enregistrées dans les bordereaux, suivant l'ordre chronologique et placées en totalité

- faire le rapprochement de la production (intermédiaire-ARC), en cas d'écart exiger les explications.
- vérifier le niveau des commissions en fonction du volume d'affaires placées.
- exiger la justification de toutes les annulations.
- vérifier si les affaires réalisées par les intermédiaires respectent les dispositions relatives à la tarification, à la délivrance des attestations et notes de couverture, au contenu des contrats.
- veiller à la continuité de la numérotation ; celle-ci doit être respectée pour chaque branche ; tout saut de numéro ou surcharge doit être justifié.
- le courtier ayant une liberté de placement de ses affaires, il revient à la tutelle de procéder au contrôle pour savoir, si l'intermédiaire a placé sur le marché l'intégralité de ses affaires, s'il fait des placements à l'étranger, s'il retient des affaires (en se comportant comme un assureur) ou s'il ne place que chez un seul assureur.

A.2. Gestion des sinistres

Pour être à l'abri de certains obstacles auxquels elle se heurte, l'ARC devrait :

- Procéder à la vérification des délais de transmission des déclarations par les intermédiaires pour isoler les tardifs qui seront imputés au compte propre de ces derniers.
- contrôler les documents relatifs aux sinistres, revoir les conventions de gestion des sinistres ou encore le retrait pur et simple de celles-ci
- ouvrir des dossiers sinistre et faire que les paiements fassent l'objet d'un enregistrement chronologique dans les bordereaux tenus à cet effet.
- veiller au strict respect des dispositions relatives au règlement des sinistres.
- procéder à la vérification des sinistres concernant les contrats non placés par l'intermédiaire auprès de l'ARC, car tout sinistre ouvert doit être rattaché à un contrat auprès de l'ARC.
- vérifier les montants payés par l'intermédiaire et ceux imputables à l'ARC. Cette comparaison permet de déceler d'une part les erreurs de report de sinistres dans les comptes courant et d'autre part, les sinistres supportés par l'intermédiaire, soit parce qu'il n'a pas respecté son mandat, en voulant se comporter comme un assureur.
- contrôler des paiements effectués en exécution du mandat de gestion.
- vérifier les délais de transmission aux bénéficiaires des chèques reçus de l'ARC (sinistres payés par l'ARC).

B. Gestion financière

Pour l'amélioration de sa trésorerie, l'ARC doit :

- exiger du courtier la production mensuelle des bordereaux d'encaissement des primes, permettant de reconstituer son volume d'affaires ; ces bordereaux devront être recensés de façon chronologique toutes les affaires réalisées par l'intermédiaire. Ils permettent de reconstituer l'intégralité de son portefeuille et de ses commissions. L'enregistrement chronologique, permet de déceler les rétentions et les reversements tardifs de primes à l'ARC.
- imposer un rapprochement des encaissements d'avec les relevés bancaires.
- éviter la thésaurisation des primes par les intermédiaires car elle est cause des détournements de fonds (deux cas se sont produits en 2002 environ 21 000 000 FCFA et 18 000 000 FCFA).

- obliger les courtiers à se conformer à l'article 17 de l'OHADA et des Etats à tenir une comptabilité, rendant possible le contrôle.
- contrôler constamment les encaissements et arriérés de primes.
- exiger la suppression des crédits d'assurances qui rendent excessifs les arriérés, qui deviennent irrécouvrables.
- procéder au rapprochement des arriérés(intermédiaire-ARC) pour faciliter l'apurement des soldes des primes dues. Il permet aussi de déceler les soldes encaissés par les intermédiaires et non reversés à l'ARC.
- veiller au respect des dispositions relatives au mandat express d'encaissement des primes.
- veiller au respect des taux de rémunération convenus.
- faire un rapprochement des encaissements et des annulations pour savoir si certaines primes annulées ont été encaissées ou non (annulation administrative ou technique).

III.2. Réseau direct

La forte contribution du réseau indirect à la formation du chiffre d'affaires, traduisant ainsi la dépendance de l'ARC vis-à-vis des intermédiaires, commence à poser quelques problèmes. Cependant, il reste pour les bureaux directs à multiplier les efforts au plan commercial, afin que ce déséquilibre soit corrigé. Procéder à la compression des charges par une gestion rigoureuse des frais généraux à travers les actions ci dessous

Au niveau des ressources humaines :

- revoir les effectifs pléthoriques, démotivés, aux profils inadaptés pour certains
- encourager la polyvalence en mettant fin à la spécialisation des vendeurs.
- procéder à l'informatisation de l'ARC à tous les niveaux, car le travail demeure encore manuel et archaïque.
- Compte tenu de ce qui précède, une réflexion pour la diversification du réseau externe s'impose par la multiplication des Agents généraux qui sont à l'opposé des courtiers, les mandataires de l'ARC, c'est à dire le prolongement de son réseau direct. Cela permet de diminuer les charges de ce réseau. Une forte action commerciale et marketing s'impose par:
 - La création d'une force de vente agressive, car l'assurance ne s'achète plus mais elle se vend(l'époque de l'assureur boutique est révolue).
 - La vente des produits plus attrayants en les adaptant aux besoins et au pouvoir d'achat des consommateurs d'assurances.
 - L'adaptation d'une politique tarifaire en fonction des tarifs appliqués par les concurrents tout en veillant à préserver positif le résultat technique de la branche.
 - La redynamisation du réseau direct de distribution des produits en améliorant la qualité de prestation de service et en instituant une commission à allouer aux salariés apporteurs d'affaires.
 - La réservation des traitements particuliers aux principaux clients afin de les fidéliser dans le portefeuille, moyennant soit des rabais de primes équivalent à la moitié de la commission qu'aurait dû percevoir le courtier, soit en accélérant la cadence de règlement des sinistres .
 - L'allocation des commissions aux signataires des cartes grises automobiles, afin qu'ils subordonnent l'octroi de celles-ci au paiement préalable de la prime d'assurance (cas

des véhicules neufs) et aux éléments de la police routière, qui doivent déceler ceux qui échappent à l'obligation de l'assurance automobile.

- L'étude de nouveaux modes de distribution , car il y'a encore une clientèle potentielle qui sommeille faute d'informations (on ne peut pas acheter ce que l'on ne connaît pas).
- L'utilisation des médias pour la promotion de ses produits à travers des spots radio-télévisés et par des journées portes ouvertes, l'utilisation des banderoles et affiches, la sponsorisation des manifestations sportives et culturelles ...
- L'augmentation du nombre des membres des réseaux existants et accroître leur efficacité (notaire, agent immobilier, banques etc ...)

CONCLUSION :

Toutes ces situations sont la preuve qu'il y'a un malaise profond au niveau des intermédiaires d'assurances et des bureaux directs.

Le secteur des assurances congolais a grandement besoin d'une restructuration profonde. Il revient aux autorités de tutelles de réorganiser le marché y afférent.

L'ouverture du marché à la concurrence ayant développée les égoïsmes dans le but de se faire du gain, a engendré une concurrence sauvage et déloyale qui aurait entre autres corollaires, la pratique du dumping.

L'absence des associations ou fédérations des assureurs et des intermédiaires, qui, par des protocoles d'accords, pouvaient régler leurs relations et conduite est nettement ressentie.

Le manque d'un code moral a plongé les acteurs au non-respect de la déontologie professionnelle, ou le dénigrement de l'autre sert d'argument de vente.

Il nous revient de préciser le rôle de l'intermédiaire, tout en lui donnant l'occasion d'assainir le portefeuille de l'ARC ; en éduquant la masse des assurés, en réalisant des affaires saines, en encaissant et en reversant dans les délais requis, les primes à l'ARC, comme cette latitude leur est laissée, plutôt qu'un désastre annoncé. Il s'agit donc d'une opportunité que les intermédiaires se doivent de saisir.

L'intermédiaire devra reprendre la fonction qui est la sienne, à savoir la recherche, le conseil et le développement de la clientèle. Désormais la fonction financière lui sera retirée, encore qu'il n'aurait jamais dû l'avoir. Il devra pour maintenir sa croissance, avoir une gestion saine et équilibrée.

Il doit développer son portefeuille ce qui lui permettra d'accroître ses commissions qui constituent ses revenus.

Tout écart serait retenu sur la garantie financière et un retrait de la confiance du partenaire (ARC).

L'ARC quant à elle devra voir en l'intermédiaire un partenaire dans la réalisation du contrat. Il participe pleinement au développement du portefeuille de l'ARC.

Il sied aussi de noter, que le manque de culture d'assurances, plonge la clientèle dans une ignorance telle qu'elle a du mal aujourd'hui à distinguer, les intermédiaires des assureurs.

Conclusion générale

Conclusion générale

Cette conclusion s'inspire à la fois du stage passé à l'ARC et de la formation reçue à l'IIA. Elle s'appuie sur deux grands volets :

1. Le premier relatif à la description de l'ARC.
2. Le deuxième concerne la partie thématique.

S'agissant du premier volet, nous avons abordé les aspects organisationnels et fonctionnels, qui après leur analyse, nous a permis de déboucher sur une structure qui s'adapterait au mieux au contexte actuel. C'est dans le second volet, que nous avons fait une étude sur : « la problématique de la gestion des réseaux de distribution dans une société d'assurances de la C.I.M.A (cas de l'ARC) »

Son impréparation et son manque d'expérience en milieu concurrentiel ont valu à l'ARC, la perte d'une partie de son portefeuille, ce qui la rend aujourd'hui dépendante des intermédiaires.

Beaucoup d'obstacles rencontrés dans les comportements des intermédiaires, dictant la loi à l'ARC, ont contribué à l'affaiblissement de ses activités, l'empêchant de remplir sa mission première qui celle du paiement des sinistres.

Face à cette situation nous avons réagi par des approches de solutions, afin de contrer les pratiques des intermédiaires, qui détruisent l'image de marque de l'ARC, et de ce noble métier d'assureur, qui est celui de s'occuper en priorité de la sécurité des personnes et de leurs biens.

Annexes

ANNEXES

DESCRIPTION DE L'ARC

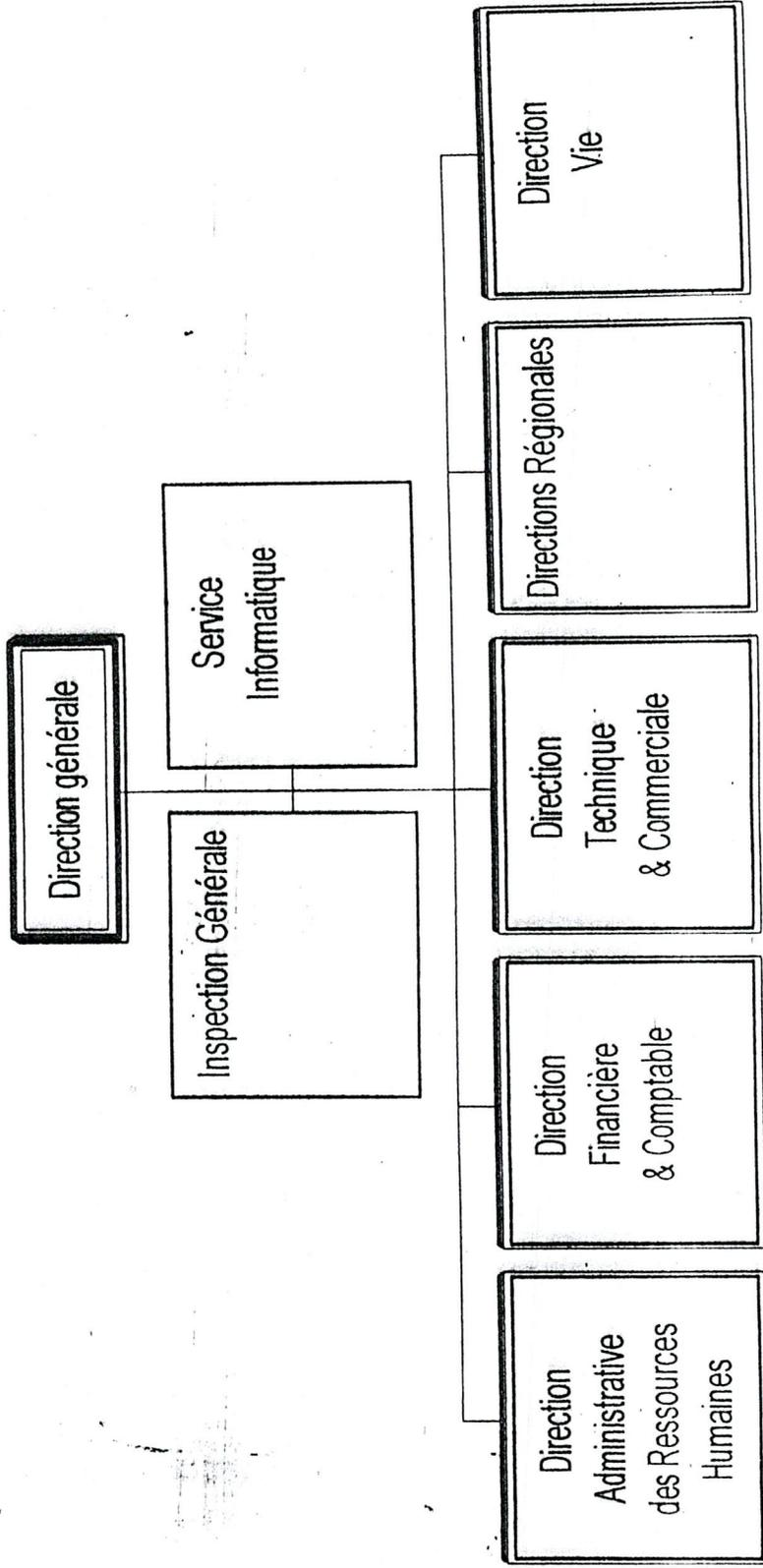
I.- Organigrammes

1. Direction Générale
2. Direction Administrative et des Ressources Humaines
3. Direction Financière et Comptable
4. Direction Technique et Commerciale
5. Direction Régionale
6. Direction Vie

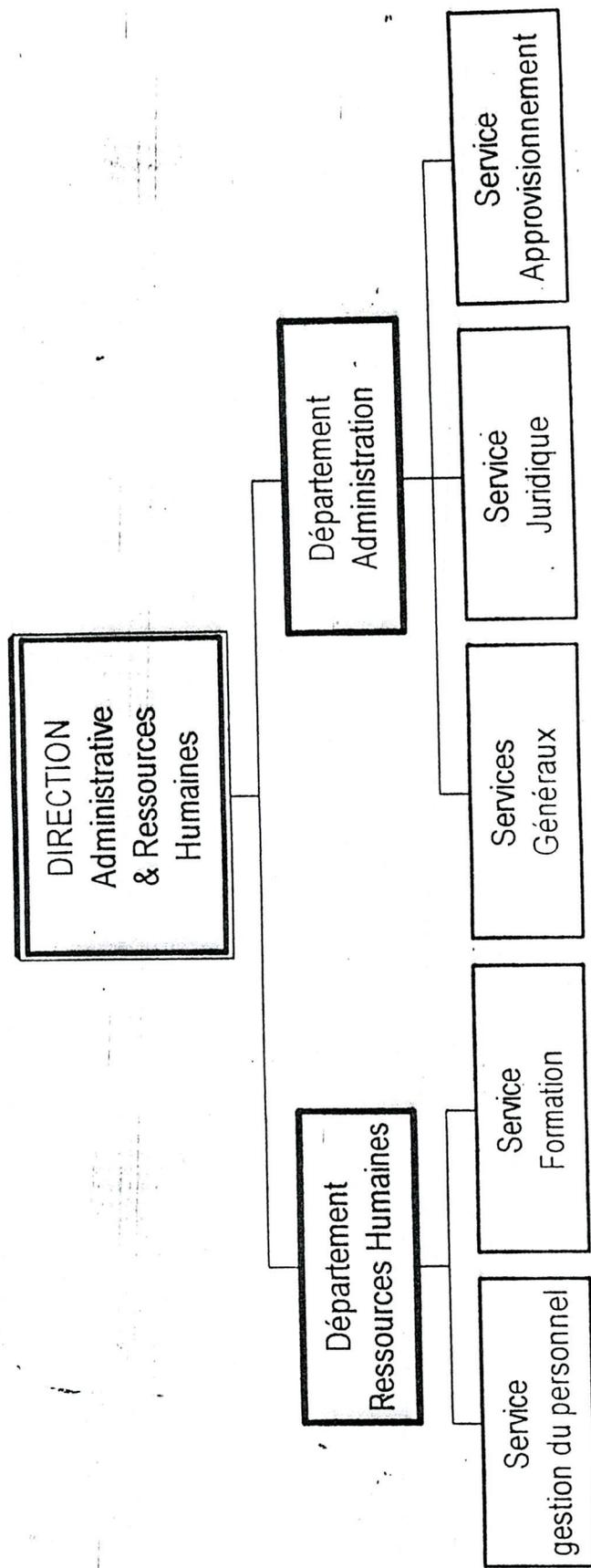
Ile Partie :THEMATIQUE

1. Le Traité de nomination (Agent général)
2. La Convention de gestion (Courtiers)
3. Le Mandat express d'encaissement es primes

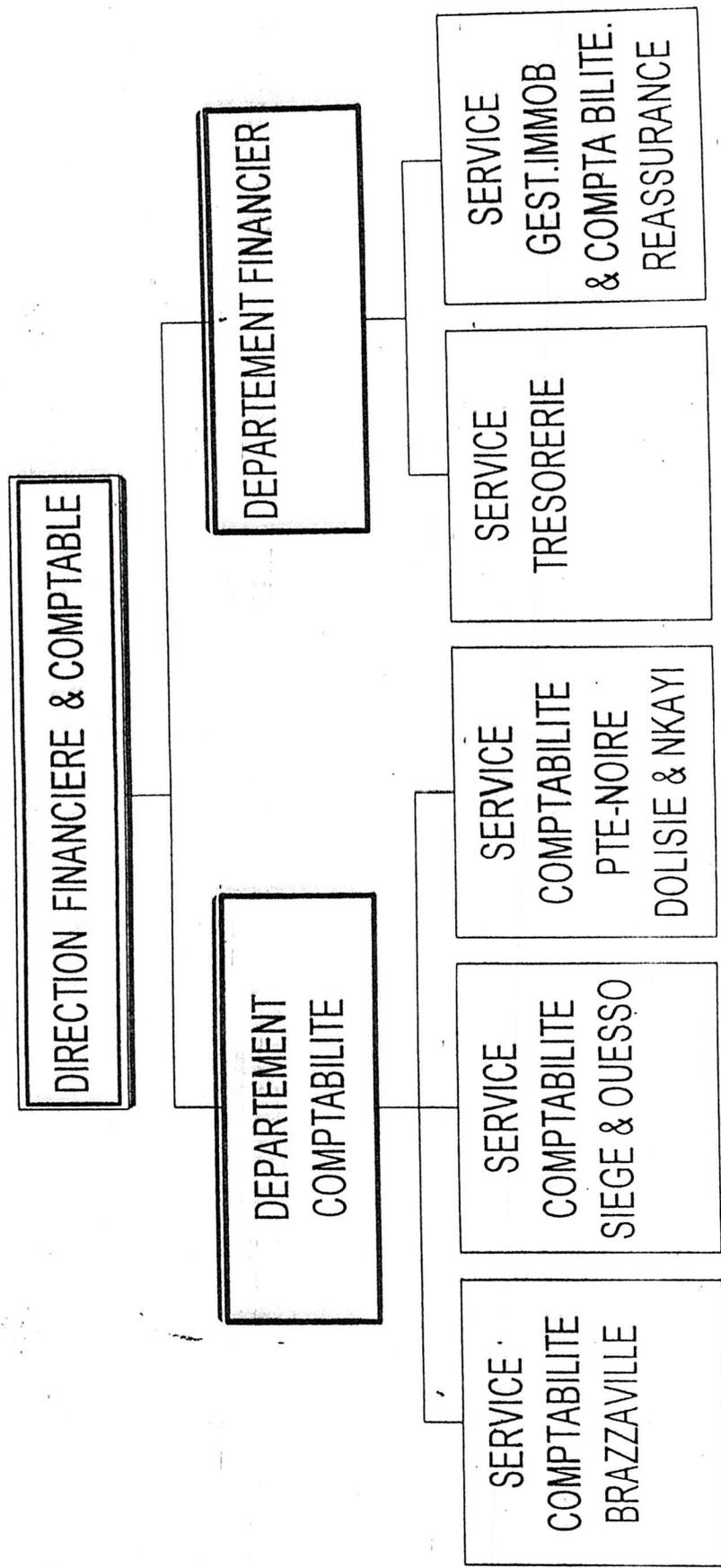
Organigramme Direction Générale



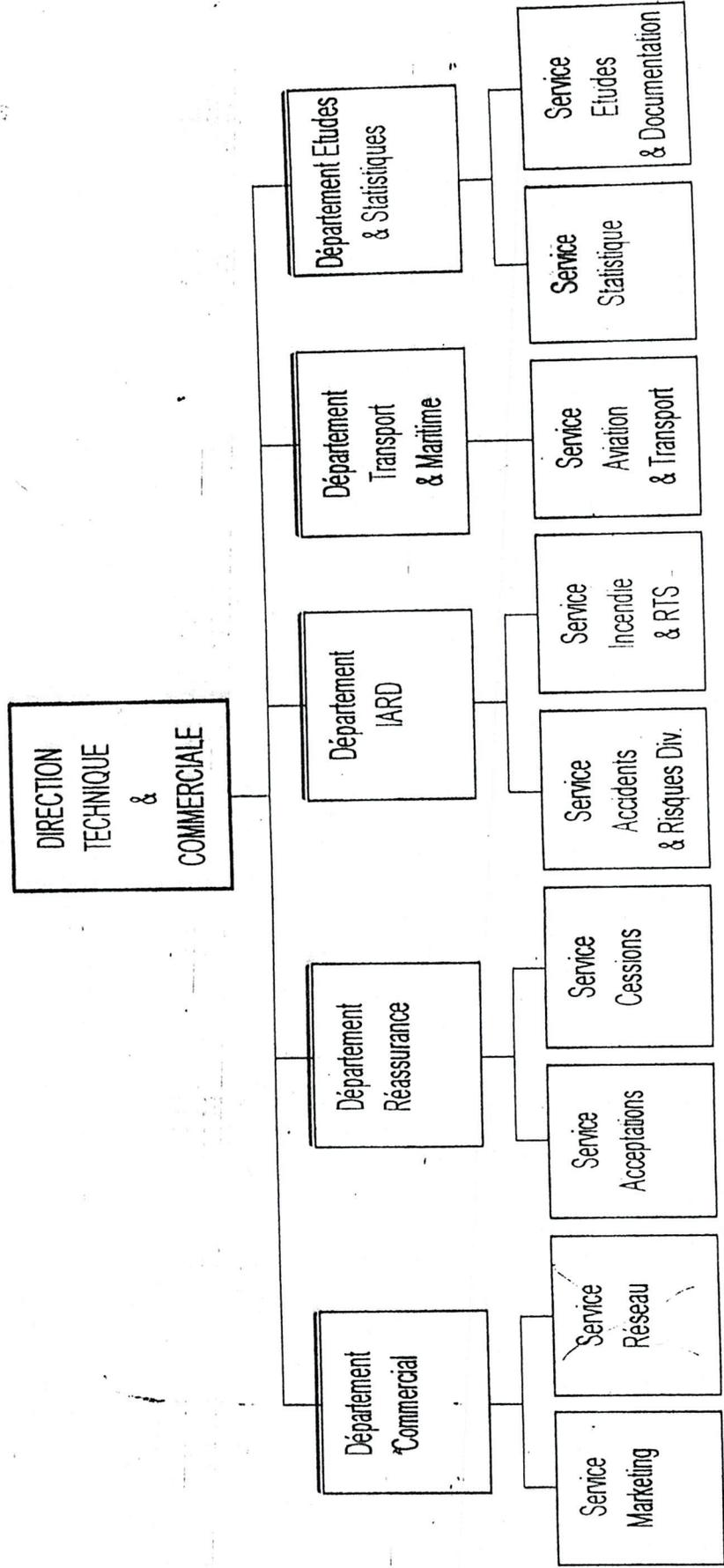
Organigramme Direction Administrative et des ressources Humaines



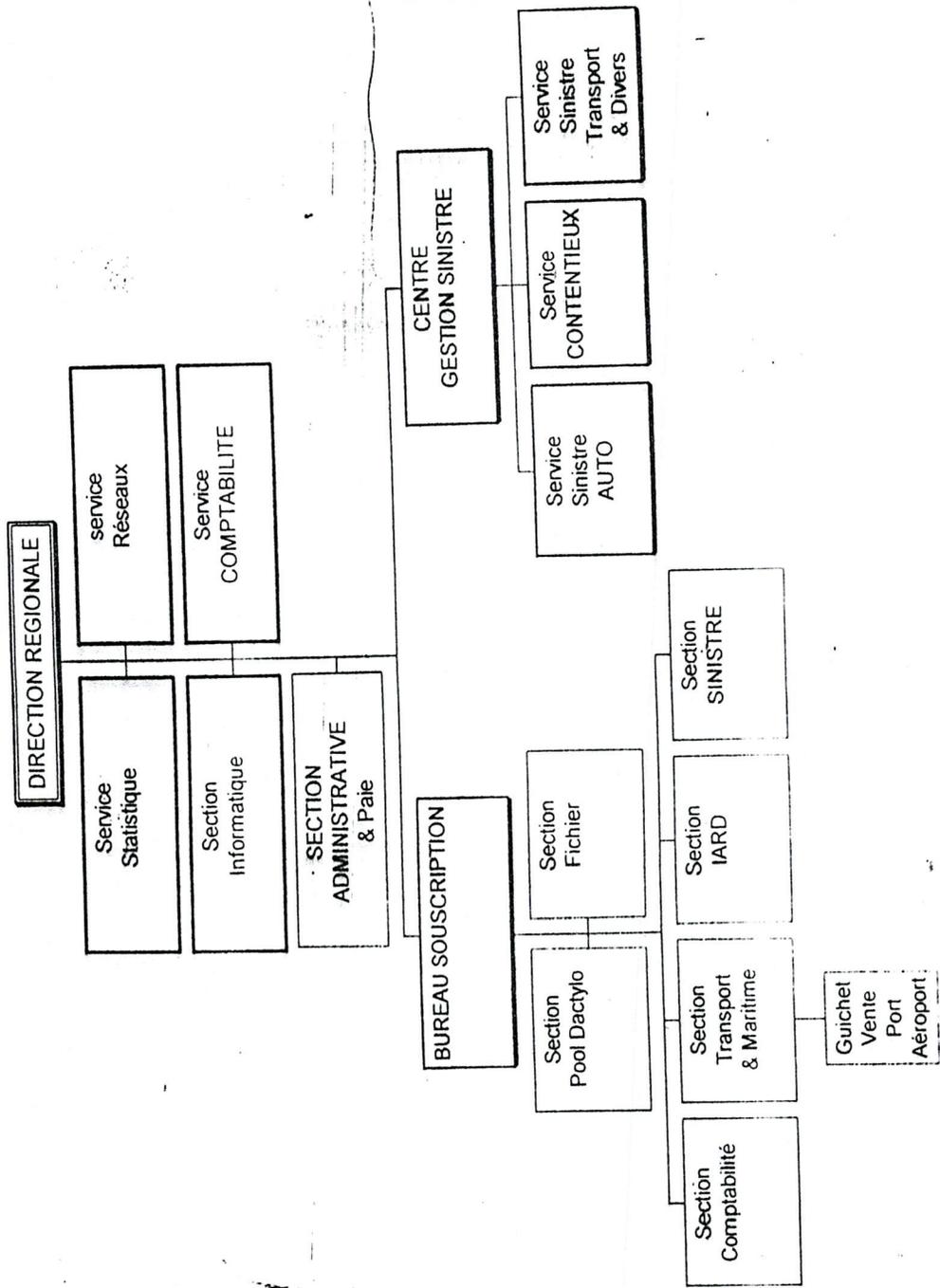
ORGANIGRAMME DIRECTION FINANCIERE & COMPTABLE



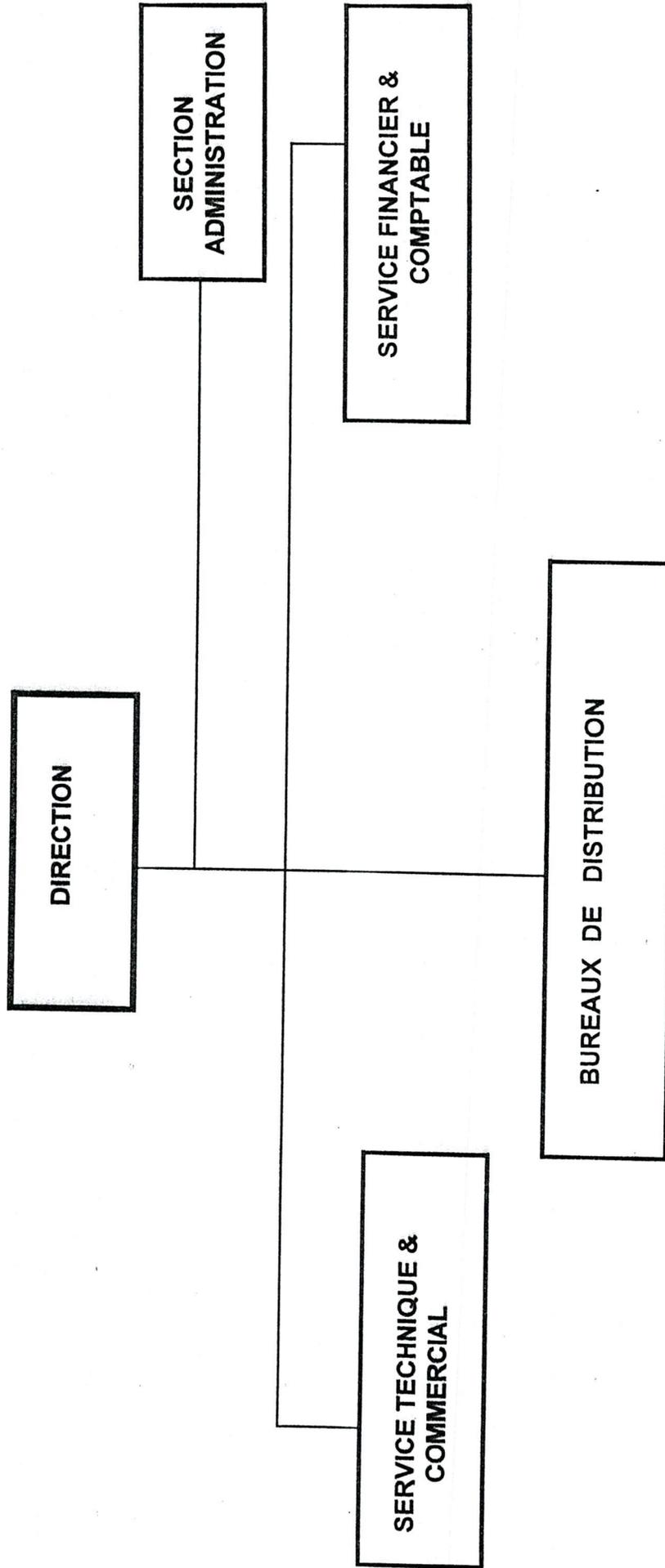
Organigramme Direction Technique & Commerciale



ORGANIGRAMME DIRECTION REGIONALE



ORGANIGRAMME DIRECTION VIE



TRAITE DE NOMINATION

=====

Accordé par les Assurances et Réassurances du Congo (A.R.C) à :

Nom : : Prénoms :
Adresse :
Catégorie Professionnelle : **Mandataire**
Titre : **Conseiller en Assurances**
Code Agent :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er} : Le présent agrément habilite. le conseiller en Assurance à présenter les opérations d'assurances pratiquées par la SOCIETE sur l'ensemble du territoire de la République.

Article 2 : Le mandat prend effet au plus tôt le jour auquel la SOCIETE aura donné visa sur la carte professionnelle.

Article 3 : Le titulaire du mandat s'engage à exercer exclusivement sa profession de conseiller en Assurances.

Article 4 : Il s'engage à ne pas reprendre d'affaires à un des Bureaux Directs de la SOCIETE.

Article 5 : Le présent Agrément ne crée entre son titulaire et la SOCIETE aucun lien de dépendance ou de subordination de quelque nature qu'il soit le titulaire du traité de nomination doit normalement exercer sa profession d'une façon indépendante.

Toutefois, dans le cadre des objectifs à atteindre et en vue d'une efficacité maximum la SOCIETE exercera une assistance fonctionnelle de manière permanente sur les activités du conseiller (gestion du temps de travail, du planning des contacts ...)

Article 6 : la profession exercée par le titulaire du traité de nomination étant strictement indépendant, la SOCIETE décline toute responsabilité au sujet de la correspondance privée qui serait adressée au nom de ce dernier, soit au siège social, soit dans tous les autres locaux occupés par un organisme de la SOCIETE, correspondance n'ayant aucun rapport avec l'activité qu'il exerce.

TITRE II : MISSIONS DU CONSEILLER EN ASSURANCES

Article 7 : Le conseiller en assurance a pour missions :

- a) de recherche et recueillir des dispositions d'assurances en IARD
- b) de percevoir la (ou les) prime (s) (coût du contrat, taxes et frais compris), libellées uniquement par chèque visé, le paiement en espèces devant se faire par la client lui-même auprès des caisses de la SOCIETE. Les sommes ainsi encaissées seront versées au plus tard le lendemain du jour de l'encaissement au BUREAU DIRECT auquel il est rattaché.

Article 8 : le conseiller en Assurances se soumettra aux contrôles qui peuvent être initiés par la SOCIETE.

Article 9 : Tous les documents (prospectus ou imprimés) destinés à être distribués au public ou publiés doivent avant usage être communiqués, pour accord, à la SOCIETE.

Article 10 : Tous les documents utilisés par le conseiller en assurances dans ses rapports avec des tiers et la clientèle (publicité, papier à lettre, cartes de visite, etc...) devront porter la mention suivante « Conseiller en Assurance ARC - IARD »

TITRE III : DES SANCTIONS QUE PEUT ENCOURIR LE CONSEILLER

EN ASSURANCE

Article 11 : pour l'exercice de son activité, le titulaire du traité de nomination se conformera sous sa responsabilité personnelle aux méthodes et usages de la profession, dans l'exercice de ses fonctions, il est passible des sanctions disciplinaires prévues par la loi.

Il est rappelé à cet égard :

- que l'abandon au souscripteur de tout ou partie de la commission est prohibé et sanctionné par la loi.
- que la loi prohibe et sanctionne également toute tentative en vue d'obtenir des déclarations mensongères.

Article 12 : Indépendamment des sanctions disciplinaires visées à l'article précédent, et éventuellement des poursuites civiles ou pénales qui peuvent être engagées contre lui en vertu de la législation en vigueur, le Conseiller en Assurances peut être révoqué par la SOCIETE conformément à l'article 15 ci-dessous.

TITRE IV : REMUNERATION DU CONSEILLER EN ASSURANCES

Article 13 : Sur les assurances recueillies et acceptées par la SOCIETE, le titulaire du traité de nomination perçoit des commissions dont les taux sont indiqués en Annexe.

Article 14 : Les commissions sont calculées chaque mois sur la base des primes ou fractions de primes nettes de tous impôts, taxes et accessoires.

Toute bonification ou remboursement en faveur de l'assuré entraîne une reprise de la commission afférente à la fraction de prime correspondante.

Dans tous les cas, il appartient au Conseiller en Assurances d'apporter la preuve que la commission est due sur sa production et qu'il en a réservé la prime ou fraction de prime.

TITRE V : CESSATION DE FONCTION

Article 15 le présent traité de nomination peut prendre fin à tout moment aux conditions suivantes :

- a) en cas de décès du titulaire du traité de nomination, le traité prendra fin automatiquement et ne sera en aucun cas transmissible.
- b) par la volonté de la SOCIETE.

La SOCIETE se réserve le droit de révoquer le traité de nomination moyennant Préavis de un (1) mois et ce par lettre recommandée à l'adresse connue au présent Traité. Cependant en cas de faute professionnelle grave, la révocation du traité par la SOCIETE sera Immédiate. En outre, il est précisé que le titulaire du traité ne devra jamais avoir été condamné pour vol, détournement, faux et usage de faux.

- c) Par la volonté du titulaire du traité de nomination

La résiliation du traité de nomination, et conformément à la réglementation en vigueur, son titulaire doit immédiatement restituer à la SOCIETE sa carte professionnelle et tous les documents (spécimens de contrat, tarifs prospectus) qui peuvent se trouver en sa possession cela au plus tard dans les dix jours où le titulaire du traité aura connaissance de la résiliation.

Le même délai sera observé en cas de révocation par la SOCIETE.

Article 16 : Conformément aux usages de la profession, il s'engage à ne pas accepter pendant une période de DEUX ANS à compter de la date à laquelle son Traité de nomination aura pris fin, la prospection de clients de notre portefeuille, de même il lui est interdit d'assumer les mêmes fonctions de Conseiller en assurances pour une société concurrente à la compagnie mandante (ARC).

TITRE VI : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 17 : Le présent traité de nomination est conclu pour une durée de deux ans à compter du 1^{er} Janvier 2002. renouvelable par tacite reconduction sur rapport du Département Commercial .

Article 18 : la SOCIETE se reforme le droit de mandater autant de conseiller en Assurances que l'exige le développement de ses affaires.

Fait en trois exemplaires. à Brazzaville. le 20 Novembre 2001

LE CONSEILLER EN ASSURANCE.

LE DIRECTEUR GENERAL.

N.B. La signature du Conseiller en assurance doit être précédée du texte écrit de sa main « je déclare avoir pris connaissance de ce qui précède et l'approuve. Je jure sur l'honneur que je n'ai jamais été condamné pour vol, détournement, faux et usage de faux ».

**ASSURANCES ET REASSURANCES DU CONGO
A.R.C.**

Entreprise régie par le code des Assurances (CIMA)
Siège Social : Avenue du Camp-Brazzaville (CONGO)

B.P. 14524 BRAZZAVILLE

Tél. 81-35-08 Fax : 81-19-39

CONVENTION DE GESTION

CONVENTION DE GESTION

Entre la Compagnie : **ASSURANCES ET REASSURANCES DU CONGO**
 B.P. 14 524 - BRAZZAVILLE

Représentée par son Directeur Général **Norbert OKONGO**
ci-après dénommé : **L'ASSUREUR**

et la Société de courtage régulièrement autorisée conformément au Code CIMA.

Représentée par son Directeur **Monsieur Alphonse OYABIKI**
ci-après dénommé : **LE COURTIER**

GLOBAL CONSEIL
B.P. 15152
BRAZZAVILLE

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE :

La présente convention a pour effet de fixer la répartition des tâches ainsi que les règles régissant les échanges d'informations entre l'Assureur et le Courtier dans le cadre des relations privilégiées d'affaires.

Dans cette perspective, la convention définit trois domaines d'intervention selon les pouvoirs délégués :

- a) La souscription des risques
- b) La gestion et le règlement des sinistres
- c) Les procédures administratives et comptables y applicables.

ARTICLE 1 : CONDITIONNALITES

Pour pouvoir bénéficier de cette convention, le courtier doit avoir satisfait aux obligations légales et réglementaires découlant du code **CIMA** livre **V** et notamment celles relatives à la garantie financière et à l'assurance responsabilité civile professionnelle.

En outre, cette convention ne pourra être délivrée qu'au courtier disposant d'un montant Express d'encaissement des primes.

ARTICLE II : SOUSCRIPTION DES RISQUES

a) Proposition d'assurance

Le courtier doit présenter à l'assureur les propositions d'assurance claires, précisés et complètes. A cette fin elles doivent comporter les éléments essentiels à l'appréciation des risques et notamment :

- situation et description
- moyen de secours et prévention
- antécédents détaillés au moins sur les trois dernières années.
- nature et montant des garanties sollicitées.

b) Proposition de Co-assurance

Lorsque le courtier propose un risque, en co-assurance dont la compagnie n'est pas apéritrice, la proposition doit contenir les caractéristiques essentielles du risque, les antécédents, les conditions d'assurances (nature et montant des garanties, tarification etc...).

Les conclusions des rapports d'expertise préalable sont à communiquer dans le cas échéant.

c) Analyse des risques

L'opportunité de l'analyse de risque sur le site ou l'examen de tout risque dépend de l'assureur. Il informe le courtier et arrête avec lui les modalités pratiques de la vérification du risque.

d) Pouvoir d'engagement

L'assureur, accorde au courtier un pouvoir d'engagement pour la souscription des risques définis ci-après et sous réserve que les conditionnalités suivantes aient été remplies :

- La proposition d'assurance ou le questionnaire dûment rempli et signé par le proposant :
- Le respect, sauf accord préalable de l'assureur des conditions d'assurance (primes et garanties) définies par l'Assureur pour la souscription de ces risques.

Enfin, le pouvoir d'engagement n'est exercé que dans le cadre de la politique de l'Assureur.

Cette disposition s'applique en particulier à la souscription des risques qui ne peuvent être acceptés sans qu'il y ait celle concomitante de certains autres risques, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises, à moins que le proposant soit déjà assuré auprès de la société.

Le pouvoir d'engagement porte sur les risques ci-après :

d

I - R.C. ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES

- RC Travaux
- RC après travaux
- RC Livraison
- RC Professionnelle et professions libérales
(pour toute souscription, consulter l'Assureur)
- RC Chef de famille (suivant tarif)
- RC Chasse (suivant tarif)

II - INDIVIDUELLE-ACCIDENTS

- Par tête (voir tarif)
- Par groupe
(Au delà de 10.000.000 Frs CFA par tête, consulter l'Assureur)

III - INCENDIE

- | | |
|---------------------------------------|-------------------|
| a) Risques simples | 500.000.000 F CFA |
| b) Risques Industriels et commerciaux | 750.000.000 F CFA |

IV - TRANSPORT : (les pleins pouvoirs s'entendent par aliment et par navire)

a) Maritimes

- | | |
|---|-------------------|
| ■ Facultés aériennes | 50.000.000 F CFA |
| ■ Facultés Maritimes | 100.000.000 F CFA |
| ■ Facultés Fluviales | 50.000.000 F CFA |
| ■ Facultés terrestres
(Accidents caractérisés) | 50.000.000 F CFA |

- b) Corps Maritimes, Fluviaux, pêche
(Pour toute souscription, consulter l'assureur)

- c) RC Transport et Propriétaire de navire
Par unité (Consulter l'Assureur)

- d) Transport Aérien
RC et Corps
(Pour toute souscription, consulter l'Assureur)

V - RISQUES DIVERS

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| ■ Dégâts des eaux : Risque Simple | 2.500.000 F CFA |
| Risque Industriel | 10.000.000 F CFA |
| ■ Vol : Risque Simple : | 5.000.000 F CFA |
| Risque Industriel : | 10.000.000 F CFA |

✍

VI - AUTOMOBILE

Sous réserve du respect strict du tarif et des instructions de l'Assureur.

VII - TOUS RISQUES CHANTIERS, RC DECENNALES, BRIS DE MACHINES

(pour toute souscription, consulter l'Assureur)

VIII - AUTRES RISQUES

Pour toutes les catégories d'assurance ne figurant pas dans les rubriques ci-dessus : (consulter l'assureur)

Pour des montants supérieurs aux pouvoirs d'engagement ci-dessus, le courtier doit interroger l'Assureur avec la proposition remplie.

ARTICLE III : EMISSION DES CONTRATS ET DES PRIMES

- a) Dans le cadre du pouvoir d'engagement et des pouvoirs qui lui sont conférés et conformément à l'article 543 du Code CIMA, l'assureur autorise le courtier à émettre et signer les documents découlant de ses pouvoirs (notes de couverture, polices d'assurance, avenants, attestations d'assurance, certificats de transport).
- b) Un bordereau d'émission doit être adressé à l'Assureur tous les mois, accompagné d'une copie de toutes les pièces émises.
- c) La gestion des primes doit être effectuée conformément aux dispositions du Mandat express d'encaissement des primes.
- d) Le courtier s'engage à faire signer les pièces de production (contrats et avenants) au client dès l'émission et à retourner les originaux signés à l'Assureur dans la semaine qui suit l'émission.

ARTICLE IV: COMMISSIONS

Les taux de commission figurent au tableau joint en annexe.

Pour les risques non prévus au tableau, les taux de commission sont fixés cas par cas.

Le versement des commissions est régi par les dispositions des articles III et IV du mandat d'encaissement des primes.

ARTICLE V: GESTION ET REGLEMENT DES SINISTRES

1. ADMINISTRATION DES DOSSIERS

Dans le cadre de la gestion déléguée, le courtier doit :

a) - Dès connaissance d'un sinistre :

- En informer la compagnie, lui transmettre une copie de la déclaration ou des éléments constitutifs (PV. constat) ainsi que l'évaluation chiffrée préliminaire du dommage :
- nommer l'expert en fonction de la liste des experts agréés par l'Assureur et transmettre une copie du rapport d'expertise:
- porter à la connaissance de l'Assureur tous les éléments permettant une juste appréciation du sinistre.

b) Pouvoirs de règlement (à titre indicatif)

Les pouvoirs de règlement, s'exercent dans le cadre des risques placés par l'intermédiaire du courtier auprès de l'Assureur, lorsque, celui-ci est soit assureur unique, soit assureur apériteur des risques sinistres.

c) Pouvoirs de règlement (à titre indicatif)

Branches	Pouvoirs de Règlement	Observations
AUTOMOBILE ■ RC Matériel ■ Vol ■ Dom Tous Risques ■ BDG	2.000.000 FCFA 1.500.000 FCFA 2.000.000 FCFA 300.000 FCFA	Pas de règlement sans facture originale Expertise à partir de 300.000 FCFA Contrôle dans les garages à faire régulièrement
RC Corporel	Néant Voir l'Assureur	
RISQUES DIVERS VOL. BRIS DE GLACE. ETC	2.000.000 FCFA	Pas de règlement sans Rapport d'expertise et sans facture.
TRANSPORT (facultés)	500.000 FCFA	■ Les recours sont effectués par l'assureur. ■ Toutefois, le courtier prendra toutes les mesures conservatoires appropriées (mise en cause, récupération des marchandises à l'état d'avarie)
Indice. BDG. DDE	1.000.000 FCFA	Pas de règlement sans rapport d'expertise et sans facture
AUTRES RISQUES	NEANT	Toutes les pièces doivent parvenir à l'Assureur sans retard.

Toutes les affaires contentieuses sont du ressort exclusif de l'Assureur. Toutes les pièces sont à transmettre sans délais à l'Assureur.

II - REGLEMENT DES SINISTRES ET MODALITES DE REMBOURSEMENT

a) Conditions de règlement

Pour tout règlement, le courtier s'engage à :

- S'assurer que la garantie est acquise et la prime payée et reversée à la compagnie :
- Fournir à l'Assureur dès l'ouverture du dossier, une première évaluation des dommages :
- Déterminer le quantum du préjudice sur la base du rapport d'expertise et / ou de la facture de réparation, conformément aux dispositions contractuelles (principe indemnitaire, règle proportionnelle, franchise...)
- Justifier le paiement par une quittance de règlement pour solde de tout compte dûment signée par le bénéficiaire et portant le montant, le mode et la date de règlement.

b) Modalités de remboursement

Un bordereau récapitulatif (bordereau mensuel) des sinistres réglés dans le cadre des pouvoirs délégués doit être remis par le courtier à la Compagnie à la fin de chaque mois au plus tard le 05 du mois suivant, en vue d'obtenir le remboursement.

Ce bordereau enregistre tous les dossiers par branche réglés par le courtier au cours du mois pour le compte de l'Assureur, et rappelle les numéros d'identification du dossier, le nom de l'Assuré et son numéro de police, la nature des règlements et leur montant. (ce bordereau sera adressé toutes les semaines à l'Assureur avec l'ensemble des pièces justificatives).

L'assiette des rebours est constituée sur justificatifs par:

- Le montant de l'indemnité payée à l'Assuré;
 - Les honoraires et frais versés aux auxiliaires (experts, médecins-conseils) :
- Tous les dossiers repris sur le bordereau doivent avoir préalablement fait l'objet de la transmission des pièces constitutives à l'Assureur.

c) Ajustement des comptes

Les sommes payées par erreur de gestion commises dans le cadre des pouvoirs délégués restent à la charge du courtier.

Ces erreurs peuvent résulter notamment:

- des doubles paiements pour un même sinistre
- des règlements non autorisés par les présents pouvoirs.
- du non respect des clauses contractuelles franchises, règles proportionnelles, principe indemnitaire, déchéances et exclusions etc.

Un examen contradictoire sera effectué mensuellement pour statuer sur les erreurs. Le redressement arrêté s'effectue par chèque établi à l'ordre de l'Assureur.



III - SINISTRES HORS COMPETENCE DU COURTIER

- a) Sont hors du champ d'application des présents pouvoirs, les sinistres :
- dont l'évaluation est supérieure aux pouvoirs de règlement délégués ;
 - faisant l'objet d'une procédure judiciaire
 - affectant les branches : Aviation, Risques Techniques, BDM, RC Ferroviaire, TRC, Décennale, Risques pétroliers.
 - affectant les polices pour les quelles la compagnie n'intervient pas en qualité d'Apériteur.
 - Automobiles ayant entraîné des dégâts corporels (tiers)
 - soumis à la décision préalable d'une commission de règlement.
- b) L'Assureur conserve pour ces sinistres la maîtrise complète de la gestion, mais doit en informer le courtier.
- c) Conformément aux obligations contractuelles prescrites dans les polices affectées par les sinistres, le courtier transmet à l'Assureur dans les délais réglementaires toutes les pièces constitutives relevant de tels sinistres, notamment circonstances, état des pertes, actes de procédures etc.

IV - PROCEDURES ADMINISTRATIVES ET COMPTABLES

- a) Toutes les opérations financières existant entre l'Assureur et le courtier sont récapitulées dans un « Arrêté de compte ». Il est établi à chaque fin de mois et remis à l'Assureur le 05 du mois suivant au plus tard.
- 1 - L'Arrêté de compte est justifié par :
- Le bordereau des encaissements de primes;
 - Le bordereau de règlement de sinistres
 - La note de crédit ou de débit.
 - L'état des arriérés de primes classées par branche et par ancienneté.
 - Le bordereau des Emissions par branche;
 - Le bordereau des encaissements de primes;
 - Le bordereau de règlements de sinistres y compris les justificatifs.
 - Les copies des certificats en transports facultés
 - La note de crédit et de débit
 - l'état des arriérés de primes classées par branche et par ancienneté
- 2 - Les opérations financières concernées sont:
- Les primes encaissées conformément au mandat express d'encaissement des primes.
 - Les sinistres payés suivant les modalités de la convention.
- 3 - L'arrêté de compte dégage le solde du mois.

Le courtier s'engage à joindre à son Arrêté de compte un chèque à l'ordre de l'Assureur dont le montant est égal au solde créditeur de l'Arrêté de compte.

φ

Dans le cas où l'Arrêté de compte présente un solde débiteur pour le courtier, l'Assureur s'engage à procéder au règlement sous quinzaine à compter de la réception de l'Arrêté de compte.

b) Contrôle

En corollaire du pouvoir d'engagement lié à la souscription des risques et des pouvoirs délégués en matière de règlement des sinistres, l'Assureur se réserve le droit de contrôler chez le courtier les dossiers correspondants et ou les documents s'y rapportant.

Le courtier s'engage à mettre les moyens nécessaires à la disposition de l'assureur et à lui faciliter la tâche.

c) Mesures d'accompagnement

Le courtier s'engage à respecter l'ensemble des directives et instructions de l'Assureur pour chacun des domaines de la production, des sinistres et de la gestion visée par la convention. D'ores et déjà, il est annexé à la présente convention les documents suivants:

- Liste des garages agréés par l'Assureur (annexe I)
- Liste des Experts agréés par la compagnie (annexe II)
- Tableau du Commissionnement par branche (annexe III)
- Tableau du compte courant à présent (annexe IV)

d) Litiges

Il est convenu entre les partenaires que les litiges pouvant survenir entre eux seront résolus par voie de concertation.

A défaut d'accord, les litiges seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Brazzaville.

e) Durée

La présente convention est établie pour une durée d'un an ferme. Elle prend effet à la date de sa signature et se substitue à tous les accords, mandats, protocoles ou dispositions antérieures traitant de ce sujet.

Fait à Brazzaville, le 01 JAN 2001

POUR LE COURTIER,

G. C. A.
Global Conseils & Assurances
B.P. 15152
CONGO - BRAZZAVILLE

POUR LA COMPAGNIE

ASSURANCES & REASSURANCES DU CONGO

Le Directeur
Général

Norbert OKONGO

MANDAT EXPRESS D'ENCAISSEMENT DE PRIMES

Entre la Compagnie : Assurances & Réassurances du Congo (ARC)

Représentée par Monsieur Norbert OKONGO, Directeur Général

Ci-après dénommée « L'Assureur »

**Et la Société de courtage : GLOBAL CONSEIL
B. P. 15152
BRAZZAVILLE**

Représentée par Monsieur Alphonse OYABIKI

Ci-après dénommée « le courtier »

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Conformément à l'article 541 livre V du Code CIMA, le paiement des primes afférentes aux contrats d'assurances doit être effectué à l'ordre de l'Assureur, cependant, et par dérogation, il est délivré au courtier ci-dessus désigné, le présent mandat d'encaissement de primes aux conditions et modalités suivantes :

.../...



Article 1 : AUTORISATION D'ENCAISSEMENT

En application de l'article 541 du CODE CIMA, l'Assureur autorise le Courtier à procéder pour son compte à l'encaissement de l'intégralité des primes se rapportant aux polices d'assurances que le courtier aura souscrites pour le compte de son client, auprès de l'assureur.

Article 2 : PROCEDURES D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT

a) Affaires nouvelles et à durée ferme.

La prise d'effet des garanties d'une affaire nouvelle, est subordonnée au paiement comptant de la prime par l'assuré selon les termes de l'article 13 du CODE CIMA et / ou selon les mentions prévues au contrat. La délivrance d'une Note de Couverture est subordonnée au paiement d'une prime provisionnelle (art.7 du code). En cas de fractionnement contractuel de la prime, l'effet des garanties est accordée dès le versement de la première fraction. Le fractionnement devra être accepté par l'assureur.

b) Affaires renouvelables par tacite reconduction

Le Courtier doit tout mettre en œuvre aux échéances de renouvellement pour encaisser les primes conformément à l'article 13 du CODE CIMA.

c) Avenants

Les dispositions prévues en a) et b) ci-dessus, sont applicables aux avenants ayant entraîné l'établissement d'une prime additionnelle.

d) Cas particuliers

Pour certains contrats, à titre exceptionnel, et en accord express avec l'assureur, un échéancier de paiement pourra être mis en place. En aucun cas, cet accord ne pourra se présumer, il devra être notifié par écrit, dans le cadre contractuel, et ne sera délivré que pour l'année en cours. Cet accord sera renégocié chaque année.

↓

.../...

e) Modalités de reversement

Les primes ou fractions de primes devront être reversées à l'assureur dans un délai de trente jours conformément à l'article 542 du CODE CIMA. Le Courtier effectuera un règlement le 5 de chaque mois. Ce règlement sera accompagné d'un relevé de compte courant comprenant notamment :

- Le relevé nominatif des affaires encaissées accompagné d'un double de la quittance ayant servi à l'encaissement.
- Le relevé détaillé des sinistres réglés pour le compte de la compagnie.
- L'état nominatif de l'arriéré arrêté le 30 du mois sous revue.

Aucune compensation ne pourra être opérée par le Courtier sur les bordereaux avec les sommes qui pourraient être dues par l'Assureur, sans notification à celui-ci.

Toutefois, au cas par cas, l'assureur peut faire appel de primes courant le mois, qui sera déductible de suite sur son compte courant.

Article 3 : COMMISSIONS

En application de l'article 541 du CODE CIMA, l'Assureur autorise le courtier à retenir sur les primes à reverser, y compris celles assorties des échéanciers convenus avec l'assureur, le montant de sa commission (conformément au tableau de commissions, document annexe à la convention de gestion). Les accessoires des Polices et avenants sont répartis : 50% au Courtier, 50% à l'Assureur.

Article 4 : CONTENTIEUX

Conformément aux dispositions de l'article 13 du CODE CIMA, et à défaut de règlements de la prime dans les délais prévus, l'Assureur se réserve la possibilité d'adresser directement à l'assuré la Lettre de Mise en Demeure. Une (1) copie devra être adressée au courtier pour information.

Dans le cas d'un règlement consécutif à cette procédure, ainsi qu'à toute procédure ultérieure, les commissions revenant au courtier lui seront reversées sous déduction d'une retenue qui sera définie par une convention entre le Courtier et l'Assureur.

.../...



Article 5 : DROIT DE CONTROLE

L'article 505 du CODE CIMA prévoyant la responsabilité de l'Assureur du fait de ses mandataires, et le présent mandat constituant le courtier, mandataire de la Compagnie pour l'encaissement des primes, la compagnie pourra être amenée à examiner tout document, y compris les journaux financiers découlant ou relatifs aux engagements pris par le Courtier en matière d'encaissement ; L'Assureur se réserve le droit d'effectuer, après en avoir informé le courtier des contrôles chez le client.

Article 6 : ARRIERES EXISTANTS

Pour les arriérés constatés à la signature du présent mandat, les dispositions suivantes seront prises :

- Arriérés de plus de trois mois : l'article 4 du présent mandat s'applique de plein droit.
- Les affaires faisant l'objet d'un échéancier devront être signalées à l'Assureur et les échéanciers lui être transmis pour accords, ou observations.
- Les arriérés de moins de trois mois entreront immédiatement dans le cadre des mesures prévues à l'article 2.

Article 7 : PRISE D'EFFET – DUREEE – RESILIATION

Le présent mandat d'encaissement prend effet à la date de sa signature et se substitue à tous accords, mandats, protocoles ou dispositions antérieures traitant de ce sujet.

Il se renouvellera d'année en année par tacite reconduction, chaque partie se réserve de le résilier sous préavis de 02 (deux mois).

Il est toutefois convenu que, le non respect d'une seule de ses dispositions, entraînera la résiliation pure et simple et sans délai du mandat. La résiliation pour quelque motif que ce soit par l'une des parties se fera au moyen de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre contresignée.

①

.../...

Après résiliation, l'encaissement sera effectué directement par l'Assureur auprès de l'Assuré et les dispositions prévues aux articles 541 et 544 du CODE CIMA s'appliqueront

**Article 8 : LOI APPLICABLE ET RESOLUTION DES DIFFERENDS
ENTRE LES PARTIES**

Le présent mandat est régi par le CODE CIMA. Toutes les contestations qui pourra en s'élever au sujet du présent mandat, seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Brazzaville. En cas de mesures urgentes à prendre, chacune des parties pourra se pourvoir en référé devant le Président du Tribunal du ressort duquel se trouve le siège social du mandant.

Fait à Brazzaville, le 01 JAN 2001

La Compagnie

Norbert



Norbert OKONGO

G. C. A.
Global Conseils & Assurances
B.P. 15152
CONGO - BRAZZAVILLE
Le Courtier,

[Signature]

Bibliographie

BIBLIOGRAPHIE

- ABEGA FOU DA Ambroise *cours Marketing Vie* Année 2002
- LONDON Denis *le Marketing* , 2e édition Nathan 1991
- MEBADA Colette *cours de Gestion commerciale* Année 2002
- TALATA DOULA Mamadou *cours d'organisation de l'entreprise* Année 2001
- L'Assureur Africain N°28-Mars 1998 ISSN0850/7732 pages 31
- Rapports d'activités (1998-1999-2000)
- Rapport de la commission de contrôle de la CIMA(2000)
- Rapport du plan d'action stratégique du Cabinet Ernest YOUNG