

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

: - : - : -(CIMA)- : - : - :

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

: - : - : -(IIA)- : - : - :

Institution Spécialisée Autonome

B.P. 1575 Tél (00237)207152 Fax (00237)207151

Email : iia @ Syfed.cm.refer.org.

Yaoundé (République du Cameroun)

**Problématique de l'émission des
certificats d'assurance transport
maritime sur facultés : cas du marché
congolais.**

**Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes
Supérieures Spécialisées en Assurances (DESS-A)**

Présenté par : **Gaston NDZABA**

Sous la direction de :

M. OBOURA Jonas (DESS-A, 11^{ème} promotion) : Assurances Générales du Congo (AGC)

Encadreurs de stage :

M. BANTSIMBA Brice Wilfrid (DESS-A, 12^{ème} promotion) : Responsable Technique et Commercial de Gras Savoye Congo

M. PEYA : Chef de bureau Plateau, Assurances et Réassurances du Congo (ARC)

DEDICACE

Je dédie cette œuvre...

- A mon père **Ndzaba** Elie

- A ma mère **Madzouka** Henriette

Pour la considération et l'attention que vous m'avez toujours accordées, puissiez-vous trouver dans cette œuvre l'expression de vos efforts.

- A ma fiancée **Assilabi** Blanche Lydie

Ta présence, ton amour, ta patience expriment le désir d'une volonté ferme de réussite, ce travail est aussi le tien.

- A mademoiselle **Nkombo Makaya** Mémé Aimée

Ton assistance morale occupe une place de choix dans cette œuvre.

- A mes frères et sœurs : **Ngoma** Joseph, **Bioko** Jean, **Bioko** Antoine, **Ndzaba** Alain, **Kinanga** Daniel, **Ndzaba** Léopold, **Bountsi** Elisabeth,...

Pour votre assistance morale, financière et matérielle, ce travail est aussi le vôtre.

Aux familles : **Oboura**, **Kibouka**, **Malonga**, **Bilongo**, **Gui-dibi**, **Kinkielélé**, **Ngonté**, **Ndounga-Bilembou**, votre assistance constitue une forme d'encouragement et de sécurité à mes études.

Puissiez-vous trouver en ce travail un motif de fierté.

Toute ma reconnaissance.

AVANT-PROPOS

A l'IIA (Institut International des Assurances), les étudiants inscrits au cycle III (DESS-ASSURANCE), en fin de formation, sont tenus de rédiger un mémoire dont le thème peut être proposé par les structures d'accueil pour résoudre un problème interne ou afférent au marché des assurances. Ce travail constitue à la fois un exercice de synthèse des connaissances acquises durant toute la formation et une initiation à la recherche. C'est pour cette raison que les quelques pages qui suivent ont été rédigées.

Nous avons souhaité mener notre étude sur la problématique de l'émission des certificats d'assurance maritime sur facultés : cas du marché congolais. Ce choix est relatif à un problème réel des faux certificats qui envahissent le marché congolais des assurances.

Au Congo, toutes les sociétés et transitaires qui réalisent des opérations d'import-export doivent souscrire une assurance maritime et transport dans une compagnie agréée au Congo pour toute importation destinée au Congo. Les services des douanes exigent un certificat d'assurance délivré par une compagnie locale avant d'autoriser la sortie des biens et marchandises des dépôts des douanes.

De cette obligation, la direction nationale du contrôle des assurances constate une émergence des certificats rejetés par les services des douanes ainsi que le développement d'un phénomène des faux certificats d'assurances transport et maritime.

Depuis la publication de l'arrêté n° 933/MEFPP-CAB du 22 mars 1995 portant libéralisation de l'industrie des assurances au Congo, plusieurs intermédiaires, d'autres, filiales des sociétés étrangères, se sont installés au Congo. Pour les compagnies d'assurances, la création

des Assurances Générales du Congo, met un terme au monopole de l'ARC datant de 1973. De cette diversité des intervenants apparaît des faux certificats qui ont des caractéristiques de plusieurs sociétés d'assurances.

A propos, une rencontre a été organisée par la direction des assurances, mais aucune recherche n'a été préconisée pour déterminer les causes de ce phénomène afin de freiner son évolution.

La présente étude vise à déterminer tous les problèmes entraînant la méfiance quant à l'émission des certificats d'assurance et de proposer des solutions pour améliorer les activités de la branche d'assurance transport et maritime afin de radier le phénomène des faux certificats. Pour y parvenir, nous avons mené une enquête auprès des transitaires et importateurs nationaux et internationaux afin de cerner l'ensemble des problèmes inhérents à l'émission des certificats d'assurance.

De cette étude, est sortie toute une diversité des phénomènes freinant l'épanouissement de cette branche et favorisant le développement des faux certificats. Nous avons constaté le phénomène de la double assurance des produits importés, l'assurance locale étant considérée comme une nouvelle taxe administrative ; les importateurs et les transitaires présentent des lacunes très importantes sur la connaissance du contenu des certificats émis par les compagnies locales ; avec un personnel très incompetent dans l'assurance, les transitaires et importateurs expriment un besoin imminent d'encadrement par les compagnies locales ; ces compagnies locales, particulièrement l'ARC, offre une prestation très médiocre en cas d'avaries. De plus en plus les sociétés de courtage occupent l'ensemble du marché, par des pratiques peu recommandables, au détriment des compagnies d'assurances locales. Mais certains de ces courtiers

souffrent d'un problème de classification professionnelle de leurs agents. Tous ces problèmes constatés nuisent au développement de la branche d'assurance transport et maritime.

Sans avoir la prétention de déceler tous les problèmes inhérents à l'émission des certificats ainsi que celle de proposer des solutions « magiques » pouvant éradiquer ces problèmes, nous osons espérer que cette étude portera des éléments nouveaux dans le sens d'amener les autorités administratives et les compagnies d'assurances locales à assainir le marché de tous les problèmes qui empêchent le bon développement de la branche d'assurance transport et maritime.

Qu'il nous soit permis de remercier notre encadreur, Monsieur Jonas Oboura, pour la disponibilité sans égale dont il a fait preuve tout au long de nos investigations.

Nos remerciements vont aussi droit à la direction, au corps professoral et à tout le personnel de l'IIA, à qui nous devons notre formation, et particulièrement à Monsieur Mboko Moundombélé, notre parrain, pour son assistance morale et financière.

Il nous est enfin agréable d'exprimer notre profonde gratitude à l'égard de tout le personnel de Gras Savoye Congo, et particulièrement aux Messieurs Philippe Jouvert, Roudaux et Madame Nathalie Thystère de nous avoir permis d'effectuer un stage pratique dans leurs structures. Que tout le personnel de l'ARC, en particulier Messieurs Okongo, Adampot, Peaya, Ondziel Onna, Kinouani reçoivent nos remerciements.

Nous ne saurions terminer sans remercier tous les anciens de l'IIA qui ont voulu nous aider financièrement pendant notre séjour, en particulier Messieurs : OSSIBI jean, AMBARA, NKOKIA..., ainsi que le

personnel de la direction nationale du contrôle des assurances, en particulier Monsieur Zouali Jean.

Nous croyons qu'ils éprouveront un sentiment de joie à la lecture de ce mémoire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
Première partie : marché congolais des assurances et la branche transport maritime sur facultés	7
CHAPITRE I : présentation du marché congolais des assurances	8
I/ Présentation des compagnies agréées au Congo	8
II/ Les intermédiaires	11
III/ analyse du marché	16
CHAPITRE II : contribution de l'assurance transport et maritime sur facultés au développement économique et social d'un pays	23
I/ importance économique et sociale de l'assurance transport et maritime	23
II/ les risques inhérents au transport	25
III/ Les différents types de polices	27
IV/ Présentation et analyse des différents certificats d'assurances en vigueur dans le marché	29
Deuxième partie : émission des certificats d'assurances maritime et transport	35
CHAPITRE I/ La collecte des données	36
I/ méthodologies d'enquête	37
II/ L'enquête proprement dite	40
CHAPITRE II/ Présentation et analyse des résultats de l'enquête	50
I/ difficultés rencontrées au cours de l'enquête	51
II/ Obligation d'assurance et contenu du certificat	52
III- / Compétence du personnel	68
IV/ Règlement des sinistres	80
V/ Analyse des résultats de l'enquête selon quelques tableaux croisés.	87
CHAPITRE III : Synthèse et proposition de solutions aux problèmes inhérents à l'émission des certificats d'assurance maritime et transport.	97
I/ Domaine technique	97
II/ Domaine marketing et commercial	100
III/ Domaine administratif	101
CONCLUSION GENERALE	106
BIBLIOGRAPHIE	110
I/ OUVRAGES	110
II/ TRAVAUX ACCADEMIQUES	110
ANNEXES	111

INTRODUCTION GENERALE

L'impact et l'importance de l'assurance au sein de l'économie d'un pays ne sont plus à mettre en cause compte tenu du rôle qu'elle y joue. En effet, le rôle primordial de l'assurance est d'organiser la solidarité sous toutes ses formes dans toute société où elle se pratique. Ainsi, les assurances ont un rôle de prévention en organisant les statistiques, mais aussi de prévoyance en gérant l'avenir. De la sorte, les assurances englobent tous les secteurs socio-économiques et il faudra tenir compte de l'émergence de nouveaux domaines nécessitant l'intervention des assurances. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne toujours d'un ensemble de nouveaux risques que seules les assurances peuvent garantir suffisamment.

Cependant, de tous les domaines faisant appel à l'assurance, le secteur des activités maritimes demeure l'un des plus importants et le plus ancien. L'assurance maritime a été pendant plusieurs siècles la seule forme d'assurance pratiquée. L'assurance maritime est un contrat aléatoire écrit par lequel l'assureur consent indemniser l'assuré des préjudices ou pertes réelles subies à l'occasion d'une expédition maritime, moyennant le paiement d'une prime, jusqu'à concurrence d'une indemnité qui ne peut dépasser le montant de la perte ou du préjudice subi. L'assurance maritime couvre la responsabilité de tous ceux qui interviennent dans l'expédition maritime. De nos jours, il n'y a plus des crédits documentaires ou des marchandises importées ou exportées sans la souscription au préalable d'un contrat d'assurance maritime en bonne et due forme. A ce titre, nous pouvons affirmer que l'assurance maritime permet au commerce international d'avoir lieu en ce sens qu'elle protège les investisseurs contre les pertes ou dommages

qu'ils ne peuvent se permettre de supporter lors de leurs transactions. Ce rôle des assurances est d'autant plus capital que nul n'ignore que le commerce international est régulé par deux facteurs : les importations et les exportations.

A ce propos, les économies des pays en voie de développement restent axées sur la production et l'exportation d'un nombre limité des matières premières et sur l'importation de tous les autres produits de consommation comme d'équipement, d'où le caractère déficitaire de leur balance commerciale. A ce titre, l'assurance des facultés importées représente une dépense très importante et devrait être considérée dans nos marchés locaux comme une branche offrant des perspectives prometteuses. Seulement, malgré toutes ces facilités, la pratique dans les pays sous développés consistait en la souscription des contrats d'assurance maritime dans des compagnies des pays développés. Cette façon de faire entraînait des pertes considérables pour nos industries locales d'assurances.

Ainsi, au Congo, durant toute la période où les Assurances et Réassurances du Congo (ARC) avaient le monopole du marché des assurances, l'arrêté ministériel n° 8562 du 21 octobre 1977 portant obligation d'assurer auprès de l'ARC les importations des biens et marchandises de toutes natures dans la République Populaire du Congo stipulait que :

Article premier « les assurances des importations au Congo des biens et marchandises de toute nature doivent être souscrites auprès de la société ARC. »

Article deuxième « les services de douane devront désormais exiger un certificat d'assurance délivré par l'ARC avant d'autoriser la sortie des biens et marchandises des dépôts. »

Toutes ces mesures n'ont pas été suivies de faits jusqu'à ce que certains transitaires et importateurs considèrent ces mesures comme une nouvelle taxe aux importations tout en continuant à souscrire leurs assurances aux compagnies étrangères. Et la situation reste inchangée.

D'un autre côté, la CNUCED (Conférence des Nations Unies pour le commerce et le Développement) a fait tout un ensemble de recommandations destinées une fois de plus à assurer les importations des pays sous développés sur leur propre marché. Suivant ces directives, quasiment tous les pays démunis et notamment africains vont insérer dans leur législation une réglementation tendant à faire couvrir les importations des biens et marchandises par les organismes agréés à cet effet. Ceci se traduit par une obligation imposée aux importateurs d'assurer non seulement leurs facultés à l'importation, mais de les domicilier localement. Aussi, le code CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances) en son article 278 va dans le même sens en disposant : « L'assurance des facultés à l'importation revêt un caractère obligatoire dans la mesure où les législations nationales le prévoient. Elle est alors régie par des dispositions spécifiques de ces législations. »

Cette réglementation vise à réduire les sorties nettes des devises ; c'est à dire les fuites des capitaux consécutives aux dépenses d'assurances souscrites à l'extérieur et de garantir en même temps une certaine protection à nos compagnies locales face à la concurrence internationale. Toutes ces mesures permettront à la branche transport maritime de se développer sur des nouveaux horizons.

L'assurance maritime rendue ainsi obligatoire nécessite une reconversion des mentalités des assureurs du marché congolais, car les importateurs se plaignent assez souvent du retard dans les règlements

des sinistres aussi bien dans le cadre de la procédure amiable que lors d'une procédure judiciaire. Lorsqu'il s'agit d'un règlement à l'amiable, on note une mauvaise foi de la part de certains assureurs qui n'hésitent pas à faire du dilatoire en réclamant toujours aux sinistrés des preuves. Après tous ces déboires, l'assureur propose généralement une indemnité partielle et immédiate afin que ce dernier puisse tant bien que mal continuer ses activités. L'assuré qui n'a pas tellement le choix accepte cette indemnisation partielle et attend son paiement.

Le retard dans la procédure judiciaire résulte de deux faits : le nombre élevé des dossiers en instance et l'absence de spécialisation des magistrats dans un domaine aussi technique. Les conséquences résultant de cette situation sont :

- La faillite de l'assuré ou bénéficiaire du contrat ;
- La tentative de fuite des preneurs d'assurances vers d'autres marchés.

Cependant, certains utilisateurs de l'assurance maritime considèrent l'obligation d'assurer les facultés à l'importation sur le marché congolais comme une nouvelle taxe. L'assurance maritime est dénaturée du côté des assureurs et celui des assurés. Il y a une émergence des faux certificats d'assurance transport maritime dont nous ignorons l'origine, car certains ont les références de plusieurs sociétés d'assurances. D'un côté les sociétés d'assurances (l'ARC et les AGC) n'arrivent pas à déterminer la source des faux certificats et les assurés de leur côté, tout en dénaturant l'assurance maritime (prise pour une taxe), reçoivent des faux certificats sans vérifier leur originalité. Cette situation qui prévaut sur le marché congolais des assurances a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation dirigée par la Direction Nationale du contrôle des Assurances face à tous les

intervenants qui utilisent le certificat d'assurance maritime et transport : les compagnies d'assurances, les intermédiaires, les transitaires, les importateurs et les particuliers.

C'est pour cette raison que nous allons analyser les différents problèmes afférents à l'émission des certificats et nous tenterons de proposer des solutions pour y remédier ainsi que des stratégies de contrôle des certificats d'assurance maritime et transport, dès leur émission jusqu'à la sortie des facultés au niveau de la douane congolaise. Il ne s'agit pas de déterminer la source d'émission des faux certificats, mais il s'agit de proposer des mesures que chaque intervenant doit entreprendre pour minimiser le taux ou la présence des faux certificats sur le marché congolais. D'où le thème ci-dessous qui fait l'objet de la présente étude :

« Problématique de l'émission des certificats d'assurance transport maritime sur facultés : cas du marché congolais. »

La maîtrise de l'émission des certificats d'assurance maritime et transport revêt un intérêt pour le devenir du marché congolais des assurances et de son économie. Compte tenu de l'importance des importations des facultés, la présence des faux certificats ruinerait les investisseurs qui ne sont pas du tout couverts en cas de sinistre d'une part, et d'autre part l'Etat perdrait une masse importante d'argent qui résulterait des taxes. Par conséquent, cette situation ne profitera ni aux compagnies d'assurances, ni aux autorités administratives, ni aux assurés. D'où la nécessité de mettre en place des systèmes de contrôle pour enrayer la fraude. A défaut de ces systèmes de contrôle, il ne sera pas surprenant de constater que les usagers soucieux d'une grande sécurité dans leurs affaires continuent à garantir leurs facultés dans des compagnies des pays développés. Ce qui se traduirait par un

manque à gagner énorme pour les compagnies d'assurances et pour l'économie congolaise. Cette fuite des capitaux pourrait contribuer au déséquilibre de la balance des paiements qui restera toujours déficitaire.

***Première partie : Marché
congolais des assurances et la
branche transport maritime sur
facultés.***

Chap. I : Présentation du marché congolais des assurances.

Dans ce chapitre, nous allons présenter d'une manière succincte tous les intervenants du marché congolais des assurances. La première partie concernera les caractéristiques des différentes compagnies d'assurances agréées au Congo et la seconde partie les différents intermédiaires.

I-/ Présentation des compagnies agréées au Congo

I-1 /Assurances et Réassurances du Congo.(ARC)

La société d'Assurances et de Réassurances du Congo a été créée le 31 octobre 1973. Cette structure para-etatique à responsabilité limitée (SARL) mise en place sur ordonnance présidentielle n°32/73 découle de la Caisse Congolaise de Réassurance (CCR), qui pratiquait des opérations de réassurances légales. En effet, les sociétés filiales des grandes entreprises d'assurances présentes sur le marché congolais avaient l'obligation de céder un pourcentage à la CCR qui exerçait un contrôle sur toutes les opérations d'assurances.

La CCR a permis à l'ARC de bénéficier d'un monopole de fait sur les opérations d'assurances et de réassurances. Les sociétés étrangères telles que : AGF, LASENE, SOGERCO, PRESERVATRICE, et URBAINE, trouvant très sévères l'obligation imposée par la législation congolaise, ont très rapidement abandonné le marché par transfert de portefeuille à l'ARC qui venait de voir le jour. Son capital social est passé de deux cents millions (200 000 000) à cinq cents millions (500 000 000) de francs CFA par affectation des bénéfices.

Le siège social est situé à Brazzaville. L'ARC travaille avec des bureaux directs éparpillés dans les grandes villes du pays et regroupés en trois Directions Régionales : une à Brazzaville, une à Pointe-Noire et une autre direction à Dolisie.

L'ARC est un gros investisseur national possédant des participations au Crédit rural et à la Soprog. Son patrimoine est composé de trois immeubles (NIARI, ALIMA, LIKOUALA) et de deux villas.

Le marché des assurances étant très important et ne pouvant se situer aux limites nationales, l'ARC est régie par le code CIMA qui a été signé par les quatorze (14) Etats d'Afrique francophone à Yaoundé (Cameroun), le 10 juillet 1992. Après vingt et un (21) ans d'existence singulière (monopole total 1974-1995), l'ARC n'est plus seule sur le marché national à cause de la libéralisation du marché des assurances.

En effet la configuration du marché congolais des assurances a fondamentalement changé pour donner place au marché de concurrence. Si l'on se situe uniquement dans la zone de Pointe-Noire, la part des émissions dans les assurances dommages réalisées par les intermédiaires est d'environ 70% contre 30% réalisées par les bureaux directs y compris les apporteurs d'affaires.

Cette libéralisation ne pourra améliorer les activités de l'ARC, car l'entrée des AGC et éventuellement de OGAR sur le marché des assurances réduirait le champ d'activités de l'ARC qui en perdant des parts de marché, pourrait voir son chiffre d'affaires connaître une chute effroyable.

I-2/ Assurances Générales du Congo (AGC)

La libéralisation du secteur des assurances est une action salvatrice pour les preneurs des garanties leur permettant de profiter des modestes prix résultant de la concurrence sur le marché. Les Assurances Générales du Congo (AGC) sont la première société d'assurances qui s'installe au Congo après la libéralisation du marché. Cette jeune société présente un avenir serein face à la crise et la perte de confiance qui animent l'ARC face à sa clientèle. Mais, le public congolais découvre à peine cette société qui a commencé ses activités en février 2000 après avoir obtenu son agrément en novembre 1999.

Avec un capital social de 650 000 000 Fcfa, les AGC offrent au public toute la sécurité de leur patrimoine dont il aspire. Toutes les branches d'assurances notamment celles relatives aux assurances dommages sont commercialisées à l'exception du risque maladie pour lequel une étude est entrain d'être faite par les agents de cette société afin de mettre sur pied une grille des tarifs et de définir les critères de souscription (sélection du portefeuille).

Cependant, ses activités restent beaucoup plus concentrées dans les deux grandes villes du Congo à savoir Brazzaville et Pointe-Noire. Son siège social est situé à Brazzaville.

Compte tenu de la dégradation de la sécurité offerte par l'ARC, il était temps que des nouvelles sociétés puissent s'installer au Congo. L'initiative des AGC est très louable et comble le vide créé par l'ARC.

Le marché étant libéralisé, plusieurs agréments ont été octroyés aux intermédiaires, qui à partir d'un protocole d'accord placent leurs risques aux différentes compagnies suscitées.

II/ Les Intermédiaires

L'article 501 du code CIMA distingue plusieurs catégories d'intermédiaires à savoir :

- Les courtiers : personnes physiques ou représentant des sociétés de courtage. Un grand nombre d'entre-eux se désignent sous le titre d'assureur-conseil,
- Les agents généraux d'assurances,
- Les personnes physiques salariées,
- Les personnes physiques non salariées autre que les agents généraux.

Aussi allons-nous présenter successivement les courtiers et les agents généraux d'assurance présents sur le marché.

II-1 / Les courtiers.

Le courtier d'assurance est un commerçant mandaté par l'assuré. Il est soit une personne physique, soit une personne morale (société de courtage).

II-1-1/ Gras Savoye Congo.

GRAS SAVOYE CONGO est un courtier d'Assurance et de Réassurance c'est à dire un interlocuteur à écouter. Il sert d'intermédiaire entre les clients, qu'il démarché, conseille et amène à mettre leurs risques en sécurité, et les compagnies agréées au Congo. Les protocoles d'accord signés avec les sociétés d'assurance lui permettent de placer et de défendre aux meilleurs coûts et conditions les risques confiés. Le marché congolais des assurances étant potentiel, l'existence de deux compagnies et de quelques courtiers d'Assurance installés au Congo est loin de saturer ce marché qui est en plein épanouissement.

GRAS SAVOYE CONGO, courtier d'Assurance et de Réassurance, a été créé en 1996. Il bénéficie de l'expérience, du savoir-faire et de l'assistance de GRAS SAVOYE S.A, numéro un (1) du courtage en France, de façon à apporter à sa clientèle exerçant sur le territoire de la République du Congo un service de proximité. Du point de vue de la diversité de sa clientèle et de sa représentation sur le territoire congolais, Gras Savoye Congo occupe une part très importante du portefeuille des Sociétés d'Assurance. Il compte deux Agences : une Agence à Brazzaville et une autre à Pointe-Noire. Le siège social se trouve à Pointe-Noire.

GRAS SAVOYE S.A a développé un réseau au Congo, la filiale congolaise regroupe plus de dix (10) personnes spécialisées dans le courtage multiforme. La maison mère de GRAS SAVOYE se trouve à Paris. Elle coordonne l'ensemble des opérations des filiales. GRAS SAVOYE Congo, est une société anonyme au capital de 60 000 000 F CFA. Cette société travaille avec les Assurances et Réassurances du Congo (ARC).

La société GRAS SAVOYE CONGO est dirigée par :

- M. Philippe JOUVERT : Président Directeur Général
- Nathalie Thystère : Responsable Déléguée

Elle recouvre trois métiers de base :

- **Le conseil en gestion des risques**, fondé sur l'écoute et une bonne appréhension des attentes du client ;
- **L'intermédiation** ou le pouvoir de négocier et de rédiger aux meilleures conditions, les protections dont le client a besoin grâce à une connaissance des marchés de l'assurance tant locaux qu'internationaux

- **La Gestion** ou le suivi permanent des comptes clients ainsi que le règlement des sinistres.

II-1-2/ Cabinet Conseil d'Entreprise (C.C.D.E)

Le Cabinet Conseil D'Entreprise est la première société de courtage de droit congolais, installée sur le marché congolais depuis sa libéralisation. Cette jeune société a obtenu son agrément le 24 août 1995, son capital social est de douze million cinq cent mille (12.500.000) francs CFA. Elle est dirigée par Monsieur Ibata-Eckambi Raoul.

C.C.D.E travaille avec les deux grandes sociétés d'assurance présentes sur le marché congolais. Il s'agit des Assurances et Réassurances du Congo (ARC) et des Assurances Générales du Congo (AGC). Les protocoles d'accord réunissant CCDE avec ces différentes sociétés prévoient l'encaissement des primes et le règlement des sinistres par la société de courtage. Mais les compagnies d'assurances doivent donner leur quitus sur tout paiement des sinistres concernant les risques du portefeuille CCDE.

L'activité de CCDE concerne toutes les branches d'assurance. Mais, certains produits vie et capitalisation qui ne trouvent aucune couverture sur le marché sont exportés vers Libreville. La société AXA GABON prend l'essentiel des produits vie exportés par CCDE. Ce dernier s'intéresse aussi à la réassurance. Ainsi, lorsque les sociétés de la place souscrivent des gros risques, le CCDE peut leur négocier des bonnes conditions de réassurance avec des sociétés telle que SCORE.

Il faut également souligner que, la branche transport occupe une place de choix parmi les activités réalisées par le CCDE. Cette branche réalise près de 60% de l'ensemble des souscriptions du CCDE. Et sous

cette rubrique, le transport maritime sur facultés est beaucoup sollicité. Actuellement, les souscriptions se limitent aux polices au voyage. Un projet est en train d'être élaboré concernant les polices d'abonnement.

Depuis la création de CCDE, plusieurs cas d'avaries sur facultés ont été déclarés. Les assurés n'ont jamais eu des problèmes d'indemnisation des sinistres car le protocole d'accord prévoit cette indemnisation par CCDE. Aussi, la plupart des polices au voyage sont souscrites aux conditions " Francs d'Avaries Particulières sauf " (FAP sauf) et de moins en moins en Tous Risques, tout simplement parce que cette police est perçue comme une taxe auprès des transitaires et importateurs ; ces derniers continuent toujours à importer les facultés sous des conditions CAF.

Ainsi, le protocole d'accord entre CCDE et l'ARC donne le pouvoir au Directeur général de signer les certificats d'assurance sous leur contrôle.

A contrario, les certificats des Assurances Générales du Congo sont signés par le Directeur Général de la société. Le CCDE ne reçoit que des séries des certificats signés d'avance. Le protocole d'accord ne prévoit pas la clause d'émission et de signature des certificats par la société de courtage.

II-1-3 / Huet de Barochez Congo Assurances

La société de courtage H de B Congo Assurances est une filiale de la société française HUET de BAROCHEZ qui occupe une place de choix sur le marché français. Cette filiale met à la disposition de la clientèle pratiquement tous les produits d'assurances à l'exception des contrats vie.

Elle travaille avec les deux grandes sociétés d'assurances agréées au Congo. Elle constitue la plus vieille société de courtage agréée au Congo, car elle a obtenu son agrément depuis le 18 juillet 1995, c'est à dire à l'aube de la libéralisation du marché congolais des assurances. Mais, ses activités ont commencé un peu plus tard.

Cette société possède un personnel assez important reparti dans les deux grandes agences implantées au Congo. La première est située à Brazzaville et la seconde à Pointe-Noire où est situé le siège social.

La société H de B bénéficie de l'expérience et des conseils de H de B France, avec un capital social de dix million de francs CFA (10.000.000) et une garantie responsabilité civile professionnelle.

Les émissions transport occupent une place significative dans le portefeuille de H de B. Cette société offre un intéressement assez important aux transitaires qui y souscrivent des polices au voyage, des polices d'abonnement et des polices tiers chargeurs. L'intéressement versé aux transitaires et autres peut aller dans l'ordre de 10% au maximum des commissions correspondant aux émissions concernées.

Mais, compte tenu des problèmes qui sévissent la branche maritime, certaines causes peuvent sortir des rouages de la société H de B Congo.

II-2/ Les Agences Générales : Assureur Conseil

D'après le code Cima, l'agent général est une personne physique ou morale exerçant une activité indépendante de distribution et de gestion de produit et des services d'assurances en vertu d'un mandat écrit délivré par une ou plusieurs entreprises d'assurances agréées dans un pays de la zone Cima.

Plusieurs personnes physiques peuvent travailler ensemble comme agents généraux associés.

Actuellement, le marché congolais ne possède qu'un seul agent général dénommé AC (Assureur Conseil). Cette agence représente la compagnie Assurances et Réassurances du Congo (ARC). Aussi, pour les besoins de proximité vis à vis de la clientèle, l'Assureur Conseil offre au marché congolais tous les produits d'assurances de l'ARC. Le traité de nomination qui date de 31 aout 1999 permet à cet agent général d'encaisser les primes et de régler les sinistres jusqu'à un certain plafond.

Mais, cette agence a été installée sans une limitation de la zone d'exploitation. Ce qui revient à dire que l'agence et le siège se partagent les mêmes clients d'où nous assistons à une farouche concurrence entre l'ARC et son agent général.

Après avoir présenter les différents intervenants , nous allons faire une brève analyse du marché, en distinguant d'une part la production des compagnies et celle des intermédiaires d'autre part, pendant les années 1998 et 1999.

III-/ Analyse du marché

III-1/ Production des compagnies d'assurances.

Le marché congolais des assurances a connu des sérieux problèmes compte tenu de la crise socio-politique qui a secoué le pays pendant plusieurs années. Les grands investisseurs ayant fermé leurs entreprises suite aux évènements cités ci-dessus, l'économie congolaise connaît une récession sans précédent. Or, le développement des assurances est l'expression d'une bonne santé de l'économie, donc cette récession a eu un impact très négatif sur le marché des assurances. Les

chiffres que nous allons présenter ci-dessous ont été obtenus de la direction générale de l'ARC par le biais de la direction nationale des assurances.

Tableau A

Année	1998	1999
Chiffre d'affaires (Fcfa)	6.580.686.643	5.976.730.546
PIB (en milliards de Fcfa)	1.135,6	1.355,7
CA/PIB (%)	0,58	0,44

Il est important de noter que les données disponibles ont été celles de 1998 et 1999 à cause d'une accalmie qui s'est installée après les graves évènements de 1997. Ainsi, la première ligne de ce tableau nous présente le chiffre d'affaires réalisé par l'ARC pendant la période de référence. Nous constatons une nette diminution du chiffre d'affaires d'une valeur de 603.956.097, soit un taux de régression de 9,17%. Cette situation est de plus en plus inquiétante pour le marché des assurances, ce qui revient à dire que la politique des grands travaux de reconstruction de Brazzaville adoptée après les troubles n'ont porté aucun fruit dans le domaine des assurances.

Cette diminution du chiffre d'affaires est plus percutante dans les différentes branches d'assurances. Mais compte tenu de l'indisponibilité des données, la seule région présentant une stabilité vraisemblable était la région de Pointe-Noire. Raison pour laquelle nous allons approfondir cette analyse sur les activités réalisées à Pointe-Noire qui représentent environ 80% du chiffre d'affaires du marché des assurances.

Le marché congolais des assurances de Pointe-Noire a émis au 31 décembre 1999, 5.586.375.909 Fcfa, en prime toutes taxes comprises contre 5.434.505.356 Fcfa en 1998.

L'automobile qui constitue l'essentiel du portefeuille a émis 1.077.711.824 Fcfa de primes au 31 décembre 1999 contre 1.305.871.125 Fcfa, soit une diminution de 21%.

En assurance maritime et transport, la réalisation de cette branche est conditionnée par le volume des importations. Il ressort que les émissions de primes au 31 décembre 1999 sont de 242.441.992 Fcfa contre 310.617.998 Fcfa en 1998, soit une baisse de 28,12%. Cette baisse est due à l'interruption du trafic ferroviaire Congo-océan.

Le portefeuille IARD de l'ARC a présenté un chiffre d'affaires de 287.065.765 Fcfa au 31 décembre 1999 contre 440.437.109 Fcfa en 1998, soit une diminution d'environ 53,43%.

Avec la relance économique amorcée, la reprise de la voie ferroviaire et la réinstallation de tous les acteurs du secteur des assurances à Brazzaville, ces chiffres seront en hausse au 31 décembre 2000.

III-2/ Production des intermédiaires.

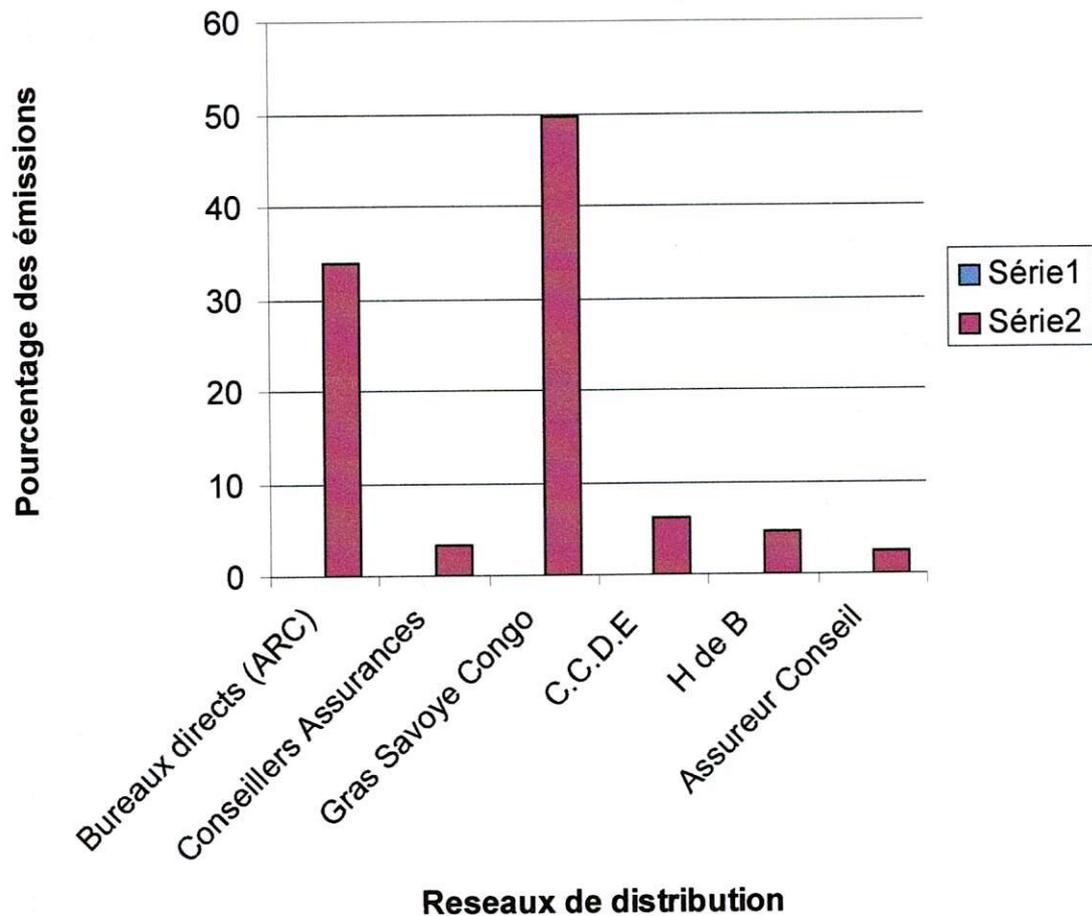
La part des émissions dans le marché congolais des assurances et en particulier dans la zone de Pointe-Noire, dans les assurances dommages, réalisée par les intermédiaires est très importante. Le tableau et le graphique ci-dessous illustrent bien cet apport dans les émissions au 31 décembre 1999.

Tableau B

Réseaux de distribution	Emissions	
	Montant (Fcfa)	Pourcentage (%)
Bureaux directs (ARC)	1.608.012.315	33,93
Conseillers Assurances	152.267.016	3,21
Gras Savoye Congo	2.352.684.932	49,65
C.C.D.E	296.733.760	6,26
H de B	214.895.225	4,53
Assureur Conseil	114.048.992	2,42
Total	4.738.642.240	100,00

Il ressort de cette distribution que l'activité directe de l'ARC Pointe-Noire ne représente que 33,93% des émissions. Et près de 66,07% des émissions sont réalisées par les intermédiaires. Cette situation prouve que l'ARC n'a pas la maîtrise de marché Pointe-Noire. Cette réalité exprime l'absence d'un service marketing au sein de l'ARC. Avec cette tendance, l'ARC perdra de plus en plus sa part du marché (souscription directe) au bénéfice des intermédiaires qui profiteront d'augmenter le taux de commission compte tenu de la libéralisation du marché des assurances. Par conséquent l'ARC a intérêt à rédynamiser le service commercial ou améliorer la qualité des prestations offertes à la clientèle. Les clauses permettant aux intermédiaires de régler certains sinistres à la place de l'ARC favorise cette crise de confiance.

Répartition des émissions au 31 décembre 1999



III-4/ Apport du chiffre d'affaires sur le produit intérieur brut.

Le produit intérieur brut est un agrégat qui mesure en valeur toute la production réalisée au sein d'un pays, c'est une synthèse des activités économiques. Tous les domaines d'activités participent à la réalisation du PIB, raison pour laquelle nous allons mettre en valeur l'apport du secteur des assurances dans le PIB pendant les années 1998 et 1999.

D'après le tableau de synthèse cité précédemment (Tableau A), le chiffre d'affaires du secteur des assurances représentait 0,58% du PIB en 1998 contre 0,44% en 1999.

De ces résultats plusieurs tendances se dégagent :

Nous constatons une faible contribution des assurances dans le PIB. Ce qui revient à dire que l'activité assurance n'est pas beaucoup développée au Congo. Compte tenu de la crise qu'a traversée l'ARC pendant cette période, les grandes souscriptions étaient faites à l'étranger ; cette fuite d'argent réduit le chiffre d'affaires de l'ARC. La libéralisation de ce secteur pourra améliorer le chiffre d'affaires de l'ensemble du marché.

La part du secteur des assurances dans le PIB est en parfaite diminution, le taux de décroissance est de 24%. Cette situation est inquiétante pour le marché des assurances. Cependant, la reprise des activités économiques au Congo devrait améliorer la part du chiffre d'affaires dans le PIB, mais nous constatons le contraire. De cette réalité, nous pouvons tirer la conclusion suivante : une quantité importante des activités économiques réalisées au Congo échappe à l'assurance locale. La compagnie d'assurances ARC et la direction nationale des assurances devraient veiller à ce que l'ensemble des activités économiques soit assuré sur le marché local. En plus, plusieurs entreprises ont fermé en 1999 compte tenu d'une coupure d'électricité de près de six (6) mois mettant la ville de Pointe-Noire dans l'obscurité totale.

Enfin, la croissance du PIB dans l'ordre de 19,4% exprime un développement des activités économiques de l'année 1999 comparée à l'année 1998. Cette croissance devrait s'accompagner d'un développement du secteur des assurances, mais nous constatons tout à fait le contraire. Par conséquent, ce développement est motivé par le secteur pétrolier et celui de l'exploitation des grumes. Ces deux domaines peuvent augmenter le PIB, mais échappent à l'assurance

locale, raison pour laquelle cette croissance constatée du PIB n'entraîne pas celle du secteur des assurances. Avec, le risque pétrolier, la compagnie locale en 1999 ne faisait que du fronting, mais la gestion de ce fronting reste obscur.

Chapitre II : Contribution de l'assurance transport au développement économique et social d'un pays.

Dans ce chapitre, nous allons d'abord montrer l'impact économique et social de l'assurance transport, ensuite, nous mettrons en valeur les risques auxquels sont exposées les facultés en cours de transport et les différentes polices d'assurance proposées sur le marché local pouvant couvrir ces risques, et enfin une brève analyse sera faite sur les diverses caractéristiques des certificats émis par les compagnies agréées au Congo.

I-/Importance économique et sociale de l'assurance transport

Comme nous l'avons déjà énoncé en introduction, l'importance de la branche d'assurance transport n'est plus à démontrer. Le Congo étant parmi les pays sous développés, son économie est axée sur des exportations des matières premières (pétrole, bois...) et sur l'importation des produits manufacturés (importation des équipements, des biens, des services...). D'où la nécessité d'une assurance qui doit garantir toutes ces transactions contre les risques inhérents au transport. Les opérateurs économiques nationaux ou étrangers effectuent des gros investissements, en cas d'avaries, ils ne peuvent pas disposer des moyens financiers pouvant les remettre à l'état d'avant le sinistre ; cette difficulté peut mettre en cause l'épanouissement de l'économie congolaise qui est encore embryonnaire. L'assurance transport constitue un transfert des risques des opérateurs économiques vers les assureurs qui acceptent une petite somme leur permettant, avec le phénomène de la mutualité, de remettre l'opérateur économique victime

des avaries dans une position favorable lui permettant de relancer ses activités sans inquiétudes. Cette couverture offerte par les assureurs protège l'ensemble des activités transport réalisées sur le territoire congolais. De cette action, les détenteurs des capitaux seront motivés de venir investir sur le territoire congolais augmentant ainsi le produit intérieur brut (PIB). Cette émergence des activités sera créatrice des emplois diminuant ainsi le taux de chômage grandissant qui sévit la jeunesse congolaise.

L'émergence des activités économiques supposées protégées par les assurances permettra aux autorités administratives de renflouer le trésor public avec des taxes et impôts afférents à toutes ces activités. Cet apport d'aliments permettra aux autorités de réaliser des grands travaux : construction des hôpitaux, des routes, des écoles, des entreprises etc...

La confiance acquise auprès des opérateurs économiques qui pensent toujours à sécuriser leurs investissements permettra aux compagnies d'avoir en permanence d'aliments en assurance transport qui constituent la source de développement et d'épanouissement de cette branche. De ce fait, la taxe d'assurance résultante sera une fois de plus versée aux autorités créant ainsi une nouvelle source de revenu à cette institution.

En somme, l'apport de l'assurance transport revêt un intérêt fondamental. Tout en protégeant l'économie contre les événements aléatoires, cette assurance permet aussi le développement des compagnies d'assurances locales. L'économie des pays sous développés étant caractérisée par une balance des paiements déficitaire, la rétention des primes d'assurances transport dans les compagnies agréées dans ces pays freinera la fuite des capitaux et pourra contribuer

à l'équilibre de la balance des paiements. Et de surcroît, nos compagnies locales encore fragiles seront protégées contre la concurrence déloyale qui sévit le marché des assurances.

II-/Les risques inhérents au transport.

Toute faculté quelle que soit sa nature, son emballage, sa destination, est exposée, lorsqu'elle voyage, à des risques multiples et aux conséquences onéreuses. Aucune entreprise ne pourrait envisager elle-même la charge d'un tel alea. A ce risque potentiel pourrait s'ajouter celui lié à une « perte d'exploitation » consécutive à un événement de transport.

Nous distinguons d'après leur origine, des risques ordinaires de transport et des risques exceptionnels (guerre, grève, et risques assimilés). La réalisation de ces risques entraîne des avaries particulières et des avaries communes.

II-1/ Avaries particulières

Elles représentent les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids et de quantités subies par la marchandise assurée au cours de son transport. Selon le mode de transport, les avaries peuvent survenir :

- Au cours du transport proprement dit et résulter : soit d'un événement dit « majeur », frappant à la fois le moyen de transport et son chargement (nauffrage, abordage, incendie, etc...), soit d'accident affectant uniquement la marchandise (mouillure par eau de mer ou de pluie, casse ou perte de quantité due au désarrimage, souillure ou imprégnation, odeur

par contact ou voisinage avec d'autres marchandises, détérioration résultant de l'humidité des cales, vols, etc) ;

- Au cours des manutentions (chargement à bord, manipulation en cale, déchargement, transbordement, etc...), principalement à l'occasion du passage d'un véhicule de transport à un autre (rupture de charge) et des séjours à quai ou en entrepôt (casse ou coulage, mouillure par eau de pluie, vol, incendie, etc...)

Cependant, les avaries peuvent entraîner d'autres frais exposés en vue de préserver les objets assurés d'un dommage ou d'une perte matérielle ou d'en limiter l'importance ou encore de permettre aux marchandises de terminer leur voyage interrompu ou terminé ailleurs qu'au point prévu de destination.

II-2/ Avaries communes

Elles constituent un risque spécial au transport maritime. Certains importateurs et exportateurs ignorent qu'ils y sont exposés ou n'en mesurent pas l'importance or, ce risque est susceptible d'entraîner pour eux des pertes et des frais élevés. L'avarie commune résulte d'une pratique ancienne, elle est régie par les règles de York et d'Anvers dont la dernière révision date de 1994.

En somme, lorsque pour échapper à un danger menaçant à la fois le navire et la cargaison, le capitaine est conduit dans l'intérêt commun, à décider un sacrifice raisonnablement consenti ou à engager une dépense extraordinaire et que ce sacrifice ou cette dépense a un résultat utile, la perte ou le dommage ainsi provoqué constitue une avarie commune. Le propriétaire du navire et le propriétaire de la cargaison sont dans l'obligation d'en supporter une part équitable, même s'ils ne sont pas assurés.

II-3 / Risques de guerre, émeutes, grèves, sabotage...

Les guerres civiles, les guerres étrangères déclarées ou non, terrorisme, conflit de travail se traduisent pour les marchandises, par des pertes et des avaries dont les conséquences financières peuvent être très lourdes pour leurs propriétaires. Ces risques « exceptionnels » sont fréquents à notre époque, souvent troublée dans toutes les parties du monde, par des conflits politiques ou sociaux.

III / Les différents types de polices d'assurances

III-1/ La police au voyage

Les compagnies d'assurances mettent à la disposition des assurés un contrat type qui peut être utilisé pour une expédition. Cette police couvre les marchandises et un trajet déterminé et convient donc pour des expéditions occasionnelles. La marchandise, sa valeur, le nom du navire, le port d'embarquement, le port de débarquement sont connus : le risque est bien délimité.

III-2 / La police à alimenter

Elle convient surtout pour l'exécution des contrats commerciaux comportant des expéditions échelonnées sur une période indéterminée.

Plutôt que de conclure une police au voyage, pour chaque expédition, l'assuré peut souscrire, par mesure de simplification « une police à alimenter », dans laquelle il indique la valeur totale des marchandises et le nombre des expéditions prévues. Avant chaque envoi, il informe l'assureur de la nature, de la composition et de la valeur de l'expédition.

III-3 / La police d'abonnement ou police flottante.

Elle est conclue pour une période donnée, elle a pour objet essentiel de couvrir automatiquement tous les envois faits par le même expéditeur, soit, en principe, quelles que soient les marchandises, les modes de transport, les lieux de départ ou de destination, soit parfois, dans les limites fixées à la demande de l'assuré.

Cette police est pratique et souple dans ses dispositions, et son application, particulièrement adaptée aux besoins des sociétés qui exportent ou qui importent fréquemment des marchandises de nature variée par des ports à destination des pays différents, elle est d'un usage fréquent.

L'assuré n'a pas à souscrire une police avant toute expédition. La police d'abonnement couvre automatiquement toutes ses expéditions, sans qu'il fasse déclaration préalable et même s'il ignore les envois faits par ses préposés ou ses mandataires ; la seule mise en route des marchandises entraîne la garantie de l'assureur ; il suffit de leur déclarer ensuite dans le délai convenu en aliment à sa police à l'aide d'un carnet à souches, toutes les expéditions faites pour son compte. La déclaration d'aliments ne fait pas naître l'engagement des assureurs, elle régularise cet engagement qui est préexistant.

Cependant, cette police est renouvelable d'année en année par tacite reconduction. Les deux parties ont la possibilité de la résilier sans préavis d'un mois en principe. Cette police a donc des avantages pratiques considérables : absence de formalisme, automaticité, économie du temps et de frais.

Ces atouts impliquent donc pour l'assuré, sur la bonne foi duquel compte les assureurs, puisque la police d'abonnement est un contrat de

fidélité, l'obligation d'affecter à la police la totalité des ses expéditions. A défaut, les assureurs sont en droit de résilier la police et de réclamer des pénalités dont les bases sont fixées dans le contrat d'assurance.

L'engagement de l'assureur est lourd de conséquences, puisque, dans la limite des risques couverts par la police, il garantit automatiquement les marchandises expédiées, bien qu'il ne les connaît pas. Aussi est-il limité à un plein fixé par la police c'est à dire une valeur maximum convenue par expédition et par navire.

III-4/ La police « tiers chargeurs »

Il existe à l'usage des compagnies de navigation, commissionnaires de transport et transitaires, etc..., des polices d'abonnement établies en leur nom et auxquelles ils peuvent appliquer les marchandises que leurs clients leur ont demandées d'assurer en même temps que de les transporter ou de les faire transporter.

La police dite « tiers chargeur » est une police d'abonnement dans laquelle l'assurance n'est pas automatique : en effet l'automatisme de la police d'abonnement constitue la contrepartie de l'obligation de l'assuré d'y appliquer toutes ses expéditions or, dans la police tiers chargeur, l'assuré en nom n'est tenu d'affecter à sa police que les expéditions que ses clients l'ont chargé d'assurer.

IV/ Présentation et analyse des certificats d'assurance en vigueur dans le marché.

IV-1 / Certificat émis par l'ARC

Face aux multiples interrogations mêlées parfois aux inquiétudes sur l'assurance transport des marchandises à l'importation au Congo,

l'ARC met à la disposition du public congolais toute une diversité des garanties consistant à sécuriser l'investissement du grand public.

Le rôle essentiel de l'assurance maritime sur facultés est de procurer aux industriels, aux commerçants, à tout importateur une protection efficace contre les risques d'avaries que courent les marchandises pendant le transport. Cette protection est matérialisée par un certificat qui exige l'existence d'une police de base.

Les marchandises peuvent être assurées en « Tous risques » ou en « Franc d'Avaries Particulières Sauf ». Les risques de guerre sont exclus du champ d'activités de l'ARC. Cependant, la garantie « Tous Risques » est très vaste et étendue. Elle couvre tous les dommages et pertes matériels ainsi que les divers frais et dépenses exposés dans l'intérêt des biens assurés. Par contre, la garantie F.A.P Sauf plus restreinte, couvre les dommages et pertes provenant d'événements limitativement énumérés dans la police d'assurance et pouvant survenir pendant le transport : abordage, échouement, incendie, explosion, cyclone, raz de marée.

A coté de ces deux catégories principales d'assurance, d'autres clauses peuvent permettre à l'assuré d'adapter les garanties à ses besoins particuliers. Tout importateur ou commerçant peut souscrire une assurance lorsqu'il fait acheminer sa marchandise ou ses biens d'un point à un autre à l'intérieur du pays.

Le texte de référence en assurance maritime au Congo a été l'arrêté n° 8562 du 31 octobre 1977 rendant obligatoire l'assurance des biens et marchandises à l'importation auprès des Assurances et Réassurances du Congo. Ce texte est abrogé et il a été remplacé par l'arrêté n° 1838 MEFB-CAB du 24 décembre 1999 rendant obligatoire

l'assurance des biens et marchandises à l'importation auprès des sociétés d'assurances agréées au Congo.

Mais, dans la pratique, le constat est que l'obligation de domicilier localement les certificats d'assurances a été perçue par les commerçants et d'autres opérateurs économiques comme une formalité administrative supplémentaire. Aussi, la plupart des centrales d'achat des importateurs se trouvent en Europe, il est possible que ces importateurs puissent s'adresser directement aux représentants de l'ARC basés à Paris (France). Il est donc possible de souscrire les assurances dans les pays d'importation, soit auprès des représentants, soit localement en fournissant les documents suivants avant toute commande : facture, connaissement, précision d'emballage etc...

Ainsi, un importateur peut donc acheter FOB au lieu de CAF auprès de son fournisseur étranger et souscrire sur place l'assurance qui couvrira ses marchandises jusqu'au port de destination.

L'importateur ou le transitaire peut passer par un intermédiaire (courtier) qui a l'obligation de délivrer les certificats d'assurance maritime des compagnies d'assurance agréées au Congo où il place ses affaires.

Le certificat d'assurance (insurance certificate) émis par l'ARC présente les caractéristiques suivantes :

- Le logo : c'est un ARC de dix huit (18) centimètres de diamètre disposé en plein centre du certificat comprenant la majorité des informations concernant les facultés assurées. Cet arc est incliné d'un angle de quarante cinq (45) degrés c'est à dire que la flèche est orientée sur la diagonale secondaire du grand cadre des informations. En sus de cet arc, l'en-tête du certificat est caractérisé d'un petit arc de

trois (3) centimètres de diamètre ayant la même orientation que l'arc principal.

➤ Les informations contenues dans le grand cadre sont :

- le nom et l'adresse de l'assuré ;
- le numéro de police ;
- le numéro d'ordre d'assurance ;
- nom et adresse du destinataire ;
- identité du moyen de transport ;
- lieu de chargement ;
- lieu de déchargement ;
- lieu de destination ;
- la valeur assurée ;
- la nature de la marchandise ;
- le poids ou volume de la marchandise ;
- les conditions de garanties ;
- tableau du calcul de la prime ;
- identification du commissaire d'avaries agréé par l'ARC ;
- le cachet de l'entreprise.

Les certificats sont établis en cinq (5) feuillets. Au moment de la souscription, l'assureur reste avec deux (2) feuillets, trois feuillets sont remis à l'importateur ou son représentant (un exemplaire pour le transitaire, un deuxième pour les services de douane, et l'original qui appartiendra à l'assuré). Il est fait mention qu'aucune avarie ne sera indemnisée sans la présentation de l'originale du certificat. Le cachet de l'ARC est un cachet sec (section maritime).

Cependant, l'ARC travaille avec plusieurs courtiers à savoir : Gras Savoye Congo, H de B, CCDE. Ces courtiers reçoivent de l'ARC des séries des certificats vierges qu'ils émettent au compte de l'ARC auprès

de leurs clients. Les bureaux directs de l'ARC à savoir la section maritime du port et celle de l'aéroport ; l'agent général de l'ARC utilisant les certificats de l'ARC ont leur propre signature et cachet.

Donc, plusieurs certificats de l'ARC peuvent avoir différentes signatures et différents cachets, tout dépendra de l'organe d'émission du certificat. Cette situation cause d'énormes problèmes de suivi et de contrôle des émissions des certificats ARC.

Au niveau de la douane, le problème de spécimen de signature s'impose. En attendant, l'ARC paie des commissions à la douane à chaque découverte d'un faux certificat. Le faux certificat est parfois caractérisé par plusieurs informations concernant deux à trois organes d'émission différents contenues dans le même certificat.

IV-2 / Certificat émis par les Assurances Générales du Congo.

Les Assurances Générales du Congo (AGC) sont une nouvelle société qui vient de commencer ses activités le 09 février 2000. L'émission des certificats de transport maritime est l'une des activités en plein développement, mais elle s'effectue uniquement avec quelques transitaires, l'objectif étant de suivre leur comportement afin d'intensifier cette émission sur l'ensemble des transitaires et importateurs.

Le certificat transport maritime des AGC contient les mêmes informations que celles contenues dans celui de l'ARC. Mais, nous notons quelques différences importantes à savoir :

- le centre du certificat est composé d'un triangle isocèle de 21,5 cm de côté avec une base de 20,2 cm ;
- le symbole AGC est situé au centre du triangle ;

- le triangle, les lettres A,C sont dessinés en caractères foncés (Gras pâle) ;
- Le tableau de calcul des primes ne prévoit aucune colonne de surprime.

Les AGC travaillent avec les courtiers, les certificats émis par ces courtiers sont dûment signés par le Président Directeur Général. Aucun courtier n'a le pouvoir de signer les certificats. Ces derniers sont mis à la disposition des courtiers par séries, chaque courtier utilisant une série des certificats dont le numéro commence par le code du courtier pour des raisons de suivi et de contrôle par les AGC.

***Deuxième Partie : Emission des
certificats d'assurance maritime et
transport***

Chapitre I : La collecte des données

En définissant le cadre de cette présente étude, nous avons énoncé notre hypothèse théorique de la façon suivante : l'émission des certificats de transport maritime sur facultés ne souffrirait d'aucune anomalie si tous les intervenants sur le marché des assurances avaient une connaissance parfaite de la portée de l'assurance maritime d'une part et d'autre part si les compagnies d'assurances présentes honoraient complètement leurs engagements qui consistent à indemniser les victimes d'avaries sur facultés. La crise de confiance existante entre les utilisateurs et les compagnies d'assurances serait à l'origine de la dénaturation de l'assurance maritime freinant ainsi son essor et à l'émergence des faux certificats échappant à tout système de contrôle mis en place.

Les objectifs et l'intérêt de l'assurance transport maritime ayant d'ores et déjà été passés en revue dans les chapitres précédents, nous proposons dans le cadre de ce chapitre, d'analyser l'existant en matière de connaissance de l'assurance maritime sur facultés, les différents textes y afférents, l'opinion sur l'assurance congolaise, en nous appesantissant davantage sur ce qui est fait sur le terrain, afin de vérifier nos hypothèses théoriques.

Dans cette vision, nous serons amenés à toucher non seulement les compagnies d'assurances, mais aussi les demandeurs des certificats d'assurance maritime à savoir : les importateurs, et les transitaires, auxquels s'ajoutent les services des douanes qui ont l'obligation de livrer les facultés importées ; en utilisant une méthode d'investigation classique présentée ci-après dans la section suivante : le questionnaire.

I-/ Méthodologie d'enquête.

Pour mener notre enquête sur l'émission des certificats d'assurance transport maritime, nous avons porté notre choix sur un procédé : le questionnaire. Ce questionnaire a un triple objectif comme nous le présentons ci-dessous.

I-1/ Objectifs du questionnaire.

A travers notre questionnaire, nous voulons :

- Jauger la connaissance et la maîtrise par les usagers des certificats d'assurance transport maritime en cherchant à savoir :
 - ◆ Si ceux-ci répondent aux exigences des utilisateurs ;
 - ◆ S'ils atteignent les objectifs qui leur sont généralement assignés dans toute assurance maritime.
- Relever ses irrégularités, mettre en évidence l'ensemble des problèmes et difficultés que rencontrent les utilisateurs, les divers blocages entravant le fonctionnement des certificats ainsi que les conséquences fâcheuses de ceux-ci sur le contrôle des émissions des certificats, et la qualité des services offerts par les compagnies d'assurances sur cette branche.
- Rechercher des propositions allant dans le sens d'un véritable développement de cette branche et d'un renforcement du système de contrôle actuel, sur la base des données concrètes que nous avons recueillies sur le terrain.

Pour atteindre ces trois objectifs, notre questionnaire doit porter sur une population statistique dont la taille reste fonction de la qualité des utilisateurs à interroger. Nous en reparlerons dans le paragraphe qui suit et qui porte sur l'échantillonnage.

I-2/ L'échantillonnage

Nous allons interroger les sociétés de transit et les sociétés d'Import-Export agréées au Congo.

I-2-1/ Les sociétés de transit

Il s'agit des grandes sociétés nationales et internationales exerçant au Congo et possédant une garantie financière auprès des services des douanes. Ces sociétés sont compétentes en ce qui concerne toutes les formalités administratives et financières à remplir pour la délivrance d'une faculté importée au niveau de la douane. Elles vérifient d'abord l'authenticité de tous les documents et souscrivent parfois des assurances maritimes pour les facultés confiées, à destination de Pointe-noire ou en transit au Congo. Donc, il s'agira d'interroger les personnes physiques spécialisées au sein de ces sociétés aux opérations de transit.

I-2-2/ Les sociétés d'import export

Sous cette rubrique, il s'agira aussi des sociétés à vocation nationale ou internationale, spécialisées dans le commerce des produits importés ou des sociétés effectuant des importations quotidiennes pour les besoins de leur fonctionnement. Le questionnaire sera destiné à la personne physique responsable du service des importations.

Tout ce qui précède nous permet d'aborder, à présent, l'élaboration de notre questionnaire.

I-3 / Elaboration du questionnaire

Compte tenu de notre échantillon, un seul type de questionnaire est confectionné. Nous avons prévu trois types de questions :

- des questions fermées au choix unique ;
- des questions fermées aux choix multiples ;
- des questions ouvertes .

I-3-1 / Questions fermées au choix unique

Il faut y répondre par « oui » ou par « non »

Exemple : “ Savez-vous qu’il existe une obligation d’assurance sur toute marchandise importée au Congo ? ” Oui Non

I-3-2 / Questions fermées aux choix multiples

L’enquêté a le choix entre plusieurs éventualités mentionnées sur le questionnaire.

Exemple : “Comment appréciez-vous la qualité des prestations offertes par les compagnies d’assurances en cas d’avaries subies par les marchandises assurées ? ”

Médiocre / Moins satisfaisante / Satisfaisante / Très satisfaisante

1-3-3 / Questions ouvertes

Il revient à l’enquêté de formuler son avis sur la question posée, dans la liberté totale.

Exemple : “Quelle difficulté rencontrez-vous dans vos relations avec les compagnies d’assurance, au moment de la souscription ? ”

Après avoir fait ces différents choix en vue de la confection matérielle de nos questionnaires, il nous reste plus qu’à circonscrire dans l’espace, le champ de nos prochaines investigations. Notre choix concerne la ville de Pointe-Noire pour des diverses raisons que nous allons exposer dans la suite.

En effet, nous avons restreint notre enquête sur la ville de Pointe-Noire pour des raisons fondamentales. En dehors du fait que la rédaction de notre mémoire et l'exécution du stage pratique à Gras Savoye Congo se font simultanément, Pointe-Noire, la capitale économique du Congo est le siège de la majorité des investisseurs et opérateurs économiques évoluant au Congo. De ce fait, l'effectif des transitaires et importateurs du Congo y est largement suffisant pour la crédibilité scientifique de nos résultats ultérieurs. Pointe-Noire est l'unique ville du pays qui possède un grand port maritime en activité. D'où la concentration des transitaires et importateurs dans la zone où se situe la Direction Générale des douanes. Et compte tenu de la situation de troubles qu'a connue le pays, l'essentiel de l'activité économique reste concentrée à Pointe-Noire.

Après la présentation de la méthodologie de la collecte des données indispensables à la vérification scientifique de nos hypothèses théoriques énoncées plus haut, il y a lieu de rapporter, dans une seconde section, la substance même de notre enquête par une présentation de nos questionnaires tels que nous les avons conçus et les administrerons.

II / l'enquête proprement dite.

Comme nous l'avons précisé ci-dessus, nous avons élaboré un seul type de questionnaire adressé aux transitaires et importateurs, car ces deux utilisateurs sont confrontés aux mêmes problèmes, parfois l'importateur se confie au transitaire pour effectuer les opérations d'importation de ses facultés. Aussi, allons-nous présenter ce questionnaire pour mieux appréhender son contenu.

II-1/ Questionnaire adressé aux Transitaires et aux Importateurs.

II-1-1 / Note de présentation.

Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances(CIMA)

Institut International des Assurances (IIA)

Yaoundé- CAMEROUN

BP 1575 Tel 207152 FAX 207151

14^e promotion cycle III 1998-2000

Mémoire de fin de formation en vue de l'obtention du diplôme d'études supérieures spécialisées en assurances DESS-ASSURANCE

THEME : Problématique de l'émission des certificats d'assurance maritime sur facultés : cas du marché congolais.

Questionnaire relatif aux utilisateurs des certificats d'assurance transport maritime : les transitaires, les importateurs.

L'objectif est de faire ressortir l'ensemble des problèmes et des difficultés que rencontrent ces utilisateurs afin de proposer des solutions pour enrayer ces lacunes.

Les enquêtés ne doivent avoir aucune inquiétude car c'est un exercice à caractère académique. Leur contribution permettra la résolution des problèmes auxquels ils sont confrontés d'une part et d'autre part, cet apport contribuera au développement de l'assurance congolaise face au phénomène de mondialisation qui anime le monde actuel.

Nous comptons sur votre bonne compréhension.

Nous vous remercions à l'avance de votre précieuse collaboration

Sous la Direction de M. OBOURA Jonas

Dessa, Assurances Générales

du Congo

Pointe-Noire, le 22/07/00

NDZABA Gaston Etudiant

de 2^{ème} année Dessa, IIA

ENQUETE AUPRES DES IMPORTATEURS ET TRANSITAIRES

I- RENSEIGNEMENTS GENERAUX

- 1. Nom ou raison sociale détaillée.....
- 2. Adresse.....Téléphone.....
- 3. Forme juridique.....
- 4. Nature du ou des activités.....
- 5. Date de création.....
- 6. Date du début des activités.....

II-OBLIGATION D'ASSURANCE ET CONTENU DU CERTIFICAT

- 7. Savez - vous qu'il existe une obligation d'assurance sur toute
marchandise importée ? oui non
- 8. Souscrivez- vous une assurance à l'étranger afin de prémunir votre
marchandise contre les risques inhérents au transport maritime ou
aérien ?
 oui non
- 9. Cette assurance, est- elle souscrite auprès d'une société étrangère ?
oui non
- 10.Est- elle souscrite auprès d'un représentant mandaté par une société
d'assurance agréée au Congo ? oui non
- Si oui, lequel ?
- 11. Souscrivez- vous une autre assurance à l'arrivée au Congo en plus
de celle souscrite à l'étranger ? oui non
- Si non, dites pourquoi ?.....
.....
.....

12. Savez-vous que vous devez impérativement souscrire une assurance auprès d'une société d'assurance agréée au Congo en couverture de vos marchandises importées ? oui non

13. Auprès de quelle société d'assurance assurez-vous habituellement vos marchandises importées ou exportées ?

A.G.C.

A.R.C.

14. Adressez-vous aux intermédiaires d'assurances (Courtier, Agent Général) pour souscrire cette assurance ? oui non

Si oui, lequel ?.....

15. Arrive-t-il que vous utilisiez indifféremment les certificats d'assurance transport de l'A.R.C. aussi bien que ceux des A.G.C. ? oui non

16. Pensez-vous que le contenu des deux certificats soit différent ? oui non

Si oui, qu'est-ce qui caractérise le contenu du certificat émis par l'ARC ?
.....
.....
.....
.....
.....

De même, qu'est-ce qui caractérise le contenu du certificat émis par les AGC ?
.....
.....
.....
.....
.....

17. Quel type de police souscrivez-vous ?

- Police au voyage
- Police d'abonnement
- Police tiers chargeur

18. Quelle est la rubrique du certificat que vous ne comprenez pas ?
.....
.....

III- COMPETENCE DU PERSONNEL

19. Les certificats d'assurance mis à votre disposition sont- ils tenus par un salarié d'une société d'assurance ? oui non

20. Sont- ils tenus par votre personnel ayant reçu une formation en assurances ?
oui non

21. Etes-vous satisfaits de la façon dont sont tenus vos certificats d'assurance transport ? oui non

22. Pensez- vous que les sociétés d'assurance devraient contribuer à la formation de votre personnel afin d'améliorer la tenue de vos certificats ?
oui non

23. Les dossiers présentés en vue de l'accomplissement des formalités douanières, ont-ils jusqu'ici fait l'objet d'un rejet par cette administration ?
oui non

Si oui, dites pourquoi ?
.....
.....
.....
.....

24. Les certificats d'assurance transport joints au dossier à soumettre aux services des douanes, ont- ils déjà fait l'objet d'un rejet ? oui non

25. Le rejet d'un certificat est à votre avis lié :

- A la façon dont il est rédigé ;
- A la forme générale du certificat ;

- A la conformité des informations contenues dans le certificat par rapport au connaissement ou à la lettre de transport aérien (L.T.A.) ;
- A la conformité des informations qui y sont inscrites à savoir :
 - numéro de police
 - numéro d'ordre d'assurance
 - caractéristiques de la marchandise
 - conditions de garantie (FAP sauf/ Tous risques)
 - date d'émission
 - valeur d'assurance
 - cachet de l'entreprise d'assurance.

IV- REGLEMENT DES SINISTRES

26. Avez- vous déjà été victime d'un sinistre transport ? oui non

27. Si oui, comment appréciez-vous la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances en cas d'avaries subies par les marchandises assurées ?

- Médiocre
- Moins satisfaisante
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

28. Si non, avez -vous le sentiment que vous ne seriez pas indemnisés par votre assureur en cas d'avaries subies par vos marchandises ? oui non

29. Quelles difficultés rencontrez-vous dans vos relations avec les sociétés d'assurances ?

- Au moment de la souscription

.....
.....
.....
.....

- En cours de contrat

.....
.....
.....
.....

- Lors du règlement des avaries

.....

.....

.....

.....

A partir de cette méthode d'investigation que nous avons choisie, après la confection des supports spéciaux devant recueillir les données sur le terrain (notre questionnaire), il nous faudra mettre sur pied un système de comptage des avis et opinions émises sur chaque question du questionnaire. Cette technique est celle du "dépouillement". Il existe plusieurs méthodes de dépouillement. Nous avons retenu l'une d'entre elles que nous présenterons d'abord, avant d'effectuer le dépouillement proprement dit de nos questionnaires.

II-1-2 / Le mode de dépouillement du questionnaire

Après avoir obtenu des réponses à nos questionnaires, le besoin de dépouiller ces derniers se fait sentir. Il nous faudra alors traiter les données recueillies à la suite de notre enquête. Nous avons le choix d'effectuer notre dépouillement à partir de plusieurs logiciels statistiques qui peuvent être mis à notre disposition à savoir : Epi Info, SPSS, Visual Dbase, Excel sur Windows 95. Compte tenu de l'indisponibilité de certains d'entre eux, nous avons opté de travailler avec Excel sur Windows 95. L'utilisation de ce logiciel nécessite le respect du chemin suivant :



II-1-2-1 / La codification

Toute question et réponse figurant dans le questionnaire doivent être matérialisées par des codes. Mais, une même réponse donnée à des questions différentes doit avoir le même code. Le questionnaire est

reparti en vingt et neuf (29) questions principales, mais une question principale peut avoir des questions secondaires.

Toute question est codifiée par la lettre Q suivie du numéro de la question dans le questionnaire.

Exemple 1 "Savez-vous qu'il existe une obligation d'assurance sur toute marchandise importée ?" Cette question est codifiée par Q7 (7 représente l'ordre de survenance de la question dans le questionnaire)

Exemple 2 "Souscrivez-vous une autre assurance à l'arrivée au Congo en plus de celle souscrite à l'étranger ?" Code : Q11.

Si non, dites pourquoi ? Code : Q111.

Ainsi, s'agissant de la codification des questions fermées au choix unique il faut observer que les réponses à ce type de questions sont généralement "Oui" ou "Non". La réponse Oui est codifiée par la lettre O et la réponse Non par la lettre N.

En ce qui concerne la codification des questions fermées aux choix multiples, nous retenons le libellé de la réponse cochée car ces réponses sont des mots ne comportant pas plus de vingt (20) caractères. Il faut dire que ce genre de questions ne sont pas assez nombreuses dans notre questionnaire.

Enfin concernant la codification des questions ouvertes, les réponses à ces questions sont d'abord dépouillées manuellement afin d'identifier quelques tendances des réponses obtenues. Les réponses qui ont le même fond auront le même code. Compte tenu de la taille de notre échantillon et des réponses obtenues, le problème de codification de ces réponses se pose avec moins d'acuités.

II-1-2-2/ La saisie des données.

Après ces différentes codifications, nous procédons à la mise en place d'une base des données. Avec le tableur Excel de Windows 95, la création d'une base des données est très aisée. En sélectionnant l'icône « fichier » et la fenêtre « Enregistrer sous » nous donnons un nom, « Enquête », à notre base des données. Par conséquent, la plage Excel est prête pour recevoir les données.

L'en-tête de la base des données comporte d'une manière successive les codes des différentes questions du questionnaire. Chaque question ou code correspond à une colonne où sera inscrite ligne après ligne toutes les réponses aux différents questionnaires afférents à cette question. Chaque questionnaire occupera une ligne. Par conséquent, d'un questionnaire enregistré à un autre nous confectionnons la matrice de notre base des données.

Après avoir saisi tous les questionnaires, nous enregistrons avant de fermer la base des données dénommée « Enquête.xls. » Nous devrions retenir le chemin d'accès à cette base des données. Exemple C: \Excel\Ndzaba 2000\Enquête.xls.

II-1-2-3 / Confection des tableaux.

En suivant correctement le chemin indiqué par le guide du logiciel Excel, nous arrivons à confectionner des tableaux résumant les résultats de notre enquête. Pour y parvenir :

- Nous sélectionnons toute la base des données d'abord ;
 - Nous cliquons sur l'icône « Données » ensuite ;
 - Nous choisissons enfin la boîte « tableau croisé dynamique ».
- Cette boîte nous présente quatre étapes à suivre avant de mettre en place le tableau croisé.

La présentation de notre méthode de dépouillement débouche inévitablement sur celle de l'analyse des données recueillies auprès de nos enquêtés pour les besoins d'exploitation. D'où l'intérêt de notre prochain chapitre consacré à la présentation des résultats de notre enquête.

Chapitre II : Présentation et Analyse des résultats de l'enquête.

Dans ce chapitre, nous allons essayer d'analyser les données recueillies auprès des Importateurs et des Transitaires. Ces derniers nous diront ce qu'ils connaissent et pensent de l'assurance transport maritime offerte sur le marché congolais.

Le recouvrement de ces données n'a pas été aisé. Aussi est-il impérieux, dans le cadre de ce même chapitre de mentionner les épines qui ont entravé le bon déroulement de nos investigations. Par la suite, nous présenterons de façon critique les résultats de l'enquête que nous avons menée auprès des transitaires et importateurs.

L'analyse de l'enquête constitue le point culminant de notre réflexion. Le questionnaire élaboré par nos soins se divise en trois grandes parties. L'analyse se fera en suivant la chronologie des différentes parties du questionnaire. En effet, la deuxième rubrique du questionnaire est la connaissance de l'obligation d'assurances et du contenu du certificat. Cette partie dégagera les différents problèmes liés aux textes légaux régissant l'assurance des facultés importées, ainsi que ceux résultant des éléments constitutifs d'un certificat d'assurance transport maritime et de différents types de polices utilisées.

La troisième partie du questionnaire concerne la compétence du personnel, l'analyse mettra en valeur les différents problèmes résultant de la formation professionnelle des agents des sociétés de transit et d'import-export face au certificat d'assurance maritime. Dans cette partie, nous allons évaluer les différents cas de rejet des dossiers au niveau des services des douanes ainsi que les éléments du certificat pouvant contribuer à ce rejet.

La dernière partie est orientée vers le règlement des sinistres. Elle nous présentera la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances en cas d'avaries sur les facultés importées.

A toutes ces rubriques, nous ajouterons quelques commentaires sur des tableaux croisés pouvant nous éclairer sur la source des différents problèmes qui seront constatés sur chaque rubrique.

Aussi, allons-nous faire une synthèse des différents problèmes qui se dégagent, problèmes contribuant à la dégradation de l'assurance maritime lesquels favorisent l'émergence des faux certificats et nuisent à l'épanouissement de l'assurance maritime.

I / Difficultés rencontrées au cours de l'enquête.

De l'élaboration du questionnaire à sa ventilation, en passant par la phase de la collecte, nous avons été confrontés à plusieurs difficultés nécessitant beaucoup de patience pour honorer les nombreux rendez-vous de nos enquêtés qui, la plupart du temps, n'étaient pas respectés (à cause de leur absence). Aussi, nous avons supporté tous les frais nécessaires pour ces multiples déplacements. Les impératifs de délais ne nous ont permis de récupérer que 28 questionnaires, ce qui nous semble suffisant pour nos analyses.

Pour une bonne compréhension de notre analyse, il est important d'indiquer le mode de raisonnement adopté pour la présentation de nos résultats. Celui-ci se fera sur quatre grands centres d'intérêt à savoir :

- La connaissance de l'obligation d'assurance et le contenu du certificat ;
- La compétence du personnel qui assure la tenue des certificats ;
- Le Règlement des sinistres ;

- La corrélation dynamique entre les différents centres d'intérêt.

Ces multiples phénomènes seront appréhendés une fois que les réponses seront apportées aux questions.

Tableau 1 : Répartition des questions selon les divers centres d'intérêt.

Centres d'intérêt	Questions
➤ Connaissance de l'obligation d'assurance et le contenu du certificat	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18
➤ La compétence du personnel	19,20,21,22,23,24,25
➤ Règlement des sinistres	26,27,28,29
➤ Tableaux dynamiques entre quelques centres d'intérêt	

Dans la suite, chaque rubrique du tableau 1 fera l'objet d'une section. Pour bien comprendre les résultats de l'analyse, nous procéderons de la manière suivante :

Nous allons d'abord rappeler la question avec son numéro d'ordre, suivant le questionnaire initial, tout en faisant une brève introduction axée sur l'objet de la question et ne comprenant pas des commentaires ;

Ensuite, nous présenterons les illustrations ou tableaux avec les résultats de la question ;

Enfin, le commentaire et l'analyse suivront en dernier lieu.

II / Obligation d'assurance et contenu du certificat

Dans cette section, nous allons estimer le niveau de connaissance des importateurs et transitaires concernant le certificat. Les textes légaux en vigueur sont-ils connus de tous les utilisateurs ? Quelle est

l'attitude des transitaires et importateurs face aux différents certificats présents sur le marché ?

II-1 /Savez-vous qu'il existe une obligation d'assurance sur toute marchandise importée ? (Q7)

Tableau 2

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	28	100
Non	0	0
Total	28	100

Compte tenu de ce résultat, il revient à dire que la majorité des utilisateurs connaissent l'obligation d'assurer toute marchandise importée. Ce résultat de 100% prouve que le texte légal (l'arrêté N°1838 du 24/12/99) a été bien compris. Par conséquent, cette rubrique ne pose aucun problème, les utilisateurs sont suffisamment informés à ce sujet.

II-2/ Souscrivez-vous une assurance à l'étranger afin de prémunir votre marchandise contre les risques inhérents au transport maritime ou aérien ? (Q8)

Tableau 3

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	17	61
Non	11	39
Total	28	100

La question précédente nous confirme que tous les enquêtés (transitaires et importateurs) connaissent l'obligation de garantir les facultés importées dans une compagnie d'assurance agréée au Congo. Mais, au vu des résultats de la question (Q8) qui fait état de ce que 61% des transitaires et importateurs souscrivent des assurances à l'étranger, il se dégage un sérieux problème de crise de confiance, car pour une faculté, le propriétaire a tendance à l'assurer deux fois : la première à l'étranger et la seconde dans une compagnie locale compte tenu de l'arrêté n°1838 portant obligation d'assurance locale.

Cette situation qui prévaut sur le marché congolais génère plusieurs problèmes à savoir :

- la flambée des prix des produits importés malgré les difficultés économiques que traverse la population congolaise ;
- la perte de crédibilité des certificats émis par les compagnies agréées au Congo ;
- Une fuite d'aliments pour les compagnies agréées au Congo car, l'assurance locale est prise sous les conditions FAP Sauf afin de réduire la prime à payer.

Par ailleurs, 39% seulement des transitaires et importateurs ne souscrivent pas l'assurance à l'étranger, pratiquement, un transitaire ou importateur sur trois fait confiance aux compagnies locales.

II-3/ Cette assurance, est-elle souscrite auprès d'une compagnie étrangère ? (Q9)

Les textes légaux précisent que cette assurance doit être souscrite auprès d'une compagnie d'assurance agréée au Congo. Face à cette question, l'enquête donne les résultats suivants :

Tableau 4

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	15	54
Non	13	46
Total	28	100

Il ressort de cette répartition que 54% des utilisateurs souscrivent leurs assurances auprès des compagnies étrangères. La proportion des souscriptions locales est de 46%. Il est évident de constater qu'il se dégage un grave problème ; c'est celui de la domiciliation du risque. Le fait que plus de 50% souscrivent des assurances à l'étranger constitue une fuite d'aliments pour les compagnies d'assurances agréées au Congo. Ainsi, il existe une sorte de crise de confiance entre les donneurs des garanties et les preneurs des contrats. Il est nécessaire d'en connaître la source.

II-4/ Cette assurance est-elle souscrite auprès d'un représentant mandaté par une société d'assurance agréée au Congo ? (Q10)

En pratique, les sociétés ARC et AGC possèdent des représentants dans les grands centres d'affaires en Europe. Cela donne la possibilité aux importateurs d'acheter et de souscrire directement l'assurance auprès d'un représentant d'une société agréée au Congo. Mais en suivant les résultats du questionnaire, aucun enquêté n'a été en mesure de fournir le nom d'un représentant d'une société agréée au Congo. Donc, cette question n'a pas été bien assimilée. Néanmoins, les résultats ont été les suivants :

Tableau 5

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	16	57
Non	12	43
total	28	100

De cette distribution, il ressort que 57% des enquêtés affirment qu'ils souscrivent des assurances à l'étranger auprès d'un représentant mandaté par une société agréée au Congo. Par contre, 43% souscrivent auprès des sociétés étrangères.

Mais, à la question « si Oui, lequel » (Q101), parmi les 57% des réponses affirmatives, personne n'a pu citer le nom d'un représentant, qu'il soit des AGC ou de l'ARC. Donc, nous ne pouvons pas conclure exactement que 57% des enquêtés souscrivent leur assurance auprès des sociétés mandatées. L'hypothèse vraisemblable reste celle d'une société étrangère.

II-5/Souscrivez-vous une autre assurance à l'arrivée au Congo en plus de celle souscrite à l'étranger ? (Q11)

Cette question vise à vérifier s'il y a une double assurance maritime sur des produits importés et pourquoi cette double assurance ?

L'enquête nous donne les résultats suivants :

Tableau 6

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	24	86
Non	4	14
total	28	100

Les résultats sont très pertinents, 86% des enquêtés préfèrent assurer deux fois leurs facultés, une première fois en achetant les produits CAF (coût, assurance, fret) et une seconde fois à l'arrivée des marchandises pour les besoins du dédouanement en respectant l'obligation imposée par la loi en vigueur. Alors, il ressort de ce résultat la confirmation d'une hypothèse émise. Si l'assurance congolaise était prise au sérieux, les facultés devraient être achetées FOB et l'assurance serait payée sur place. Nous avons pu observer que cette assurance est perçue comme étant une formalité administrative, et certains utilisateurs affirment que c'est une nouvelle taxe. La majorité des contrats souscrits à l'arrivée des facultés au Congo sont établis sous les conditions FAP Sauf qui utilisent le taux minimal du tarif transport maritime. Cela génère d'énormes manques à gagner pour les compagnies d'assurances et les taxes à reverser à l'Etat en pâtissent. Ces deux organismes gagneraient plus si les souscriptions étaient faites aux conditions « Tous Risques ».

D'un autre côté, nous assistons sur le marché au renchérissement des prix des produits importés à cause de cette double assurance car cela augmente le coût d'achat des facultés importées.

A l'opposé ceux qui affirment de ne pas souscrire une autre assurance à l'arrivée des marchandises au Congo représentant 14% de l'effectif total, évoquent les raisons suivantes : (Q111)

- *L'assurance étrangère couvre toute leur marchandise importée ;*

- Les marchandises sont déjà protégées jusqu'à l'arrivée au port de Pointe-Noire et sont vendues sans qu'elles soient stockées ;
- Nous souscrivons l'assurance après reconnaissance de la marchandise à l'arrivée et pensons ne pas la réassurer, dès lors qu'elle est couverte par l'assurance du transporteur cours du voyage.

II-6 / Savez-vous que vous devez impérativement souscrire une assurance auprès d'une société d'assurance agréée au Congo en couverture de vos marchandises importées ? (Q12)

Cette question est le complément de la question concernant l'obligation de l'assurance des facultés importées (Q7)

Tableau 7

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	26	93
Non	-	-
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Les résultats sont semblables à ceux de la question Q7. D'après le tableau ci-dessus, 93% des utilisateurs reconnaissent qu'il faut souscrire une assurance auprès d'une compagnie d'assurance agréée au Congo. Mais, cela se passe sous quelles conditions ? Normalement, la réponse à cette question devrait être à 100% puisqu'il y a un texte administratif qui oblige les importateurs et transitaires de souscrire une police d'assurance maritime auprès d'une compagnie d'assurance agréée au Congo. Et tout importateur ou transitaire a l'obligation de

connaître l'existence de ces textes légaux. Cette proportion de 7% d'absence de réponse veut exprimer un problème d'asymétrie d'informations auprès des quelques utilisateurs des certificats. Cela revient à dire que certains transitaires et importateurs ne connaissent pas les textes qui régissent l'assurance des facultés importées.

II-7/ Auprès de quelle compagnie d'assurance assurez-vous habituellement vos marchandises importées ou exportées ? (Q13)

Les réponses sont consignées dans le tableau suivant :

Tableau 8

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
ARC	11	39
AGC	5	18
ARC-AGC	11	39
Pas de réponses	1	4
Total	28	100

Il ressort de ce tableau que 39% des enquêtés souscrivent uniquement à l'ARC contre 18% des enquêtés souscrivant aux AGC. Donc, l'action de l'ARC en assurance maritime est pratiquement le double de celle des AGC. Par conséquent, la majorité des problèmes posés ou rencontrés par les utilisateurs émanent en grande partie de l'ARC. Car certains enquêtés n'ont aucune idée de l'existence des AGC.

A côté de cela, il y a un groupe des souscripteurs non fidélisés par l'ARC. Compte tenu de la jeunesse des AGC, il ne peut y avoir ce genre de problème à leur niveau. Nous constatons que 39% des transitaires et importateurs affirment souscrire des contrats indifféremment à l'ARC

ou aux AGC, cela veut dire qu'il y a un sérieux problème de fidélisation. Qu'est ce qui pousse les utilisateurs à souscrire des contrats indifféremment des sociétés ? La plus vieille compagnie étant l'ARC, est-ce que c'est un exode des clients de l'ARC vers les AGC ? Si la réponse est affirmative, il faudra savoir pourquoi, la suite de notre analyse pourra nous éclaircir à ce propos (voir la qualité des prestations offertes par l'ARC).

II-8/ Adressez-vous aux intermédiaires d'assurances ?

(Courtier, agent général) Q14.

Tableau 9

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	23	82
Non	5	18
Total	28	100

Cette distribution exprime la prédominance des intermédiaires sur le marché. Les souscriptions directes ne représentent que 18% du marché tandis que les intermédiaires occupent 82%. Cette émergence des courtiers doit être contrôlée très sérieusement par les compagnies d'assurance d'une part et par la direction de contrôle des assurances d'autre part. Les relations entre les compagnies d'assurance et les intermédiaires souffrent d'un certain nombre d'insuffisances mettant en cause la crédibilité du produit offert à la clientèle.

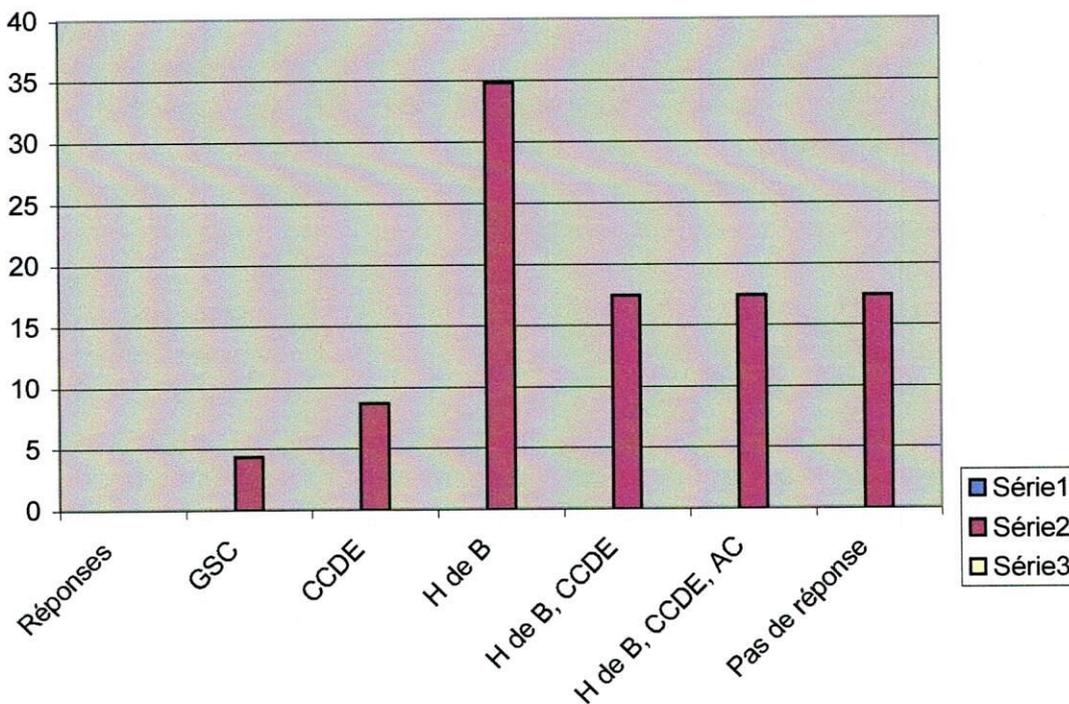
D'après la question « si Oui, lequel ? » (Q141), les résultats très marqués sont dans le tableau ci-dessous :

Tableau10

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
GSC	1	4,34
CCDE	2	8,66
H de B	8	34,8
H de B, CCDE	4	17,4
H de B, CCDE, AC	4	17,4
Pas de réponse	4	17,4
Total	28	100

Il ressort de ce tableau que plus de 35% des transitaires et importateurs souscrivent des assurances maritimes auprès de H de B. Cette proportion est suivie de ceux qui souscrivent indifféremment à H de B et CCDE d'une part, H de B, CCDE, et AC d'autre part. Individuellement, Gras Savoye Congo, CCDE, et AC sont moins présents sur le marché d'assurance maritime par rapport à H de B.

souscription auprès des intermédiaires



Cependant, ce résultat confirme l'influence des intermédiaires sur cette branche d'assurance. Nous constatons que beaucoup de ces sociétés ne remplissent pas les conditions exigées par le code CIMA (compte tenu de la formation professionnelle des agents qui y travaillent), la qualité des services offerts laisse à désirer. En tenant compte de la manière dont le contrôle est fait sur le marché, il nous paraît évident que le phénomène des faux certificats puisse se développer sur le marché. Par conséquent, un certain nombre des mesures doivent être prises au niveau des sociétés de courtage. Ces mesures doivent être entreprises simultanément par les sociétés d'assurance et la direction nationale des assurances.

II-9/Arrive t-il que vous utilisiez indifféremment les certificats de l'ARC et ceux des AGC ? (Q15)

A cette question, nous voulons vérifier le phénomène de la fidélisation de la clientèle. A cet effet, les résultats ont été les suivants :

Tableau 11

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	17	61
Non	9	32
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Nous constatons que 93% des enquêtés ont répondu à cette question. Parmi eux, 61% affirment utiliser indifféremment les deux certificats. Cela pose un grave problème sur la qualité des services offerts par chacune des compagnies. Cette situation confirme ce

mélange remarqué au niveau des courtiers. Certains souscripteurs se retrouvent avec trois (3) intermédiaires (H de B, CCDE, AC), parce qu'ils cherchent les meilleures garanties possibles tout en ignorant que ces courtiers ne travaillent qu'avec l'ARC et les AGC. Cette diversité d'intermédiaires peut s'expliquer par le fait que ces courtiers proposent des intéressements aux sociétés de transit pour les contrats placés. Ces commissions vont jusqu'à 10% de celles qui reviennent aux courtiers lorsqu'ils placent ces polices dans des compagnies d'assurance.

Concernant les importateurs, en changeant d'intermédiaires, ils peuvent se retrouver sur les mêmes certificats ou sur les certificats d'une autre compagnie. Cette indifférence peut être due par un manque d'intérêt accordé aux certificats émis sur le marché, et ce manque d'intérêt persisterait du fait que cette assurance est considérée comme une taxe tout en important les produits CAF. Et, cette conception peut favoriser des habitudes indésirables échappant à tout contrôle.

II-10/ pensez-vous que le contenu des deux certificats soit différent ? (Q16)

Cette question se rapporte à la précédente, aussi allons-nous analyser les réponses contenues dans le tableau ci-dessous :

Tableau 12

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	16	57
Non	11	39
Pas de réponse	1	4
Total	28	100

L'objectif visé ici est de savoir si les transitaires distinguent le fond des deux certificats. Aux questions précédentes, plusieurs utilisateurs ont affirmé utiliser indifféremment les deux certificats ; ils s'exposent au problème de confusion des deux certificats. Si en remplissant le certificat des AGC, le souscripteur se comporte comme s'il était en présence d'un certificat de l'ARC, il est bien évident que ce certificat sera pris pour un faux, car le contenu ne sera plus conforme.

Des résultats de l'enquête, nous constatons que 57% des utilisateurs distinguent les contenus des certificats (AGC et ARC), contre 39% qui trouvent des similitudes entre les deux contenus.

Dans un marché tel que celui du Congo, dont les utilisateurs sont concentrés à Pointe-Noire, 39% représente une proportion très significative des souscripteurs. Par conséquent, ce constat peut être à l'origine du rejet de plusieurs dossiers auprès des services des douanes, car certains certificats sont tenus et remplis par ces utilisateurs.

II-11/ Quel type de police souscrivez-vous ?

Nous avons constaté que les assureurs reçoivent les souscripteurs sans leur expliquer exactement la nature de leur police. Nous avons été confrontés à plusieurs situations auxquelles le transitaire ou l'importateur ne sait pas ce que nous appelons dans le jargon de la profession : police au voyage, police d'abonnement, police tiers chargeur ; alors que, c'est leur activité quotidienne. Nous avons été amenés à leur expliquer ces termes techniques avant de les amener à répondre aux différentes questions.

II-11-1/Police au voyage (Q171)

Tableau 13

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	11	39
Non	15	54
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

La police au voyage, comme nous l'avons déjà expliqué, concerne très souvent les particuliers qui font des importations d'une manière sporadique ou irrégulière. Ils ont besoin d'un certificat lorsqu'ils font une commande. De nos jours, certaines sociétés aussi procèdent de la même façon compte tenu du fait que les activités économiques connaissent d'énormes difficultés liées à la situation de trouble qu'a connue le pays. Les résultats obtenus nous montrent que les polices au voyage représentent 39% des demandes alors que 61% des demandes émanent sur d'autres types de police, d'autres encore ignorent ce que c'est qu'une police au voyage même s'ils font des importations d'une manière sporadique. Pour ceux-la 7% n'ont donné aucune réponse à cette question.

II-11-2/ Police d'abonnement (Q172)

Tableau 14

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	11	39
Non	15	54
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Cette police résout les problèmes administratifs imposés par la police au voyage. L'assuré possède un carnet de certificats pré-signés qu'il utilise quand le besoin s'impose. La plupart des transitaires et des importateurs étant des grandes sociétés, cette police est aussi très sollicitée. Il est rare de trouver un particulier qui souscrit cette police, raison pour laquelle nous affirmons que les 39% des souscripteurs de la police d'abonnement sont des transitaires (SAGA, SDV CONGO, PANALPINA etc..) qui possèdent aussi dans leur structure tout un service d'assurances. La part de la police d'abonnement est identique à celle de la police au voyage. Nous nous rendons compte dans les dépouillements que ceux qui choisissent la police d'abonnement souscrivent aussi des polices au voyage. Pour quelles raisons ? Ces transitaires invoquent le fait qu'ils réservent la police d'abonnement pour les facultés des grandes sociétés d'import-export de la place, et pour les besoins des particuliers, ils font une souscription au voyage.

II-11-3/ Police Tiers chargeur (Q173)

Tableau 15

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	11	39
Non	13	46
Pas de réponse	4	15
Total	28	100

Cette police « tiers chargeur » est très mal connue de certains utilisateurs, car nous constatons une proportion significative (15%) de ceux qui ignorent l'existence de cette police. Néanmoins, la proportion

des utilisateurs qui souscrivent cette police est de 39% comme les deux autres polices précédemment étudiées.

En somme, le marché d'assurance maritime est uniformément reparti entre les trois formes de police étudiée. Mais, compte tenu de l'ouverture du chemin de fer, favorisant ainsi les importations, ces proportions presque identiques, vont subir de sérieuses modifications, et la tendance du marché pourrait vraisemblablement se dégager.

II-12/ Quelle est la rubrique du certificat que vous ne comprenez pas ? (Q18)

Le but de cette question est de déceler les problèmes auxquels sont confrontés les transitaires sur les éléments qui constituent le contenu du certificat afin d'y apporter certaines solutions.

Tableau 16

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	6	21
Non	1	4
Pas de réponse	21	75
Total	28	100

Nous constatons que près de 79% des enquêtés n'ont pas répondu à cette question. Nous nous demandons, si c'est par ignorance à la question où parce qu'ils maîtrisent exactement ces éléments qu'ils n'ont pas répondu. Mais, à côté de ceux qui ne répondent pas, 21% des transitaires et importateurs ne comprennent pas un certain nombre des rubriques du certificat à savoir :

- Le calcul des taxes ;
- La surprime (uniquement pour le certificat ARC) ;

- La garantie F.A.P sauf ;
- Les différents numéros de police ;
- Le mot courtier.

Tous ces éléments font partie intégrante du certificat. Leur ignorance porte un grave préjudice à l'émission des certificats. Ce qui revient à dire que les assureurs ou les courtiers ne disposent pas du temps à consacrer à leur clientèle afin de leur expliquer les certificats d'assurances. Le constat est très alarmant, car dans la suite, ces éléments cités feront l'objet du rejet de certains certificats supposés être faux. Enfin, il se pose un problème de formation et de sensibilisation (conférence, séminaires etc...)

III / La compétence du personnel

III-1/ Les certificats d'assurances mis à votre disposition sont-ils tenus par un salarié d'une société d'assurances ?

(Q19)

Le rejet d'un dossier par les services des douanes, provient souvent d'une irrégularité remarquée parmi les informations caractérisant le certificat d'assurance. Raison pour laquelle, le personnel s'occupant des certificats doit s'imprégner du contenu du certificat afin de réduire les risques d'erreurs pouvant rendre le dossier impropre auprès des services des douanes. Il serait plus prudent que le certificat soit rempli par un salarié d'une compagnie d'assurance ou un personnel ayant reçu une formation en assurance transport maritime.

Tableau 17

Réponses	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	14	50
Non	14	50
Total	28	100

Mais en tenant compte des résultats obtenus, la situation est loin d'être idéale sur le marché congolais. Pour 50% des transitaires et importateurs, les certificats sont tenus par des salariés d'une société d'assurances et dans la même proportion, certains certificats sont tenus par le personnel du souscripteur. Il se dégage un grave problème de tenue et de suivie des certificats pour presque la moitié des souscripteurs. Le problème ne se poserait pas si ce personnel avait suivi une formation en assurance maritime. Ce dernier point fait l'objet de la question ci-dessous.

III-2/ Sont-ils tenus par votre personnel ayant reçu une formation en assurances ? (Q20)

Tableau 18

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	15	54
Non	13	46
Total	28	100

Cette question est la suite de la question précédente, nous constatons que 54% du personnel, qui tiennent leurs certificats, ont suivi une formation en assurance. Et à contrario, 46% remplissent et s'occupent des certificats sans aucune formation. Cette situation constitue une porte ouverte aux erreurs, aux fraudes, et au manque de

suiwi des certificats. Ce personnel non formé ne peut déceler ou identifier un faux certificat ni vérifier la conformité des informations qui sont contenues dans le certificat avant de déposer le dossier auprès des services des douanes.

Pour les certificats tenus par les sociétés d'assurance, il ne se pose aucun problème, sauf pour les erreurs de calcul ou le choix du taux à appliquer. Nous nous demandons si les utilisateurs sont satisfaits de la manière dont sont tenus leurs certificats.

III-3/ Etes vous satisfaits de la façon dont sont tenus vos certificats d'assurances transport ? (Q21)

Tableau 19

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	25	89
Non	3	11
Total	28	100

Il ressort de cette enquête que 89% des transitaires et importateurs sont satisfaits de la façon dont sont tenus leurs certificats. Les résultats sont fortement influencés par les certificats tenus par un personnel salarié d'une société d'assurance. Mais, compte tenu du fait qu'une bonne partie des certificats est tenue par un personnel n'ayant suivi aucune formation en assurance, la satisfaction sur la tenue des certificats ne peut pas être à 100%. Il se pose une fois de plus un besoin d'encadrement du personnel.

III-4/ Pensez-vous que les sociétés d'assurances devraient contribuer à la formation de votre personnel afin d'améliorer la tenue de vos certificats ? (Q22)

Tableau 20

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	20	71
Non	8	29
Total	28	100

Compte tenu des résultats précédents, nous ne sommes pas surpris de constater le besoin en formation exprimé par les transitaires et importateurs. Dans l'ensemble, 71% des enquêtés désirent avoir une formation en assurance transport maritime. Cette formation réduirait la fréquence des erreurs responsables de plusieurs cas de rejet des dossiers, freinerait l'évolution des faux certificats et contribuerait par là au développement de la branche transport.

III-5/ Les dossiers présentés en vue de l'accomplissement des formalités douanières, ont-ils jusqu'ici fait l'objet d'un rejet par cette administration ? (Q23)

Par cette question, nous voulons savoir un peu plus sur l'existence des cas de rejet dont nous avons fait état plus haut.

Tableau 21

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	12	43
Non	14	50
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Environ la moitié des enquêtés confirment avoir été victimes d'un rejet des dossiers par les services des douanes. Aussi, allons nous étudier rubrique par rubrique, l'origine de ces rejets en nous appuyant sur les éléments qui constituent le certificat d'assurance transport maritime.

III-6 /Les certificats d'assurances transport joints au dossier à soumettre aux services des douanes, ont-ils fait l'objet d'un rejet ? (Q24)

Tableau 22

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	14	50
Non	14	50
Total	28	100

Le rejet des dossiers aux services des douanes fait apparaître qu'il y a des problèmes à l'émission des certificats d'assurances maritime et transport. Ce travail effectué par des inspecteurs des douanes doit attirer l'attention de tous les utilisateurs des certificats. Il ressort de cette distribution que 50% des enquêtés ont été victimes des rejets des certificats joints dans leurs dossiers. Ce résultat prouve que ce problème de rejet est réel. Il nous revient de déterminer les éléments internes ou externes aux certificats pouvant causer leur rejet. Le paragraphe suivant déterminera les éléments internes aux certificats qui peuvent être à l'origine des rejets constatés.

III-7 /Le rejet d'un certificat est à votre avis lié :

III-7-1/ A la façon dont il est rédigé ? (Q25A)

Tableau 23

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	16	57
Non	10	36
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

La clarté d'un certificat est l'une des qualités exigibles au niveau des services des douanes. L'enquête nous révèle que près de 57% des cas de rejets émanent vraisemblablement de la façon dont le certificat est rédigé. Donc, le personnel ayant l'obligation de tenir les certificats doit être qualifié ou doit avoir une connaissance acceptable du contenu du certificat pour éviter des éventuelles erreurs.

III-7-2/ A la forme générale du certificat ? (Q25B)

Tableau 24

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	12	43
Non	14	50
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Actuellement, il n'y a que deux types de certificats offerts sur le marché. Ils sont facilement identifiables car ils portent des logos des sociétés d'assurances (ARC ou AGC). Les résultats nous prouvent qu'au moins de 50% des transitaires et importateurs trouvent que le rejet d'un certificat peut provenir de la forme générale du certificat. Mais retenons que certains faux certificats affichent le logo de l'ARC, mais ce dernier

n'est pas incliné d'un angle de quarante cinq (45) degrés, cela pose un problème de la forme du certificat.

III-7-3/ A la conformité des informations contenues dans le certificat par rapport au connaissement ou à la lettre de transport aérien (Q25C)

Tableau 25

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	14	50
Non	12	43
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

La validité d'un dossier exige la conformité des informations contenues dans les factures d'achat des facultés, le connaissement ou la lettre de transport aérien. Le coût d'achat et le fret constituent la base de calcul de la prime transport, c'est à dire la valeur assurable. L'existence d'une distorsion entre les données du connaissement et celles du certificat sur la nature, le port d'embarquement ou de débarquement, et la valeur des marchandises provoque simplement le rejet du dossier auprès des services des douanes. Près de 50% des enquêtes confirment cette cause de rejet de plusieurs dossiers de facultés importées.

III-7-4/ A la conformité des informations qui y sont inscrites savoir :

III-7-4-1/ le numéro de police (Q25D)

Tableau 26

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	16	57
Non	10	36
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Le numéro de police est l'un des éléments les plus remarquables d'un certificat d'assurance. Il nous précise le type de police correspondant, l'organe d'émission du certificat (courtier ou compagnie d'assurances). Ce numéro permet à l'organe d'émission de contrôler l'utilisation du certificat, depuis son émission jusqu'à la sortie des facultés correspondantes. L'omission de ce numéro cause la nullité pure et simple du certificat. Cette situation est confirmée par les résultats obtenus dont 57% des enquêtés fondent la raison d'un rejet de certificat sur son numéro de police. Sur ce point, les services des douanes sont bien informés et n'hésitent pas de rejeter un certificat lorsque son numéro n'est pas conforme.

III-7-4-2/ Au numéro d'ordre d'assurance ? (Q25E)

Tableau 27

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	12	43
Non	14	50
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Le numéro d'ordre d'assurance a son importance concernant les polices à alimenter et d'abonnement. Dans ces types d'assurances, v

carnet d'aliments est mis à la disposition de l'assuré qui remplit un feuillet à chaque opération d'importation et le numéro inscrit sur l'entête du feuillet constitue le numéro d'ordre d'assurance. Mais, en pratique les agents de douane, ne sont pas très sévères à ce sujet, car il y a des certificats qui sont admis sans le numéro d'ordre d'assurance, tandis que d'autres de moins en moins nombreux font l'objet d'un rejet.

Les résultats obtenus prouvent ce qui a été énoncé ci-dessus, car nous constatons que près de 43% des enquêtés évoquent le rejet du certificat lié au numéro d'ordre d'assurance, 50% des enquêtés ne trouvent pas la cause du rejet sur le numéro d'ordre d'assurance.

III-7-4-3/ Aux caractéristiques de la marchandise ? (Q25F)

Tableau 28

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	12	43
Non	14	50
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Les réponses obtenues sous cette rubrique sont identiques à celles de la question précédente. Les facultés sont identifiées depuis le port d'embarquement, l'armateur ne peut pas transporter les facultés si ces dernières ne sont pas connues jusqu'aux conditions d'emballage, et toutes ces informations doivent ressortir sur le connaissement qui constitue une carte d'identité des facultés transportées. Les organes de compagnies d'assurances tiennent compte des données de connaissement pour identifier les facultés à assurer. Une mauvaise déclaration faite dans le connaissement créerait un double problème :

premier au niveau du certificat qui ne sera plus valable et le second au niveau des services des douanes qui ne pourront jamais mettre les marchandises à la disposition du propriétaire. Mais, ce travail de contrôle est fait par la BIVAC (filiale du Bureau VERITAS) qui vérifie la conformité des marchandises déclarées sur chaque connaissement et leur présence dans le bateau avant l'entrée au port. Ce contrôle permet aux services des douanes de rejeter de moins en moins les certificats à cause des caractéristiques des facultés importées.

III-7-4-4/Aux conditions de garantie (FAP Sauf/Tous Risques)

Tableau 29

Réponses (25G)	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	12	43
Non	14	50
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Actuellement, les risques de guerre ne sont pas garantis à cause des évènements qui sévissent le pays. Les facultés importées sont garanties dans des conditions FAP Sauf ou en Tous Risques. Les résultats obtenus montrent que 43% des cas de rejet sont dus aux conditions de garantie. Ainsi, l'absence d'une précision indiquant les conditions de garantie annule le certificat. Par conséquent, les agents de douane doivent disposer des tarifs des compagnies d'assurance agréées dans la branche transport et maritime qui leur permettront de vérifier les conditions de garantie au lieu de procéder purement et simplement au rejet du certificat.

Certains inspecteurs des douanes deviennent de plus en plus sévères sur les conditions de garantie, car à chaque découverte d'un faux certificat, l'ARC leur verse une commission de 10% sur la pénalité payée par l'assuré.

III-7-4-5/Date d'émission (25H)

Tableau 30

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	9	32
Non	17	61
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

La police d'assurance prévoit une durée précise de couverture des facultés importées. Cette police couvre les facultés du magasin du fournisseur au magasin de l'acheteur. Mais, cette garantie s'arrête 60 jours après la date de débarquement des marchandises au port de la ville où se trouve le dépôt du preneur d'assurance. Par conséquent, le problème de la date d'émission se pose de moins en moins car 32% des enquêtés évoquent cette date d'émission comme cause du rejet des certificats, contre 61% qui ne trouvent pas l'impact de la date d'émission sur le rejet d'un certificat. Mais, en pratique, l'absence de cette date provoque le rejet purement et simplement du certificat.

III-7-4-6/A la valeur d'assurance (Q25I)

Tableau 31

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	11	39
Non	15	54
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Tous les intervenants connaissent exactement la valeur d'assurance (coût et fret). Les transitaires et les importateurs ne peuvent pas ignorer cette valeur, car ils ont effectué des dépenses. Par conséquent, il devient de plus en plus difficile d'omettre l'un des éléments qui constituent la valeur d'assurance. Les problèmes se posent sur les taux de conversion pour les valeurs qui sont exprimées en devises autres que le franc français. A cela peut s'ajouter une erreur de lecture de la valeur par l'agent de production de la structure d'assurance. Dans tous les cas, ces insuffisances sont de moins en moins remarquées, raison pour laquelle l'enquête nous donne une fréquence de 39% de ceux qui évoquent la valeur d'assurance comme une cause du rejet du certificat.

III-7-4-7/Au cachet de l'entreprise d'assurance (Q25J)

Tableau 32

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	15	54
Non	11	39
Pas de réponse	2	7
Total	28	100

Le cachet de l'entreprise revêt un intérêt particulier, il constitue en quelque sorte la carte d'identité de l'organe d'émission du certificat.

En ce qui concerne les AGC, leurs activités en maritime ne sont pas encore diversifiées pour que le problème de cachet puisse se poser avec acuité. Actuellement, ils n'ont que deux agences (Brazzaville et Pointe-Noire) et sur cette branche d'assurance, ils ne travaillent pas avec beaucoup de courtiers.

Cependant, l'ARC se trouve à la croisée des chemins, car il possède plusieurs sections maritimes et travaille avec la majorité des courtiers sur cette branche d'assurance. A ce niveau, il y a un sérieux problème de cachet.

Toutes les sections de l'ARC possèdent des cachets particuliers. La section du port possède un cachet sec qui est jalousement gardé par les agents de ladite section.

Quant aux intermédiaires, chacun pose son cachet sur le certificat. Raison pour laquelle nous nous retrouvons sur le marché avec un certificat signé par l'ARC, le cachet d'un intermédiaire (x), et le code d'un autre intermédiaire (y), d'où l'émergence des faux certificats. Ce pourcentage de 54% des réponses affirmatives ne vient que confirmer ce que nous constatons sur le marché. Le cachet de l'entreprise est la cause de plusieurs rejets des certificats. Il faudra prendre des mesures pour maîtriser cette diversité des cachets ouvrant une porte à la fraude.

IV/ Règlement des sinistres

Cette partie revêt une importance particulière car elle permet d'évaluer la qualité des services offerts par les assureurs. Il est à noter que les mauvaises prestations peuvent conduire les bénéficiaires à s

désintéresser de l'assurance maritime en cherchant d'autres garanties hors du territoire, même si l'obligation de s'assurer localement demeure.

IV-1/ Avez-vous déjà été victime d'un sinistre transport ? (Q26)

Tableau 33

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	8	29
Non	20	71
Total	28	100

Concernant les sinistres transports, 29% des enquêtés affirment avoir été victimes d'un sinistre transport. Il faudra savoir quelle a été la qualité des prestations données à ces victimes. Les assureurs doivent honorer leurs engagements en cas de sinistre. Par conséquent, une bonne prestation gagnerait la confiance des souscripteurs et les tentatives des fraudes se feront de moins en moins. En effet, les transitaires, les importateurs, les agents économiques en général mettent leurs risques là où ils se sentent plus en sécurité et une lacune des compagnies d'assurance constatée au moment de l'indemnisation des sinistres peut conduire les souscripteurs à consulter d'autres partenaires en assurances au prochain renouvellement. Même, ceux qui ne sont pas victimes peuvent sortir du portefeuille à cause de la mauvaise qualité des prestations offertes aux victimes. Qu'est ce que ces dernières pensent t-elles de la qualité des prestations offertes ? Cette question fait l'objet du paragraphe suivant.

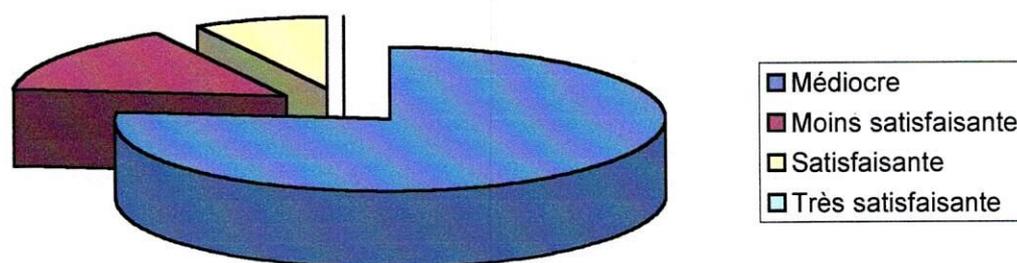
IV-2/ Si Oui, comment appréciez-vous la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances en cas d'avaries subies par les marchandises assurées ? (Q27)

Tableau 34

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Médiocre	10	77
Moins satisfaisante	2	15
Satisfaisante	1	8
Très satisfaisante	0	0
Total	28	100

Au vu de ces résultats, toutes les compagnies d'assurances agréées au Congo, ne devraient plus exercer sur la branche transport maritime, car 77% des souscripteurs constatent la médiocrité des prestations offertes par les compagnies d'assurances en cas d'avaries.

La qualité des prestations offertes par les compagnies locales



Quel est l'intérêt d'une compagnie d'assurances lorsqu'elle ne paie pas exactement les sinistres ? Pratiquement 92% des transitaires et

importateurs n'apprécient pas la qualité des prestations. Par conséquent, si l'obligation d'assurance n'existait pas, aucun transitaire ou importateur ne penserait souscrire un contrat d'assurance maritime sur facultés. De cette crise de confiance, et de l'obligation d'assurer, tout en sachant qu'en cas de sinistre, aucune indemnisation ne sera versée, il vient que les transitaires et importateurs affirment que cette assurance est une taxe qu'ils paient aux autorités administratives et d'autres encore sont victimes des faux certificats.

Ce problème décelé sur la qualité des prestations offertes est au centre de toute cette crise qui favorise l'émergence des faux certificats et freine le développement de cette branche.

IV-3/ Si non, avez-vous le sentiment que vous ne seriez pas indemnisés par votre assureur en cas d'avaries subies par vos marchandises ? (Q28)

Tableau 35

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	7	25
Non	17	61
Pas de réponse	4	14
Total	28	100

Pour ceux qui ne sont pas encore victimes des avaries sur facultés, 25% expriment le sentiment de ne pas être couvert en cas des avaries. Ces derniers s'inspirent de la façon dont les victimes des avaries sont pris en charge.

Ce résultat confirme ce que nous avons annoncé plus haut. Ce ne sont pas uniquement les victimes des sinistres qui jugent de la

médiocrité des prestations, même ceux qui ne sont pas encore victimes ont le même sentiment. Par conséquent, ce sentiment est partagé par l'ensemble du marché. Aussi, quelles que soient les mesures obligatoires que les autorités peuvent prendre, si les compagnies d'assurance n'améliorent pas la qualité de leurs prestations, les doubles souscriptions d'assurances vont demeurer et les plus rusés vont contourner cette obligation en mettant sur le marché des faux certificats ayant un coût moins élevé que le vrai certificat.

IV-4/Quelles difficultés rencontrez-vous dans vos relations avec les sociétés d'assurances ?

IV-4-1/Au moment de la souscription (29A)

Tableau 36

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	9	32
Non	14	50
Pas de réponse	5	18
Total	28	100

Cette question vise à déterminer les différents problèmes qui minent l'émission des certificats dès leurs souscriptions. La majorité des problèmes rencontrés prennent leurs sources à la souscription si aucune explication complémentaire n'a été donnée au souscripteur. La souscription n'est qu'une formule administrative, il revient à l'assureur d'expliquer et de faire la promotion du produit vendu. Près de la moitié des enquêtés ne rencontrent pas des problèmes à la souscription, mais

32% des enquêtés reconnaissent avoir rencontré des difficultés qui, pour la plupart se résument sur ces différentes rubriques:

- Les agents des sociétés d'assurances ne sont pas compréhensibles : ce qui revient à dire que ces agents de production n'écoutent pas la clientèle. Il se dégage un problème de communication. Dans ses fonctions, le producteur est la personne qui connaît mieux que quiconque le produit vendu. Il y a un problème de communication, cela peut provenir de la formation professionnelle du producteur qui ne dispose d'aucun élément de marketing pour convaincre la clientèle ;
- La lenteur administrative : la plupart du temps, les souscripteurs sont pressés à cause des nombreuses formalités douanières à remplir, les formalités d'assurances n'en constituent qu'une partie. Certains bureaux de souscriptions n'ont pas assez des producteurs et cela cause un problème d'attente et parfois, une seule souscription consomme tellement du temps alors que les transitaires et les producteurs ont plusieurs dossiers journaliers à traiter. Il arrive que, compte tenu de la nature de la marchandise, le producteur et le transitaire ne s'accordent plus sur le taux de prime à appliquer ;
- Problème de remise : compte tenu de l'importance des produits importés et de la valeur de la prime résultante, certains transitaires et importateurs sollicitent des remises qui ne sont jamais accordées par les compagnies d'assurances.

IV-4-2/ En cours du contrat (29B)

Tableau 37

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	6	21
Non	17	61
Pas de réponse	4	14
Total	28	100

En cours du contrat, les transitaires et importateurs rencontrent moins de problèmes par rapport à la souscription. Ces difficultés, dont 21% des enquêtés sont victimes, se résument sur un seul point et ne concernent que les polices d'abonnement. En effet, les transitaires et importateurs, qui travaillent avec les courtiers sont souvent contrôlés par des sociétés d'assurances auprès desquelles les courtiers ont placé leurs contrats. Normalement, ce contrôle ne devrait se faire que par les sociétés de courtage, et les sociétés d'assurances à leur tour s'adresseraient aux courtiers. Donc, au niveau des transitaires et importateurs, ce double contrôle se traduit par une méfiance des assureurs à leur égard. Il arrive parfois que les certificats émis au titre de la police d'abonnement soient purement et simplement retirés alors que la police d'abonnement est encore en vigueur. Dans d'autres cas, les primes sont récupérées directement par les assureurs sans qu'elles ne soient versées aux courtiers.

IV-4-3/ Lors du règlement des avaries (29C)

Tableau 38

Réponses	Effectif	Pourcentage(%)
Oui	11	39
Non	12	43
Pas de réponse	5	18
Total	28	100

Comparées aux deux rubriques précédemment étudiées, les difficultés rencontrées paraissent plus importantes, près de 39% des enquêtés connaissent des sérieux problèmes lors du règlement des avaries. Ce résultat n'est pas étonnant, car nous avons déjà étudié la question concernant la qualité des prestations offertes par les assureurs sur le marché. La majorité des victimes ne soulèvent qu'un seul point : les avaries ne sont jamais indemnisées quel que soit le sinistre. Ils se demandent quel est finalement l'intérêt de souscrire une police maritime si l'on n'est jamais indemnisé en cas d'avaries. Nonobstant l'obligation imposée par les autorités administratives, aucune souscription ne devrait être faite sur le marché concernant la branche transport maritime.

V/ Analyse des résultats de l'enquête selon quelques tableaux croisés.

V-1/ Répartition des enquêtés selon le fait de souscrire une autre assurance au Congo et la compagnie locale de souscription. (Q11/Q13)

Tableau 39

Compagnies → ↓Réponses(Q11)	AGC	AGC-ARC	ARC	Total
Oui	5	9	10	24
Non	-	2	1	3
Total	5	11	11	27

Cette distribution confirme le fait que les transitaires et importateurs souscrivent deux assurances pour prévenir leurs facultés contre les risques inhérents au transport.

Notre souhait serait que cette assurance soit unique et qu'elle soit souscrite dans les conditions exactes dans les compagnies locales, car une faculté est souvent assurée en tous risques dans une compagnie étrangère et pour des raisons de conformité à la loi en vigueur au Congo, elle est assurée en FAP Sauf dans une compagnie locale. Il est évident de constater qu'à ce niveau la perte d'aliments est significative. Aussi le phénomène des faux certificats, (certificats émis par les sociétés d'assurances non agréées au Congo) réduirait une fois de plus le peu d'aliments disponibles.

Cependant, environ 42% des enquêtés souscrivent la seconde assurance uniquement à l'ARC, 21% uniquement aux AGC et une proportion aussi importante souscrivant simultanément avec les deux compagnies. Il se dégage toujours l'influence des certificats émis par l'ARC, ces anomalies constatées sont en grande partie issues des certificats émis par l'ARC. Ce résultat paraît évident en tenant compte de tous les problèmes que connaît l'ARC ces dernières années. La santé financière préoccupante de cette société pousse parfois les agents à faire preuve d'indélicatesse.

V-2/ Répartition des enquêtés selon le fait de prendre une assurance locale à un intermédiaire(Q11/Q14).

Tableau 40

Q14→ ↓Q11	Non	Oui	Total
Oui	2	2	4
Non	3	21	24
Total	5	23	28

Les clauses de collaboration liant une compagnie d'assurances avec ses intermédiaires peuvent avoir un impact très négatif sur ses résultats, si ces intermédiaires occupent une part importante du marché et procèdent au règlement des sinistres. Plus de 60% du chiffre d'affaires de l'ARC est produit par les sociétés de courtage. Par conséquent, il est nécessaire de connaître le lieu exact de souscription locale.

Les résultats présentés plus haut prouvent que 75% des souscriptions locales se font auprès des intermédiaires d'assurances (courtiers et agent général). Donc, la part des intermédiaires sur la dégradation de l'assurance maritime est aussi très importante. Aussi, sur 82% des transitaires et importateurs qui excellent par une double assurance, environ 75% souscrivent auprès des intermédiaires du marché des assurances. Il vient que, les responsabilités sont partagées entre les compagnies d'assurances et les intermédiaires.

V-3/ Répartition des enquêtés selon la compagnie et la nature de la police souscrite.

Les certificats sont souscrits sous différents types de police. Il serait souhaitable de déceler le type de police qui est susceptible de connaître plus des problèmes à l'émission des certificats.

V-3-1/ Selon la police au voyage (Q11/Q171)

Tableau 41

Réponses→ ↓Compagnie	Non	Oui	Total
AGC	3	2	5
AGC-ARC	6	4	10
ARC	5	5	10
Néant	1	-	1
Total	15	11	26

Il ressort de cette distribution que 58% des transitaires et importateurs ne souscrivent pas de polices au voyage. Par contre sur les 42% qui la souscrivent, la tendance des souscriptions qui se font auprès de l'ARC est une fois de plus confirmée, car 45% de ceux qui la souscrivent, le font uniquement avec l'ARC ; près de 18% avec les AGC et un nombre aussi important avec les deux compagnies.

L'ARC est l'unique compagnie qui possède une section maritime à l'entrée du port de Pointe-Noire. Pour des raisons de proximité, les preneurs des polices au voyage établissent leurs certificats de transport à la section maritime de l'ARC.

V-3-2/ Selon la police d'abonnement (Q11/Q172)

Tableau 42

Réponses→ ↓Compagnie	Non	Oui	Total
AGC	2	3	5
AGC-ARC	6	4	10
ARC	7	3	10
Néant	-	1	1
Total	15	11	26

Par simple coïncidence, les résultats afférents à cette police sont identiques à ceux relatifs à la police précédente. Ces réponses confirment ce qui a été énoncé précédemment, car la plupart des transitaires et importateurs souscrivant la police au voyage, souscrivent aussi des polices d'abonnement. C'est une réalité du marché congolais. Et cela est possible pour des raisons que nous avons évoquées plus haut à savoir :

- les polices au voyage sont établies pour des particuliers ou des importateurs n'ayant pas une activité intense ;
- les polices d'abonnement sont réservées aux grandes compagnies d'import-export ayant une renommée nationale ou internationale.

La petite différence constatée sur cette police est le fait que les AGC et l'ARC prises individuellement se trouvent dans les mêmes proportions. Donc, sur les polices d'abonnement, les AGC commencent à se frayer une place.

V-3-3/ Selon la police « tiers chargeur » (Q11/Q173)

Tableau 43

Q173→	Non	Oui	Total
↓Compagnie			
AGC	2	2	4
AGC-ARC	4	5	9
ARC	6	4	10
Néant	1	-	1
Total	13	11	24

En ce qui concerne la police « tiers chargeur », il faut faire remarquer que sur 46% des réponses affirmatives, la proportion de

l'ARC est le double de celle des AGC. Il se dégage une fois de plus une prédominance de l'ARC sur les AGC pour ce type de police et les problèmes seront en grande partie engendrés par les services de l'ARC.

Comparée aux autres polices, la police tiers chargeurs est de moins en moins connue du monde des importateurs, seuls les transitaires en savent quelque chose. Mais, c'est une police qui sera beaucoup sollicitée avec la reprise des activités sur le chemin de fer Congo-Océan.

V-4/ Répartition des enquêtés selon qu'ils souscrivent directement auprès d'une compagnie d'assurance ou par le biais d'un intermédiaire.

Tableau 44

Q13→ ↓Q14	AGC	AGC-ARC	ARC	Total
Non	1	1	2	4
Oui	4	10	9	23
Total	5	11	11	27

Cette distribution confirme une affirmation que nous avons énoncée précédemment selon laquelle le marché était entièrement occupé par les intermédiaires.

En effet pour cette branche d'assurances, les résultats nous montrent que 82% des souscriptions en assurance maritime sont faites auprès des intermédiaires, et les souscriptions directes aux guichets des compagnies d'assurances ne représentent qu'environ 18%. De la sorte, si le contrôle n'est pas efficace auprès des courtiers et les agents

généraux, ces derniers vont s'enrichir au détriment des compagnie d'assurance et de la clientèle.

V-5/ Répartition des enquêtés selon qu'ils seraient victimes des avaries et leurs opinions sur la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances(Q26/Q27).

Tableau 45

Q26→ ↓Qualité des prestations	Non	Oui	Total
Médiocre	2	8	10
Moins satisfaisante	2	-	2
Satisfaisante	1	-	1
Total	5	8	13

Cette distribution veut déceler la qualité des prestations offertes aux transitaires et importateurs ayant été victimes des avaries sur leurs facultés.

Sur l'ensemble des enquêtés, à ces deux questions, 62% ont été victimes des avaries et la majorité constate la médiocrité des prestations offertes par les compagnies d'assurances.

Cependant, d'après les résultats obtenus, sur ceux qui n'ont jamais été l'objet d'une avarie, 40% constatent la médiocrité des prestations, 40% trouvent que les prestations sont moins satisfaisantes. Donc, environ 80% des non-victimes ont les mêmes opinions sur les prestations que les victimes. Par conséquent, cette mauvaise qualité des prestations est au centre de tous les problèmes inhérents à l'émission des certificats d'assurance maritime et transport que nous examinerons dans la suite de cette étude.

V-6/ Répartition des enquêtés selon la question Q20 et le besoin en formation du personnel en assurance.

Tableau 46

Q22→ ↓Q20	Non	Oui	Total
Non	2	11	13
Oui	6	9	15
Total	8	20	28

Il ressort de cette distribution que 71,4% des transitaires et importateurs pensent que les sociétés d'assurances devraient contribuer à la formation de leur personnel afin d'améliorer la tenue des certificats. Parmi eux, 55% ont un personnel qui n'a jamais bénéficié d'une formation quelconque en assurance et 45% ont obtenu quelques explications sommaires sur l'assurance maritime et transport sur facultés.

V-7/ Répartition des enquêtés selon la formation du personnel en assurance et le rejet des dossiers par les services des douanes.

Tableau 47

Q20→ ↓Q23	Non	Oui	Total
Non	6	8	14
Oui	6	6	12
Pas de réponses	1	1	2
Total	13	15	28

Cette distribution met en valeur l'une des sources du rejet des dossiers en douane : la formation en assurances des transitaires et importateurs. En effet, 43% des enquêtés ont été victimes d'un rejet des dossiers par l'administration douanière. De cet ensemble, 50% n'ont aucune formation en assurance et 50% aussi ont eu quelques explications sans participer à des séminaires ou à des réunions traitant de l'assurance maritime.

Par conséquent, l'encadrement en assurance maritime constitue l'un des points saillants de la crise de confiance constatée sur l'émission des certificats.

V-8/ Répartition des enquêtés selon la compagnie de souscription et la qualité des prestations offertes

Tableau 48

Q27→ ↓Compagnie	Médiocre	Moins satisfaisant	Satisfaisant	Total
AGC	2	-	-	2
AGC-ARC	4	2	-	6
ARC	4	-	1	5
Total	10	2	1	13

Plusieurs réticences ont été remarquées auprès des transitaires et importateurs en répondant à certaines questions. Pour cette étude, près de 46% seulement des enquêtés ont répondu à ces deux questions.

Concernant les réponses, environ 77% des enquêtés trouvent que les prestations offertes par les compagnies locales sont médiocres et à concurrence de 80% la responsabilité incombe à la compagnie Assurances et Réassurances du Congo.

Ce problème concernant la qualité des prestations affecte de plus en plus l'image de marque de l'assurance maritime et transport sur le marché local. Les AGC, qui constituent encore une jeune société ne peut faire l'objet d'une critique sévère dans la gestion des avaries car n'ayant pas encore enregistré assez des sinistres dans leur portefeuille.

V-9/ Répartition des enquêtés selon la compagnie et les difficultés rencontrées à la souscription.

Tableau 49

Q29A→ ↓Compagnie	Non	Oui	Néant	Total
AGC	4	-	1	5
AGC-ARC	4	5	2	11
ARC	5	4	2	11
Total	13	9	5	27

Il ressort de cette distribution que 33,33% des transitaires et importateurs rencontrent des difficultés à la souscription des contrats. Et en plus, ces difficultés émanent des Assurances et Réassurances Congo, car aucune déclaration n'a été faite personnellement sur les Assurances Générales du Congo. Ce qui revient à dire que les conditions d'accueil et de souscription seraient plus saines aux AGC qu'à l'ARC. Il se dégage un problème de formation des producteurs de l'ARC en assurance maritime.

CHAPITRE III : Synthèse et proposition de solutions aux problèmes inhérents à l'émission des certificats d'assurance maritime et transport.

Les problèmes ressortant de l'enquête effectuée auprès des importateurs et transitaires touchent trois (3) domaines d'activités d'une compagnie d'assurance à savoir : technique, marketing et commercial, et administratif.

Dans la suite de ce chapitre, nous allons mettre en exergue les problèmes afférents à chaque domaine d'activités, et à chaque problème correspondra une proposition de solutions.

I/ Domaine technique

I-1/ les importateurs et les transitaires souscrivent une assurance dans des compagnies étrangères pour couvrir leurs facultés contre les risques inhérents au transport maritime. Du fait de l'arrêté portant obligation d'assurer dans une compagnie agréée au Congo, l'assurance locale est considérée comme une formalité administrative, et fait l'objet de plusieurs fraudes. Il se pose par là un problème de domiciliation des risques.

Pour résoudre cette difficulté, les compagnies locales doivent établir et /ou renforcer les relations d'affaires qu'elles sont appelées à entretenir ou entretiennent déjà avec leurs représentants mandatés à cet effet en Europe. Toutes les importations destinées au Congo peuvent être assurées par ces partenaires qui sont rémunérés à la commission. Ainsi, le problème de domiciliation des risques ne se poserait plus.

Pour cela, les compagnies locales doivent faire une campagne de sensibilisation en direction des transitaires et importateurs afin de leurs donner la situation exacte desdits partenaires à l'extérieur.

Concernant les AGC, leur partenaire est la Société Internationale de Représentation et de Courtage d'Assurance et de Réassurance sise en France (SIRCAR).

Pendant l'exercice 1995 l'ARC a travaillé avec EXCEL (331) 44 88 44 00 et GIF France : 14, Rue d'UZES (31^e étage) 75002 Paris France.

I-2/ Problèmes de confusion des certificats et de l'ignorance des différents types de polices existantes.

Pour l'épanouissement de cette branche, les transitaires et importateurs doivent distinguer tous les certificats présents sur le marché et connaître tous les différents types de police. Pour cela, une formation s'impose. Les compagnies d'assurances doivent organiser des séminaires de formation à l'attention des transitaires et importateurs au cours desquels l'action sera mise sur la présentation et la connaissance des certificats des différentes compagnies agréées au Congo, et sur les éléments pouvant amener les utilisateurs à mieux connaître les différents types de polices existantes sur le marché : police au voyage, police d'abonnement, police à alimenter et la police « tiers chargeur ».

I-3/ Absence de connaissance des documents de travail et nécessité de faire tenir les certificats par un personnel formé.

Le problème de la « mécanisation » des certificats se pose avec acuité. Savoir tenir un certificat ne signifie point connaître ce document

de travail. Il est très préoccupant que ces utilisateurs ne puissent avoir aucune notion en assurance maritime et transport.

Pour éradiquer cette lacune, nous proposons ce qui suit :

- Les transitaires et importateurs doivent recruter un personnel ayant reçu une solide formation en assurances.
- Ils doivent envoyer leur personnel en recyclage pendant une période bien déterminée dans une structure d'assurances ;
- Les compagnies et les intermédiaires en assurance doivent organiser des campagnes de formation à l'attention des transitaires une fois tous les six (6) mois.
- Ils doivent en outre, si besoin est, confier entièrement la gestion de leurs certificats d'assurances à une compagnie d'assurances ou à un intermédiaire (courtier ou agent général).

I-4/ Problèmes de rejet des dossiers auprès des services des douanes.

Après l'étude des questionnaires, le rejet des dossiers est imputable aux éléments suivants :

- La rédaction du certificat ;
- La conformité des informations contenues dans le certificat et le connaissance ;
- Le numéro de police ;
- Le cachet de l'entreprise d'assurance.

La formation proposée comme alternative aux problèmes évoqués plus haut peut résoudre ces lacunes. Mais il s'agit de mettre l'accent ici en ce qui concerne les inspecteurs de douane sur ce que les compagnies d'assurances attendent d'eux. Certaines confusions constatées à leur niveau seraient à l'origine de plusieurs rejets, et surtout lorsqu'ils sont

animés d'un besoin de « motivation ». Donc, la formation doit s'étendre jusqu'aux services de douane afin que les inspecteurs puissent bien s'imprégner du contenu du certificat d'assurance.

II/ Domaine marketing et commercial

II-1/ Problème de fidélisation de la clientèle

Ce problème concerne surtout l'ARC. Son portefeuille se vide à l'avantage des intermédiaires. Cette préférence serait due au fait que les intermédiaires règlent plus vite les sinistres que l'ARC. Par conséquent, cette dernière doit améliorer la qualité de ses prestations auprès des transitaires et importateurs.

Mais, il y a lieu de signaler que dans la branche transport, la société H de B Congo Assurances occupe une place de choix parmi les courtiers. Est ce que sa prédominance ne peut-elle pas avoir une influence sur l'opinion des utilisateurs sur cette branche ? En respectant les règles de l'art, la société H de B a intérêt à améliorer la qualité professionnelle de son personnel, car certains avantages accordés à la clientèle dépassent le cadre commercial, ce qui dénature l'assurance locale.

II-2/ Médiocrité des services après vente offerts par l'ARC, et le sentiment de ne pas être indemnisé, en cas d'avaries.

Toutes les compagnies doivent informer les transitaires et importateurs des dispositions à prendre en cas d'avaries :

En ce qui concerne la police d'abonnement, le contrat doit notamment posséder une rubrique contenant l'information suivante :

« Tout dossier de réclamation de sinistre devra avoir des documents suivants :

- Constat d'avaries ou rapport d'expertise ou attestation de perte ;
- Connaissancement ou LTA ou LTM (original) ;
- Certificat d'assurance originale signé par l'assureur ;
- Facture d'origine ou copie certifiée conforme ;
- Copie des lettres de réserve adressées aux transporteurs et réponses à ces lettres ;
- Notes de poids d'origine ;
- Bulletins de poids, de débarquement ou note de dépotage ;
- Facture des dommages. »

S'agissant des polices au voyage, des prospectus appropriés contenant les informations citées ci-dessus pourrait être distribués à chaque souscription.

Il est en outre opportun que, les compagnies d'assurance diligentent les règlements de sinistre afin de reconquérir la confiance de la clientèle.

III/ Domaine administratif

III-1/Problèmes des protocoles d'accord conclus entre l'ARC et ses intermédiaires permettant l'exercice d'un double contrôle.

La compagnie ARC doit harmoniser ses procédures avec ses intermédiaires afin d'éviter d'importuner les transitaires et importateurs qui souscrivent des contrats auprès de ces derniers. L'harmonisation des procédures consistera en la mise en place des nouvelles clauses des protocoles d'accord assorties de sanctions à infliger aux intermédiaires qui ne les respecteraient pas.

III-2/ Ignorance de certains textes légaux régissant la branche d'assurance transport et maritime.

Les compagnies d'assurances et les intermédiaires doivent servir de relais pour la ventilation des arrêtés publiés par les autorités de tutelle concernant la branche d'assurance maritime et transport. Ils doivent informer sans cesse la clientèle sur la publication de ces textes et maintenir une communication permanente avec les transitaires et importateurs.

III-3/ La lenteur administrative

Ce problème peut être résolu auprès des compagnies d'assurances par des campagnes permanentes de recyclage du personnel ou par l'organisation des séminaires et des ateliers de réflexion et d'information à l'attention des producteurs du secteur des assurances transports maritimes.

III-4/ Proposition de stratégies de contrôle des certificats émis sur le marché des assurances.

L'objectif des différentes mesures que nous allons proposer ici est de réduire le phénomène des faux certificats qui minent le marché des assurances. Ces diverses mesures seront mises en œuvre par les structures ci-après :

- La direction nationale des assurances ;
- Les compagnies d'assurances agréées au Congo ;
- Les services des douanes.

III-4-1/ La direction nationale des assurances

Cette direction est l'organe de l'Etat qui régule le marché des assurances. Outre son objectif de protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances, la direction des assurances doit aussi veiller aux meilleures conditions de souscription des certificats pour améliorer les recettes de l'Etat (les taxes). La direction des assurances doit veiller sur les rapports entre les compagnies d'assurances et les intermédiaires. Elle doit prévoir des sanctions contre les compagnies et intermédiaires impliqués dans le phénomène des faux certificats.

La direction nationale des assurances peut exercer un contrôle à posteriori à partir de l'exemplaire des certificats mis à la disposition des services des douanes afin de déceler les éventuels cas de fraudes.

Elle doit disposer l'état de tous les certificats émis ou annulés des différentes compagnies d'assurances d'une part et la production des intermédiaires d'autre part. Un état de rapprochement sera fait avec les différents certificats reçus des inspecteurs de douane. Les anomalies constatées feront l'objet d'une interpellation des différentes compagnies et des intermédiaires concernés. Nous souhaitons que les différents certificats émis et non annulés soient exactement retrouvés auprès des inspecteurs des douanes. Le travail consistera à la confrontation des feuillets restant à la compagnie ou aux intermédiaires à l'émission et ceux restants à la disposition des inspecteurs des douanes à la sortie des marchandises.

III-4-2/ Au niveau des compagnies d'assurances

Les compagnies d'assurances travaillent avec les intermédiaires d'une part et avec les particuliers d'autre part.

Cependant, avec les intermédiaires, la signature apposée sur les certificats doit être uniforme, c'est à dire, il ne faut pas soumettre les certificats à la signature des intermédiaires, ces derniers seront identifiés par un code qui leur serait attribué. Tous les certificats doivent être signés par le responsable de la compagnie d'assurances. En cas de besoin, un lot des certificats signés et numérotés sera mis à la disposition de chacun des intermédiaires. Un inventaire sera constamment fait, la compagnie encaissera les primes et les commissions afférentes seront versées aux intermédiaires. Les certificats non émis seront remis à la disposition des compagnies (les cinq feuillets) d'une part, et d'autre part pour les annulations, elles ne seront acceptées que si les cinq feuillets sont retournés à la compagnie. Chaque compagnie doit prévoir des sanctions contre les intermédiaires qui n'auront pas respectés ces différentes clauses.

Par ailleurs, les polices d'abonnement souscrites auprès des preneurs d'assurances (importateurs) doivent aussi faire l'objet d'un contrôle, comme indiqué plus haut.

Afin que ces mesures soient efficaces, les compagnies d'assurances doivent déposer un spécimen de signature auprès des services des douanes qui servira à l'identification des fausses signatures. Enfin, elles doivent présenter un état des certificats émis auprès des commissaires de contrôle de la direction des assurances.

III-4-3/ Au niveau des services des douanes.

Les services des douanes constituent à n'en point douter l'organe qui est susceptible de déceler les faux certificats. Pour faciliter leur travail, ils doivent disposer d'un spécimen de signature de chaque compagnie d'assurances agréée au Congo. En plus les services des

douanes doivent classer les certificats par compagnie et dans chaque compagnie, la répartition sera faite par intermédiaire d'une part, et par souscription directe d'autre part, dans le souci d'identifier facilement l'organe qui aurait émis le faux certificat. Toute détection d'un faux certificat doit être signalée à la direction de contrôle des assurances qui prendra des sanctions contre la compagnie et/ou l'intermédiaire impliqué. Ces organes d'émission impliqués payeront une amende aux inspecteurs des douanes. Les modalités de paiement seront fixées entre les compagnies, les intermédiaires et les inspecteurs des douanes.

Pour que ces stratégies aboutissent, tous les intervenants doivent être animés d'une volonté de réduire le phénomène des faux certificats afin de contribuer au développement de cette branche d'assurances.

CONCLUSION GENERALE

Nous nous trouvons au terme de notre étude où plusieurs consultations ont été faites, de l'introduction au cadre opératoire en passant par le cadre conceptuel. La problématique de notre sujet ainsi que le plan d'étude ont été déterminés dans l'introduction.

Dans la partie conceptuelle, nous avons tour à tour défini les concepts de base de notre étude à savoir : « Problématique de l'émission des certificats d'assurance transport maritime : cas du marché congolais ».

La première partie est constituée de deux chapitres. Le premier, relatif à la présentation du marché congolais des assurances, nous édifie sur les différents intervenants qui caractérisent le marché des assurances. Ainsi, le marché congolais des assurances est constitué présentement de deux compagnies d'assurances agréées (l'ARC et les AGC) d'une part, et trois sociétés de courtage (Gras Savoye Congo, H de B Congo, CCDE) et un agent général (Assureur Conseil) d'autre part.

Le second chapitre présente l'importance de l'assurance transport maritime et les risques auxquels sont exposés les marchandises en cours de transport. Ainsi, l'économie du Congo étant tournée vers les importations de tous les produits manufacturés et des biens d'équipement, la branche d'assurances transport maritime revêt un intérêt capital pour les compagnies d'assurances d'une part et les recettes de l'Etat d'autre part. Le volume des importations actuelles connaît un fléchissement à cause de l'arrêt des activités ferroviaires affectant ainsi la quantité d'aliments nécessaires à la branche d'assurance transport maritime. Les risques auxquels sont exposées les facultés transportées peuvent anéantir les efforts fournis par les

investisseurs ; les compagnies d'assurances mettent à la disposition des transitaires et importateurs des polices adaptées aux besoins locaux. De la police au voyage à la police tiers chargeurs en passant par la police d'abonnement, tous les intervenants sur le marché s'y retrouvent et aucun aliment ne souffre d'une absence de couverture. Ces polices d'assurances se manifestent par des certificats d'assurance maritime qui sont délivrés par les compagnies agréées au Congo.

La deuxième partie de notre étude comporte à son tour trois (3) chapitres traitant respectivement de notre méthodologie d'enquête et de la présentation critique de nos données recueillies lors de notre enquête.

Plusieurs constats ont été faits lors de notre enquête. Ainsi, les transitaires et importateurs comprennent la nécessité d'assurer leurs facultés importées. Mais, cette assurance est souscrite correctement dans des compagnies étrangères. L'assurance locale est souscrite dans des conditions minimales et n'est prise que pour se conformer à la loi en vigueur au Congo qui oblige l'assurance locale sur toutes les facultés importées. Ce comportement des preneurs des assurances dénature l'assurance maritime qui pour la plupart des enquêtés est considérée comme une nouvelle taxe à l'importation. Et de ce fait, les marchandises étant assurées, plusieurs cas de rejet des dossiers se font remarquer auprès des services des douanes à cause des faux certificats. Cette situation qui prévaut sur le marché a encouragé la fraude et freine le développement de la branche transport maritime.

Le premier chapitre de cette deuxième partie met en valeur la collecte des données pour déterminer les différents problèmes inhérents à l'émission des certificats. Le questionnaire porté à l'attention des transitaires et importateurs nous a révélé d'importants problèmes qui

sévissent la branche transport maritime. Ces problèmes ont été présentés et analysés au second chapitre.

Il ressort de cette analyse les conclusions suivantes :

- La domiciliation des risques : la plupart des importations sont assurées à l'étranger, par conséquent, nous suggérons aux compagnies d'assurances de développer un véritable partenariat avec leurs représentants en Europe. Ce qui revient à dire qu'une campagne de sensibilisation s'impose pour amener les transitaires et les importateurs à souscrire des polices d'assurances auprès de ces représentants de compagnies locales afin d'éviter la double assurance qui renchérit les prix des facultés importées et la fuite d'aliments pour les compagnies locales. Cette campagne doit s'étendre au niveau des différents types de polices d'assurances existantes et de la distinction des certificats émis par les compagnies locales, car plusieurs lacunes ont été constatées auprès des enquêtés sur les éléments cités ci-dessus.
- Le personnel des transitaires et importateurs exprime un besoin réel de formation en assurance transport maritime. Les dossiers étant tenus par un personnel n'ayant aucune formation en assurance, la fréquence des erreurs augmente et la fraude s'installe. Les compagnies d'assurances et les intermédiaires doivent organiser des séminaires de formation en assurance transport maritime à l'attention des enquêtés.
- La fidélisation de la clientèle : certains importateurs et transitaires souscrivent des assurances auprès des deux compagnies d'assurances. Cette situation impose aux compagnies locales d'améliorer leurs prestations auprès de la

clientèle afin de maîtriser ce mouvement des assurés qui peut réduire la crédibilité des certificats émis par les compagnies locales.

- Les règlements des sinistres : les avaries subies par les transitaires et les importateurs sont de moins en moins indemnisées. Cette situation a contraint les preneurs d'assurances à souscrire des polices d'assurances à l'étranger au détriment des polices locales. Les compagnies locales doivent, informer, diligenter, et régler tous les dossiers sinistres afin de reconquérir la confiance des transitaires et importateurs.
- Le dysfonctionnement entre certaines sociétés de courtage et les compagnies d'assurances a généré des conséquences auprès des clients des courtiers. Cette situation dévoilée au niveau des preneurs d'assurances réduit l'image du courtage en assurance. A titre d'exemple : le retrait du carnet d'abonnement auprès de certains transitaires souscrivant à H de B par les agents de l'ARC, à cause des primes non versées par le courtier H de B. Pour cela, le protocole d'accord doit être précis et chaque partie doit honorer à ses engagements.

BIBLIOGRAPHIE

I/ OUVRAGES

- I-1/ AFSAT : Recueil des polices et clauses d'assurances
Maritime et transport, juillet 1998.
- I-2/ AFSAT : Livret guide de l'assurance transport. Edition 1997.
- I-3/ Code des assurances des Etats membres de la CIMA, Edition
l'Argus 1996.
- I-4/ Gérôme Yeatman : Manuel International des Assurances,
Economica 1998.
- I-5/ René Perillier : Manuel de l'assureur maritime et transport,
l'argus 1978.
- I-6/ Ntebe Bomba Gilles : l'étudiant, le chercheur, l'enseignant,
face à la rédaction des travaux académiques. Edition CUSP 1991
- I-7/ Assur Echo n°8, Avril 2000
- I-8/ P. Tassi : Méthodes Statistiques, Edition Economica deuxième
édition 1989.
- I-9/ H de Moulins-Beaufort : Assurances collection Aide mémoire,
tome1 Dunod Paris 1972.

II/ TRAVEAUX ACCADEMIQUES

- II-1/ Ndzaba Gaston : Analyse d'enquêtes sur les stratégies de
financement de l'éducation des enfants : cas de l'age de l'enfant.
Mémoire de fin de scolarité à l'ISSEA, juin 1997.

ANNEXES

Raison sociale/Transitaires	BP/TEL	Localisation géographique
Maka transit		
Ngouala transit	864/949305	Croix du sud
Nkembo transit	940263	Face Socotrans, port
Panalpina sté	941071	IDEM
SDV transit bureaux	942922	Port
SAGA CONGO	945989/0304	IDEM
Sté big shop transit	940519	PORT
Sté Transco Congo transit	940863	Tour Mayombe
Sté transit Afrique (ex Coparco)	941209	Port vers Panalpina
Sté tree stars transit	949226	Port
Transit express	947938	Imm Coparco douane
Translo	945880	A côté de la direction des D.
So trans inter		
Speed transit		
Eno trans		
Socetra		
Scoop		
Ba et fils transit		
JBZ		
MESSACO		
EXPRESS TRACO		
AGES MAR		
JBZ		
METRIN		

Raison sociale/Importateurs	BP/TEL	Localisation géographique
Cofrigo	93/940420	Vers la bourse du travail
Ets Guenin	902497	Centre ville
Ets Wally Diawara	944531/5547	Cv au fond de l'avenue DHL
SPCEA Congo	943301	Vers l'arrêt grand marché
Negoce Inter	943029	
SEP Mavre		
SADI		
Motul Center		
Saris Congo	941371	
ESA IMPORT	941958	
Ets Sodeac		
Sernet import export		

BRAZZAVILLE

A R R E T E N° 8562

PORTANT OBLIGATION D'ASSURER AUPRES DE
L'ARC LES IMPORTATIONS DE BIENS ET MAR-
CHANDISES DE TOUTES NATURES DANS LA RE-
PUBLIQUE POPULAIRE DU CONGO.

LE MINISTRE DES FINANCES

- Vu l'acte fondamental du 5 Avril 1977
- Vu l'acte 001 du 3 Avril 1977 structurant le Comité Militaire du Parti et nommant le 1er Ministre, Chef du Gouvernement Ministre du Plan.
- Vu l'ordonnance n° 31/73 du 31/10/73 portant réglementation des organismes d'assurances de toute nature et des opérations d'assurances.
- Vu l'ordonnance 32/73 du 31/10/73 portant création de la société Assurances et Réassurances du Congo
- Vu le décret n° 77/165 du 5 Avril 1977 portant nomination des membres du Gouvernement
- Vu le décret n° 74/465 du 30 Décembre 1974 portant réglementation des conditions générales de fonctionnement de l'ARC

A R R E T E

ARTICLE 1er Les Assurances des importations au Congo des biens et marchandises de toute nature doivent être souscrits auprès de la Société Assurances et Réassurances du Congo. (ARC)

ARTICLE 2 Les services de douanes devront désormais exiger un certificat d'assurance délivré par l'ARC avant d'autoriser la sortie des biens et marchandises des dépôts.

ARTICLE 3 Le présent arrêté qui prend effet à compter du 1er Novembre 1977, sera publié au journal officiel de la République.

Fait à Brazzaville, le 31/10/1977

P. Le Ministre des Finances, en mission
Ministre Délégué auprès du Premier
Ministre, Chargé du Plan

François BITA

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DU BUDGET

Unité - Travail - Progrès

CABINET

COURRIER ARRIVÉE

N° 048

DATE: 30 MAR. 2000

ARRÊTÉ N° MEFPB-CAB

Portant obligation d'assurer auprès des Sociétés
d'Assurance agréées au Congo les importations
des biens et marchandises de toutes natures
dans la République du Congo

Le Ministre de l'Économie, des Finances et du Budget,

- Vu l'Acte Fondamental du 24 octobre 1997 ;
 Vu la Loi n° 13/94 du 17 juin 1994 autorisant la ratification du traité instituant
 une organisation intégrée de l'Industrie des Assurances dans les pays africains ;
 Vu le Code des Assurances, notamment en son article 278 ;
 Vu le Décret n° 99/1 du 12 janvier 1999 portant nomination des Membres du
 Gouvernement ;
 Vu le Décret n° 99/2 du 12 Janvier 1999 portant organisation des intérimaires des
 Membres du Gouvernement ;
 Vu l'arrêté n° 933/MEFPB-CAB du 22 Mars 1995 portant libéralisation de
 l'Industrie des Assurances au Congo ;
 Vu l'arrêté n° 8652 du 31 Octobre 1977 portant obligation d'assurer auprès de
 l'ARC les importations des biens et des marchandises de toute nature dans la
 République du Congo ;

ARRÊTÉ :

Article 1^{er} : Les Assurances des importations au Congo des biens et
marchandises de toute nature doivent être souscrites auprès des Sociétés
d'Assurances agréées au Congo.

Article 2 : Les Services de Douanes doivent exiger un certificat d'assurance
délivré par une Société agréée avant d'autoriser la sortie des biens et
marchandises des dépôts de Douane.

Article 3 : Tout importateur en infraction aux dispositions des articles 1 et 2 ci-dessus est passible d'une pénalité de 25 % de la prime à payer sur les biens et marchandises importés et de 50 % en cas de récidive.

Article 4 : Sont abrogées toutes dispositions antérieures contraires au présent arrêté

Vni Article 8562.
du 30/10/77

Article 5 : La Direction des Assurances est chargée de l'application du présent arrêté qui sera publié au Journal Officiel de la République du Congo et communiqué partout où besoin sera /-

Brazzaville le 24 Octobre 1999

Mathias DZON

ANNEXE 4



ASSURANCES ET RÉASSURANCES DU CONGO
A.R.C.

Société régie par le code des Assurances C.I.M.A.
Siège social : Avenue du Camp - BP 14524
BRAZZAVILLE - CONGO
Tél : 81 35 08 - 81 53 21 - Fax : 81 19 39

CERTIFICAT D'ASSURANCE - *INSURANCE CERTIFICATE* 014001

SUSCRIPTEUR AGISSANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR CELUI DE QUI IL APPARTIENDRA <i>INSURED</i>		APPLICATION A LA POLICE <i>OPEN POLICY</i> N°	
SUSCRIPTEUR AGISSANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR CELUI DE QUI IL APPARTIENDRA <i>INSURED</i>		ORDRE D'ASSURANCE <i>INSURANCE ORDER</i> N°	
SUSCRIPTEUR AGISSANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR CELUI DE QUI IL APPARTIENDRA <i>INSURED</i>		EXEMPLAIRE ORIGINAL AUCUNE INDEMNITÉ NE SERA RÉGLÉE SANS L'EXEMPLAIRE ORIGINAL ORIGINAL CERTIFICATE NO CLAIM WILL BE PAID WITHOUT THE ORIGINAL CERTIFICATE	
TYPE DU MOYEN DE TRANSPORT <i>MODE OF TRANSPORT</i>	LIEU DE CHARGEMENT <i>LOADING AT</i>	VALEUR ASSURÉE (LETTRES) <i>INSURANCE VALUE (WRITTEN)</i>	
LIEU DE DÉCHARGEMENT <i>LOADING AT</i>	LIEU DE DESTINATION <i>FINAL DESTINATION</i>	VALEUR ASSURÉE (CHIFFRES) <i>INSURANCE VALUE (NUMBERS)</i>	
DESIGNATION DES MARCHANDISES - NOMBRE ET NUMÉROS - NATURE DES COLIS - DÉSIGNATION DES MARCHANDISES <i>DESCRIPTION OF CARGO - NUMBER AND NUMBER OF PACKAGES - NAME OF CARGO</i>		N° NOMENCLATURE <i>N°</i>	POIDS BRUT <i>FULL WEIGHT</i>
			DIMENSIONS OU VOLUME <i>MEASURES OR VOLUME</i>

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA POLICE D'ASSURANCE CI-DESSUS RÉFÉRENCÉES CONDITIONS PARTICULIÈRES SUIVANTES
GENERAL CONDITIONS OF THE ABOVE REFERENCED INSURANCE POLICY - INSURANCE CONDITIONS AS FOLLOWS

FA P. SALT <i>FPA</i>	TOUS RISQUES <i>ALL RISKS</i>	RISQUES DE GUERRE <i>WAR RISKS</i>
--------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

COCHER LES CASES CORRESPONDANTES
CROSS ACCORDING TO THE BOXES

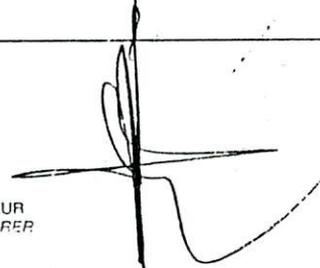
Valeur Assurance <i>Insurance Value</i>	PRIME <i>Premium</i>		SURPRIME <i>Additional Premium</i>	PRIME NETTE <i>Net Premium</i>	FRAIS <i>Charges</i>	TAXES <i>Taxes</i>	TOTAL <i>Total</i>
	R.O.	R.G.					

LES CONSTATATIONS DES DOMMAGES ET/OU AVARIES A LA CHARGE DES ASSUREURS DEVRONT ÊTRE
FAITES A POINTE NOIRE PAR
L'ASSUREUR LE CLAM SURVEYOR IN POINTE NOIRE
EN CAS D'AVARIES REUNIS ENCEINTE PORTUAIRE DE POINTE NOIRE TEL : 94 02 31
A BRAZZAVILLE PAR
L'ASSUREUR LE CLAM SURVEYOR IN POINTE NOIRE
EN BRAZZAVILLE
TEL : 81 02 01

FAIT A
L'ASSUREUR
THE INSURER
Leopold TETE



ASSURÉ AGISSANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR CELUI DE QUI IL APPARTIENDRA ASSURED		APPLICATION À LA POLICE OPEN POLICY N° ORDRE D'ASSURANCE INSURANCE ORDER N°			
DESTINATAIRE CONSIGNEE		ASSURANCES GÉNÉRALES DU CONGO AGC Société régie par le code CIMA B.P. n° 1110 Brazzaville - CONGO Tél. : (242) 81 18 15 Fax : (242) 81 17 67			
EXEMPLAIRE ORIGINAL : aucune indemnité ne sera réglée sans l'exemplaire original ORIGINAL CERTIFICATE : no claim will be paid without the original certificate					
IDENTITÉ DU MOYEN DE TRANSPORT CONVEYANCE	LIEU DE CHARGEMENT LOADING AT	VALEUR ASSURÉE (LETTRES) INSURANCE VALUE (WRITTEN)			
LIEU DE DÉCHARGEMENT UNLOADING AT	LIEU DE DESTINATION FINAL DESTINATION	VALEUR ASSURÉE (CHIFFRES) INSURANCE VALUE (NUMBERS)			
MARQUES ET NUMÉROS - NOMBRE ET NATURE DES COLIS - DÉSIGNATION DES MARCHANDISES EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT MARKS - NATURE AND NUMBER OF PACKAGES - NAME OF CARGO		N° NOMENCLATURE N°	POIDS BRUT FULL WEIGHT	DIMENSIONS OU VOLUMES MEASURES OR VOLUME	
<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">SPECIMEN</h1>					
CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA POLICE D'ASSURANCE CI-DESSUS RÉFÉRENCÉE - CONDITIONS PARTICULIÈRES SUIVANTES : GENERAL CONDITIONS OF THE ABOVE REFERENCED INSURANCE POLICY - INSURANCE CONDITIONS AS FOLLOWS :					
<input type="checkbox"/> F.A.P. SAUF F.P.A.	<input type="checkbox"/> TOUS RISQUES ALL RISKS	<input type="checkbox"/> RISQUES DE GUERRE WAR RISKS	INTERMÉDIAIRE		
AUTRES CONDITIONS OTHER					
VALEUR D'ASSURANCE INSURANCE VALUE	PRIME / PREMIUM R.O. R.G. (WAR)		FRAIS CHARGES	TAXES TAXES	TOTAL TOTAL
			20.2		
TOUTES CONSTATATIONS DES DOMMAGES ET / OU AVARIES À LA CHARGE DES ASSUREURS DEVRONT ÊTRE FAITES À POINTE NOIRE PAR : INSURANCE CLAIM SURVEYOR IN POINTE NOIRE :			FAIT À :		
COMMISSAIRES D'AVARIES RÉUNIS - ENCEINTE PORTUAIRE DE POINTE NOIRE À BRAZZAVILLE PAR : IN BRAZZAVILLE :			L'ASSUREUR THE INSURER		
S A. LEMAI CONGO - AVENUE AMILCAR CABRAL - BRAZZAVILLE			TÉL. : 94 02 31 TÉL. : 81 02 01		





ASSURANCES & REASSURANCES DU CONGO

A.R.C. Société régie par l'ordonnance 32/73 du 31/10/1973

BRAZZAVILLE Avenue Amilcar Cabral - B.P. 977 - CONGO
 Tél.: 81.34.23/81.01.71/81.40.75 - Télex : 5236 - Télécopie : 83.53.02
 Adresse télégramme : ASSURCONGO - R.C. 82/B 897

CERTIFICAT D'ASSURANCE - INSURANCE CERTIFICATE Cde 500/GSC N° 002025 TVA 98

ASSURE AGISSANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR CELUI DE QUI IL APPARTIENDRA ASSURED <i>SIN de SINGUE</i>		APPLICATION A LA POLICE OPEN POLICY N	
DESTINATAIRE CONSIGNEE <i>Singue Pointe</i>		ORDRE D'ASSURANCE INSURANCE ORDER N	
DESTINATAIRE CONSIGNEE <i>Singue Pointe</i>		EXEMPLAIRE ORIGINAL AUCUNE INDENNITE NE SERA REGLEE SANS LE EXEMPLAIRE ORIGINAL ORIGINAL CERTIFICATE NO CLAIM WILL BE PAID WITHOUT THE ORIGINAL CERTIFICATE	
DENTITE DU MOYEN DE TRANSPORT CONVEYANCE <i>Bateau Belin</i>	LIEU DE CHARGEMENT LOADING AT	VALEUR ASSUREE (LETTRES) INSURANCE VALUE (WRITTEN) <i>Trois cent dix sept mille quatre cent</i>	
LIEU DE DECHARGEMENT UNLOADING AT <i>Pointe Noire</i>	LIEU DE DESTINATION FINAL DESTINATION <i>Pointe Noire</i>	VALEUR ASSUREE (LETTRES) INSURANCE VALUE (NUMBERS) <i>43 377 049</i>	
MARQUES ET NUMEROS - NOMBRE ET NATURE DES COLIS - DESIGNATION DES MARCHANDISES EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT MARKS - NUMBER AND NUMBER OF PACKAGES - NAME OF CARGO <i>Ciment Singue Pointe Noire</i>		N° NOMENCLATURE N°	POIDS BRUT FULL WEIGHT <i>3 880 757</i>

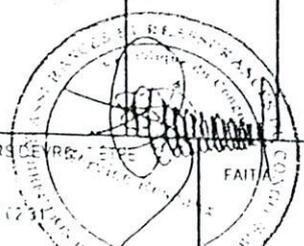
CONDITIONS GENERALES DE LA POLICE D'ASSURANCE CI-DESSUS REFERENCEE CONDITIONS PARTICULIERES SUIVANTES
 GENERAL CONDITIONS OF THE ABOVE REFERENCED INSURANCE POLICY - INSURANCE CONDITIONS AS FOLLOWS

F.A.P. SAUF FPA	<input type="checkbox"/>	TOUS RISQUES ALL RISKS	<input type="checkbox"/>	RISQUES DE GUERRE WAR RISKS	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

COCHER LES CASES CORRESPONDANTES
 CROSS ACCORDING TO THE BOXES

VALEUR D'ASSURANCE Insurance Value	PRIME Premium		SURPRIME Additional Premium	PRIME NETTE Net Premium	FRAIS Charges	TAXES Taxes	TOTAL Total
	R.O.	R.G.					
<i>43 377 049</i>	<i>0.50</i>	<i>216 585</i>		<i>10 000</i>		<i>11 529</i>	<i>2 57 514</i>

TOUTES CONSTATATIONS DES DOMMAGES ET/OU AVARIES A LA CHARGE DES ASSUREURS DE VRS. ETE
 FAITES A POINTE NOIRE PAR
 INSURANCE CLAIM SURVEYOR IN POINTE NOIRE
 COMMISSAIRES D'AVARIES REUNIES - ENCEINTE PORTUAIRE DE POINTE NOIRE TEL 794 02 31
 A BRAZZAVILLE PAR
 IN BRAZZAVILLE
 S.A. TEMI CONGO - AVENUE AMILCAR CABRAL - BRAZZAVILLE



M. G. B. L. GASSONCO
 L'ASSUREUR
 INSURER
 Chef de Service Courtiers
 et Intermediaires

BRANCHE MARITIME TRANSPORTS

SUIVANT POLICE N° *111012*

ASSURE TRANSCAR INTERNATIONAL / 26143 PETIT QUEVILLY / FRANCE.
 ASSURANT TANT POUR SON COMPTE QUE POUR QUI APPARTIENDRA.
 REFERENCES ASSURE : *02 4263 JTG/COA*

DATE DE L'EXPEDITION *08 09 00*

DE *LE HAVRE* A *PORTE NOIRE*

VIA

AVION VOL N° *MLCU 960481/2*

NAVIRE S/S *Roxore Delmas*

CALE AVEC TRANSBORDEMENT */*

PONTEE CONTAINER BOUT EN BOUT GROUPEMENT CONVENTIONNEL

VOYAGE

DETAIL DE L'EXPEDITION

(Ne porter aucune autre expédition sur cet ordre)

Quantité	Unité	NATURE DES MARCHANDISES	COIN
<i>6</i>	<i>01318</i>	<i>Produit industriel</i>	<i>1000000</i>

LE PRESENT ORDRE D'ASSURANCE EST VALABLE POUR LE VOYAGE ET LE TRAJET INDICÉS EN DESSOUS DE LA DATE DE LA PRESENTATION DE CE DOCUMENT.

LE PRESENT ORDRE D'ASSURANCE ET CETTE PRIME SONT PAYABLES A LA DEMANDE DU ASSUREUR. LES INDICATEURS POUR PORTS DE DEPART ET D'ARRIVEE SONT PAYABLES SEULEMENT SUR PRESENTATION DE L'ORIGINAL DE L'ORDRE D'ASSURANCE ET DE LA PRIME SUFFISANTE.

MODE DE GARANTIE *TAPE F&O*

DECOMPTE DE PRIME		Taux	Montant
<i>0,30%</i>	<i>620,00</i>		
<i>3 1/2%</i>	<i>250,00</i>		

IMPORTANT LE PRESENT ORDRE DOIT ETRE PAYE EN CASH ET EN MONNAIE FRANCAISE.

TABLE DES MATIERES

DEDICACE -----	I
Avant-propos -----	II
Sommaire-----	VI
Introduction -----	1
Première partie : marché congolais des assurances et la branche transport maritime sur facultés -----	7
Chapitre I : présentation du marché congolais des assurances -----	8
I/ Présentation des compagnies agréée au Congo-----	8
I-1/Assurances et Réassurances du Congo (ARC) -----	8
I-2/Assurances générales du Congo -----	10
II/Les intermédiaires -----	11
II-1/Les courtiers -----	11
II-1-1/Gras savoye Congo -----	11
II-1-2/Cabinet Conseil d'Entreprise (CCDE) -----	13
II-1-3/Huet de Barochez Assurances Congo-----	14
I-2/ les agences générales : assureur conseil-----	15
III/analyse du marché -----	16
III-1/Production des compagnies -----	16
III-2/production des intermédiaires -----	18
III-3/Apport du chiffre d'affaires sur le produit intérieur brut (PIB)-----	20
Chapitre II : contribution de l'assurance transport et maritime sur facultés au développement économique et social d'un pays-----	23
I/ importance économique et social de l'assurance transport et maritime -----	23
II/ les risques inhérents au transport -----	25
II-1/Avaries particuliers -----	25
II-2/ Avaries communes -----	26
II-3/ risques de guerre, émeutes, grèves, sabotage...-----	27
III/ Les différents types de polices -----	27
III-1/la police au voyage -----	27
III-2/La police à alimenter -----	27
III-3/ La police d'abonnement ou police flottante -----	28
III-4/ La police « tiers chargeurs » -----	29
IV/ Présentation et analyse des différents certificats d'assurances en vigueur dans le marché -----	29
IV-1/certificats émis par l'ARC -----	29
IV-2/ certificats émis par les AGC -----	33
Deuxième partie : émission des certificats d'assurances maritime et transport -----	35
Chapitre I/ La collecte des données -----	36
I/ méthodologies d'enquête -----	37
I-1/ Objectif du questionnaire -----	37
I-2/ L'échantillonnage -----	38

I-2-1/ les sociétés de transite -----	38
I-2-2/ les sociétés d'import-export -----	38
I-3/ élaboration du questionnaire -----	38
I-3-1/ Questions fermées au choix unique -----	39
I-3-2/ Questions fermées aux choix multiples -----	39
I-3-3/ Questions ouvertes -----	39
II/ L'enquête proprement dite -----	40
II-1/ Questionnaire adressé aux transitaires et importateurs -----	41
II-1-1/ Note de présentation -----	41
II-1-2/ le mode du dépouillement du questionnaire -----	46
II-1-2-1/ La codification -----	46
II-1-2-2/ La saisie des données -----	48
II-1-2-3/ Confection des tableaux -----	48
Chapitre II/ Présentation et analyse des résultats de l'enquête -----	50
I/ difficultés rencontrées au cours de l'enquête -----	51
II/ Obligation d'assurance et contenu du certificat -----	52
II-1/ Savez- vous qu'il existe une obligation d'assurance sur toute marchandise importée ? (Q7) -----	53
II-2/ Souscrivez- vous une assurance à l'étranger afin de prémunir votre marchandise contre les risques inhérents au transport maritime ou aérien ? (Q8) -----	53
II-3/ Cette assurance, est- elle souscrite auprès d'une société étrangère ? (Q9) -----	54
II-4/ Est- elle souscrite auprès d'un représentant mandaté par une société d'assurance agréée au Congo ? -----	55
II-5/ Souscrivez- vous une autre assurance à l'arrivée au Congo en plus de celle souscrite à l'étranger ? -----	56
II-6/ Savez-vous que vous devez impérativement souscrire une assurance auprès d'une société d'assurance agréée au Congo en couverture de vos marchandises importées ? -----	58
II-7/ Auprès de quelle société d'assurance assurez- vous habituellement vos marchandises importées ou exportées ? -----	59
II-8/ Adressez- vous aux intermédiaires d'assurances (Courtier, Agent Général) pour souscrire cette assurance ? -----	60
II-9/ Arrive t-il que vous utilisiez indifféremment les certificats d'assurance transport de l'A.R.C. aussi bien que ceux des AGC -----	62
II-10/ Pensez- vous que le contenu des deux certificats soit différent ? -----	63
II-11/ Quel type de police souscrivez- vous ? -----	64
II-11-1/ Police au voyage -----	64
II-11-2/ Police d'abonnement -----	65
II-11-3/ Police tiers chargeur -----	66
II-12/ Quelle est la rubrique du certificat que vous ne comprenez pas ? -----	67

III-/ Compétence du personnel -----	68
III-1/ Les certificats d'assurance mis à votre disposition sont- ils tenus par un salarié d'une société d'assurance ?-----	68
III-2/ Sont- ils tenus par votre personnel ayant reçu une formation en assurances ? -----	69
III-3/ Etes-vous satisfaits de la façon dont sont tenus vos certificats d'assurance transport ? -----	70
III-4/ Pensez- vous que les sociétés d'assurance devraient contribuer à la formation de votre personnel afin d'améliorer la tenue de vos certificats ?-----	71
III-5/ Les dossiers présentés en vue de l'accomplissement des formalités douanières, ont-ils jusqu'ici fait l'objet d'un rejet par cette administration ?-----	71
III-6/ Les certificats d'assurances transport joints au dossier à soumettre aux services des douanes, ont- ils déjà fait l'objet d'un rejet ? -----	72
III-7/ Le rejet d'un certificat est à votre avis lié :-----	72
III-7-1/ A la façon dont il est rédigé ; -----	72
III-7-2/ A la forme générale du certificat ;-----	73
III-7-3/ A la conformité des informations contenues dans le certificat par rapport au connaissance ou à la lettre de transport aérien (L.T.A.) ; -----	74
III-7-4/ A la conformité des informations qui y sont inscrites à savoir : -----	74
III-7-4-1/ numéro de police -----	74
III-7-4-2/ numéro d'ordre d'assurance -----	75
III-7-4-3/ caractéristiques de la marchandise -----	76
III-7-4-4conditions de garantie (FAP sauf/ Tous risques)-----	77
III-7-4-5/ date d'émission -----	78
III-7-4-6/ valeur d'assurance -----	78
III-7-4-7/ cachet de l'entreprise d'assurance. -----	79
IV/ Règlement des sinistres -----	80
IV-1/Avez- vous déjà été victime d'un sinistre transport -----	81
IV-2/Si oui, comment appréciez-vous la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances en cas d'avaries subies par les marchandises assurées ? -----	82
IV-3/ Si non, avez -vous le sentiment que vous ne seriez pas indemnisés par votre assureur en cas d'avaries subies par vos marchandises -----	83
IV-4/ Quelles difficultés rencontrez-vous dans vos relations avec les sociétés d'assurances ?-----	84
IV-4-1/ Au moment de la souscription-----	84
IV-4-2/ En cours de contrat -----	85
IV-4-3/ Lors du règlement des avaries -----	86
V/ Analyse des résultats de l'enquête selon quelques tableaux croisés.-----	87
V-1/ Répartition des enquêtes selon le fait de souscrire une autre assurance au Congo et la compagnie locale de souscription. (Q11/Q13) -----	87

V-2/ Répartition des enquêtés selon le fait de prendre une assurance locale à un intermédiaire(Q11/Q14). -----	88
V-3/ Répartition des enquêtés selon la compagnie et la nature de la police souscrite.-----	89
V-3-1/ Selon la police au voyage (Q11/Q171) -----	89
V-3-2/ Selon la police d'abonnement (Q11/Q172) -----	90
V-3-3/ Selon la police « tiers chargeur » (Q11/Q173) -----	91
V-4/ Répartition des enquêtés selon qu'ils souscrivent directement auprès d'une compagnie d'assurance ou par le biais d'un intermédiaire. -----	92
V-5/ Répartition des enquêtés selon qu'ils seraient victimes des avaries et leurs opinions sur la qualité des prestations offertes par les compagnies d'assurances(Q26/Q27).-----	93
V-6/ Répartition des enquêtés selon la question Q20 et le besoin en formation du personnel en assurance.-----	94
V-7/ Répartition des enquêtés selon la formation du personnel en assurance et le rejet des dossiers par les services des douanes. -----	94
V-8/ Répartition des enquêtés selon la compagnie de souscription et la qualité des prestation offertes-----	95
V-9/ Répartition des enquêtés selon la compagnie et les difficultés rencontrées à la souscription. -----	96
CHAPITRE III : Synthèse et proposition de solutions aux problèmes inhérents à l'émission des certificats d'assurance maritime et transport.-----	97
I/ Domaine technique -----	97
II/ Domaine marketing et commercial-----	100
III/ Domaine administratif -----	101
CONCLUSION GENERALE -----	106
BIBLIOGRAPHIE -----	110
I/ OUVRAGES -----	110
II/ TRAVEAUX ACCADEMIQUES -----	110
ANNEXES -----	111