

RECAPITULATIF DES RESOLUTION DES ETATS GENERAUX

I. ATELIER1 : RESTAURER LA CONFIANCE PAR L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Président : Richard LOWE

Rapporteurs :

- Djagana OUATTARA
- Hoba Fabrice ABLEGUE

Après avoir passé en revue la synthèse des différentes communications sur le sujet au cours des deux derniers jours dans les différents panels,

Les participants ont retenue des résolutions relatives aux points suivants :

- Le Règlement des sinistres,
- Les Constats d'accident et sinistres transfrontaliers,
- Les fonds de garantie.

A. AU TITRE DU REGLEMENT DES SINISTRES

Les participants ont rappelé :

- la perte de confiance des usagers due aux difficultés rencontrées pour être indemnisé et la réticence de certains assureurs à honorer leurs engagements ;
- la nécessité d'apporter plus de clarté dans certaines dispositions du livre II relatives au processus d'indemnisation ;
- la nécessité de réviser le barème d'indemnisation et la prise en compte de nouveaux chefs de préjudices au regard du principe indemnitaire ;
- l'importance du rôle des experts dont le métier n'est pas supervisé et la prolifération de nouveaux acteurs dit « agent d'affaires » sur certains marchés ainsi que des enquêteurs intervenant dans le processus d'indemnisation ;
- la mauvaise organisation des services sinistres notamment
 - o l'absence ou l'application effective des manuels de procédures,
 - o l'absence ou la mauvaise qualité des mécanisme d'archivage des dossiers,
 - o du profil du personnel au regard ;
- la nécessité de la mise en place d'un numéro vert pour la dénonciation des mauvaises pratiques ;
- la nécessité de mettre en place dans tous les marchés des modèles ou systèmes d'indemnisation rapide plus élaboré à l'instar de ce qui existe sur certains marchés.

Par conséquent, ils proposent les résolutions suivantes :

1. Poursuivre la révision du Livre II du code des assurances relatif à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels, renforcer les sanctions et exiger une meilleure organisation des services sinistres et des marchés avec des procédures et des normes de qualités publiées ;
2. Mettre en place un organisme indépendant et autonome ou un service spécialisé au sein des DNA en charge de la médiation et du suivi de la conduite de marché ainsi que l'instauration d'un numéro vert pour la dénonciation des mauvaises pratiques ;
3. Encadrer par un dispositif réglementaires les activités de conseil ou d'agents d'affaires, des experts et des enquêteurs intervenant dans le processus d'indemnisation.

B. AU TITRE DES CONSTATS ET SINISTRES TRANSFRONTALIERS

Les participants ont rappelé :

- l'importance du procès-verbal de constat d'accident dans le processus d'indemnisation ;
- la nécessité d'une mise à disposition plus diligente des procès-verbaux (PV) de constat d'accident aux assureurs et autres parties prenantes ;
- les difficultés d'ordre matériel, logistique et organisationnel auxquelles sont confrontés les services en charge de l'établissement et la mise à disposition des PV ;
- la nécessité de désigner des points focaux au niveau de la gendarmerie et de la police pour faciliter les échanges avec les assureurs et la tutelle ;
- la nécessité d'envisager un modèle harmoniser des PV pour faciliter les interprétations dans le cadre des sinistres transfrontaliers ;
- la nécessité d'instaurer un cadre de collaboration plus efficient entre les bureaux nationaux de la Carte Rose et la Carte Brune.

Par conséquent, ils proposent les résolutions suivantes :

1. Envisager la mise en place d'une plateforme (accessible par internet ou mobile) permettant aux assurés et automobilistes d'établir directement les constats amiables ou de collecter les informations permettant aux assureurs d'avoir les circonstances des accidents en temps réel, et au forces de l'ordre de compléter et établir les PV de constat avec plus de célérité ;
2. Mettre en place un modèle harmonisé de présentation du PV de constat d'accident de la circulation ;
3. Mettre en place un cadre de collaboration avec les autorités (Gendarmerie et Police) en charge de l'établissement et de la délivrance des PV de constats d'accident ;
4. Améliorer le dispositif réglementaire pour une meilleure prise en charge des sinistres transfrontaliers.

C. AU TITRE DES FONDS DE GARANTIE

Les participants ont rappelé

- l'importance des fonds de garantie automobile qui complète le dispositif de l'obligation d'assurances et la nécessité de sauvegarder l'intérêt des victimes d'accidents de la circulation ;
- la faiblesse du niveau d'indemnisation traduisant la méconnaissance de l'existence du public ;
- la nécessité d'une meilleure collaboration des fonds de garanties avec les forces de l'ordre pour la réduction du taux de non assurance.
- les difficultés rencontrés pour l'indemnisation des victimes et l'exercice des recours dans le cadre des accidents impliquant les véhicules de l'Etat.

Par conséquent, ils proposent les résolutions suivantes :

1. La nécessité d'adopter un règlement pour la mise en place des fonds de garanties automobiles dans tous les états membres et de leur contrôle notamment par
 - a. La fixation d'un délai à tous les états pour sa mise en place,
 - b. L'amélioration du cadre réglementaire sur le fonctionnement du FGA, la forme juridique, la vulgarisation auprès du public, les délais de paiements, la prise en compte éventuelle des dommages matériels et le contrôle ;
2. Mener une réflexion sur la nécessité d'élargir l'obligation d'assurances des véhicules de l'état et ses démembrements.
3. Prévoir d'autre mécanisme de contrôle pour réduire le taux de non assurances

ATELIER 2 : DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE : QUELLE STRATEGIE FACE AUX MUTATIONS EN COURS ?

Président : Protais AYANGMA

Rapporteurs :

- Adam ISSA
- Emmanuelle AKOHA

A. SUR LE RENFORCEMENT DES CAPACITES PROFESSIONNELLES ET FINANCIERES DES INTERMEDIAIRES

Les participants ont rappelé la nécessité sur le plan réglementaire, de renforcer les conditions de capacités professionnelles et financières, ainsi que l'exercice du contrôle des intermédiaires traditionnels par les Directions nationales des assurances.

En vue de disposer d'intermédiaires plus professionnels et financièrement solides, la profession doit se structurer, pour plus de responsabilité des acteurs clés. Ceux-ci doivent disposer de moyens suffisants leur permettant d'encadrer les plus petits acteurs.

Ainsi, il a été retenu la nécessité de :

- Instaurer des tests d'évaluation pour l'accès à la profession de courtier au regard du risque de réputation et la crise de confiance généralisée ;
- Exiger une période de stage plus longue que celle prévue actuellement par la réglementation pour l'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance ;
- Revoir les programmes des formations dispensées dans les centres de formation en incluant des modules axés sur la gestion, le marketing et la communication ;
- Instituer une forme juridique et un capital social minimum pour l'obtention de l'agrément pour l'exercice de la profession de courtier d'assurance ;
- Subordonner le maintien de l'agrément accordé à un intermédiaire à la réalisation d'un chiffre d'affaires minimum au bout d'une période d'activité de trois ans;
- Renforcer les capacités opérationnelles des Direction Nationale des Assurances et la fréquence des contrôles des intermédiaires.
- Mettre en place un code de déontologie de la profession d'intermédiaire.

B. SUR CANAUX ALTERNATIFS

Les participants ont conclu que le digital n'est pas une finalité mais un moyen qui s'impose au regard du profil des clients en rapport avec la vitesse de l'évolution technologique. La stratégie face aux mutations en cours doit aboutir à une synergie entre les deux canaux de distribution.

Dans cette optique d'amélioration, l'émergence et la montée en puissance d'outils tels que le téléphone mobile et internet (en favorisant l'accès à des populations jusque-là inaccessibles), au lieu d'être perçues comme une menace, représentent une opportunité à capitaliser par les acteurs pour améliorer leurs prestations et le service rendu à la clientèle.

Ainsi, il a été réaffirmé la nécessité :

- de finaliser le projet de règlement sur la distribution de l'assurance par voie digitale, en élargissant la consultation aux régulateurs des télécommunications, des banques, ainsi qu'aux acteurs du marché des assurances ;
- Créer une plate-forme numérique centralisant les informations sur les intermédiaires agréés ;
- Créer une plate-forme numérique centralisant le parc automobile ;
- Assurer l'interconnexion des intermédiaires au système d'information des assureurs.

ATELIER 3 : VENDRE ET GERER L'ASSURANCE VIE EN ZONE CIMA

Président : Jean KACOU DIAGOU

Rapporteurs :

- Moïse SAWADOGO

Les participants ont passé en revue les problèmes qui freinent le développement de l'assurance vie en zone CIMA. En dépit des dernières réformes devant renforcer l'attractivité du secteur les participants ont constaté que le développement de l'assurance vie reste en deçà des attentes. A l'issue des échanges, les participants recommandent la prise en compte des spécificités et du degré de maturité des marchés dans les réformes. A ce titre, ils proposent les résolutions suivantes :

1 Précompte de commissions

Les participants recommandent le maintien en l'état du dispositif réglementaire relatif au précompte des commissions et à la zillmérisation pendant une période de 10 ans pour permettre aux entreprises de former les réseaux de distribution et de les préparer à la suppression automatique de cette pratique à l'issue de cette période.

2 Participation bénéficiaire

Les participants recommandent le maintien en l'état de la méthode de calcul de la participation bénéficiaire réglementaire minimale.

Toutefois en cas de résultat net bénéficiaire réalisé, la participation bénéficiaire ne saurait être inférieure à un quantum du résultat net.

3 Connaissance de l'assuré et fonds en déshérence

Les participants recommandent de renforcer et mettre l'accent sur les informations permettant de garantir l'identification des assurés et bénéficiaires de contrats à la souscription du contrat et au moment du paiement des prestations.

4 Coopération et formation des acteurs de l'écosystème financier

Les participants recommandent une meilleure coopération et une formation des acteurs de l'écosystème financier pour l'optimisation du fonctionnement du système financier et de la gestion des placements au sein des entreprises d'assurances.

En outre, les participants recommandent le respect des dispositions du code des assurances en ce qui concerne le montant minimum des obligations d'Etat à détenir en portefeuille.

5 Fiscalité

Les participants notent que les mesures d'incitation fiscales en zone CIMA sont faibles, voire inexistantes.

En conséquence, ils recommandent des réformes fiscales visant à renforcer ces incitations fiscales notamment :

- L'exonération totale des intérêts techniques et participations bénéficiaires;
- L'exonération totale des primes d'assurance vie des revenus imposables pour les entreprises et les particuliers ;
- L'exonération totale des prestations payées.

6 IFC

Pour une gestion optimale des fonds d'indemnités de fin de carrières, les participants recommandent l'obligation d'externalisation de la gestion de ces fonds auprès des entreprises d'assurance.

7 Cartes professionnelles

Les participants recommandent d'alléger et d'accélérer la délivrance des cartes professionnelles aux intermédiaires.