

# FORUM DES MARCHES D'ASSURANCES 2018

DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DANS L'ESPACE FANAF : UN MODELE A REPENSER

*Etat des lieux de la distribution : Acteurs, Pratiques de terrain, Cadre réglementaire, Régulation*

**Cheikh Ba**  
**Directeur Général**  
**Assur Conseils Marsh**  
**Dakar**

COTONOU : Le 08 NOVEMBRE 2018

# SOMMAIRE

## 1. Introduction

## 2. Les acteurs de la distribution

- Identification et classification
- Situation actuelle en zone FANAF

## 3. Le poids de la distribution et son évolution

## 4. Le cadre réglementaire

- Contrôle
- Formation
- Réformes

# 1. Introduction

- Pour parler de l'état des lieux de la distribution en zone FANAF, mon propos ne serait guère de porter un jugement de valeur, ni de donner des solutions toutes faites, mais d'apporter une contribution basée sur l'expérience vécue.
- Je précise d'ores et déjà, que l'espace FANAF a mis en place, de bonnes structures réglementaires et législatives, qui offrent à la distribution un cadre de travail assez confortable, dans la mesure où cela a créé un encadrement réglementaire, propice au développement.
- Il est vrai qu'avec la pratique, force est de constater que ce cadre législatif et réglementaire, présente néanmoins des faiblesses qu'il convient de corriger dans l'avenir.
- Les difficultés sont certes nombreuses et les progrès très lents.
- De mon point de vue, si le courtage en zone FANAF veut survivre, il devra avant toute chose, opérer une révolution culturelle, visant à élever sa crédibilité, tant au plan national qu'international.

## Introduction

- Aujourd'hui, beaucoup s'accordent, sur un constat relativement négatif du courtage dans l'espace FANAF, et si on s'en tient aux apparences ce n'est guère encourageant.
- En effet le comportement et le manque de professionnalisme de certains acteurs, ainsi que les pratiques sur le terrain, ternissent à suffisance, l'image de la profession, d'où la nécessité d'une profonde mutation.
- Un état des lieux permet de constater, que la distribution peine à décoller véritablement dans la zone et c'est volontairement que je ne fais pas allusion à l'économie : les difficultés économiques des pays de la FANAF n'expliquent pas tout.
- Je crois sincèrement, que c'est avant tout aux professionnels que nous sommes, avec bien entendu l'appui des autorités, et la collaboration de la FANAF, au regard des conclusions issues du diagnostic des différents maux dont souffre la distribution dans la zone, d'amorcer le virage de cette révolution culturelle pour permettre au courtage de jouer pleinement son rôle.

## 2 Les acteurs de la distribution

### Identification et classification

- Le code CIMA comme la plupart des législations définissent 4 types d'intermédiaires « classiques » :
  - Les agents généraux
  - Les courtiers
  - Les personnes physiques salariées
  - Les personnes physiques non salariées
- Dans la pratique les opérations d'assurances peuvent également être présentées par toutes sortes d'intermédiaires tels que :
  - Banques, fournisseurs de cartes de crédit, organismes financiers
  - Distributeurs (téléphonie, automobile, supermarchés, grands magasins etc.)
- La distribution de l'assurance, en zone FANAF, n'est donc plus le seul apanage des intermédiaires traditionnels et, comme la plupart des réglementations permet une certaine souplesse, les consommateurs ont un choix d'intermédiaires assez diversifié.
- L'identification des intermédiaires en zone FANAF est assez difficile, car le code CIMA les classe certes, mais il n'existe aucune immatriculation de toutes les personnes physiques ou morales, présentant des opérations d'assurance au public, ni une adhésion obligatoire aux instances professionnelles existantes.

## 2 Les acteurs de la distribution

### Identification et classification

- Dans la zone beaucoup de personnes pensent aussi que le métier de courtier est facile et on assiste à la création tout azimut de nombreux petits cabinets qui viennent alourdir le marché sans apport d'aucune valeur ajoutée.
- Une étude récente de la FANAF, avait chiffré le nombre d'intermédiaires à 2 700, alors que dans la pratique plus de 10 000 prolifèrent dans la zone.
- On voit aisément que la distribution dans la zone est à la fois confrontée à des problèmes quantitatifs et qualitatifs. Quantitatifs car il y a trop d'intermédiaires qui opèrent sur des marchés de taille très modeste. D'après les chiffres publiés par la FANAF, le chiffre d'affaires vie et non-vie en 2016 s'est élevé à 1 163 milliards de FCFA, pour environ 10 000 intermédiaires d'assurances (**près de la moitié de ces primes provient des branches automobile et maladie**).
- Si on considère 50% de courtage, avec un taux moyen de commission de 15%, cela donne un chiffre moyen de l'ordre de 8 722 500 de F CFA par intermédiaire (base 10 000 courtiers) et de 32 305 555 FCFA (base 2 700 intermédiaires).
- Certes, il faut tenir compte des disparités entre marché : la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Sénégal et le Gabon comptent à eux seuls pour plus de 62% de cet ensemble, et certains marchés encaissent à peine plus un milliard de FCFA, avec un nombre de cabinets relativement élevé, ce qui donne un chiffre par cabinet encore très modeste.

## 2 Les acteurs de la distribution

### Identification et classification

- Sur les grands marchés au vu de l'encaissement des cabinets locaux les plus importants, on se rend aisément compte qu'aucun des « grands intermédiaires intermédiaires », non filialisés, n'a individuellement la taille nécessaire pour se positionner sur le plan international et rivaliser avec le grand courtage pour capter ainsi les grands risques.
- Il paraît évident dans ces conditions, que les courtiers locaux, s'ils veulent dans un premier temps survivre, puis se développer, doivent accepter une évidence : ils ont besoin d'atteindre une certaine taille critique.
- Ils doivent également se moderniser et se former de manière spécifique à une nouvelle pratique du métier d'intermédiaire moderne.

## 2 Les acteurs de la distribution

### Situation actuelle en zone FANAF

- Comme précisé précédemment beaucoup s'accordent aujourd'hui sur un constat relativement négatif du courtage en zone FANAF, et si on s'en tient aux apparences ce n'est en effet guère encourageant.
- Les sujets de préoccupation sont principalement :
  - la compétence des professionnels de la distribution (courtiers et agents),
  - le nombre d'acteurs sur des marchés réduits,
  - certains clients ne voient plus l'intérêt d'utiliser les services d'un courtier,
  - les assureurs sont de plus en plus tentés de proposer leurs services en direct, ce qui prive la clientèle d'un conseil objectif et indépendant,
  - beaucoup de personnes pensent que le métier de courtier est facile et on assiste à la création de nombreux petits cabinets,
  - les courtiers se contentent d'être de simples vendeurs d'assurances rémunérés à la commission et non de véritables partenaires stratégiques de leurs clients en matière de conseil,
  - le taux pénétration de l'assurance reste très faible tant chez les entreprises que chez les particuliers du fait entre autres du manque de professionnalisme des courtiers et de la quasi absence de conseil pour les clients,



## 2 Les acteurs de la distribution

### Situation actuelle en zone FANAF

- Les courtiers se comportent en général comme de simples vendeurs d'assurance (qui faut il le rappeler n'est pas un produit « neutre »), négligeant les volets conseils, analyse et accompagnement du client tout au long de la vie du contrat, qui constituent l'essence même du métier d'intermédiaire,
- Tous ces sujets de préoccupation entretiennent une certaine défiance vis-à-vis des courtiers locaux, et malgré un arsenal législatif assez opportun, on ne constate guère de progression,
- Certains acteurs internationaux se retirent, d'autres tentent de s'installer, et on assiste de plus en plus à une totale mainmise du courtage international sur les grands risques et donc à un appauvrissement du courtage local,
- Il convient par ailleurs, de souligner aussi deux points essentiels :
  - les entreprises africaines ont beaucoup évolué dans leur management et sont réellement très demandeuses de services et conseils,
  - parallèlement, elles évoluent aujourd'hui dans un environnement de plus en plus international, ce qui les amènent à avoir une vision beaucoup plus stratégique de la gestion de leurs risques,

## 2 Les acteurs de la distribution

### Situation actuelle en zone FANAF

- La conséquence est que, le courtage dans l'espace FANAF, n'est pas en mesure aujourd'hui, d'accompagner le développement économique de la zone, et que les investisseurs internationaux (institutionnels ou privés) continuent à faire toujours appel au grand courtage international au détriment de celui local,
- Je ne focalise pas seulement sur les grands risques, mais sans le professionnalisme et l'expérience nécessaires, il sera difficile de faire progresser les marchés locaux,
- C'est bien un cercle vicieux. Non seulement des sommes considérables échappent au courtage de la zone, mais il y a peu de transfert de connaissance vers les courtiers locaux, qui par conséquent n'acquièrent pas, ou très peu, de compétence en la matière, ce qui donne un prétexte pour ne pas leur confier ces risques, etc...
- Les courtiers de l'espace FANAF sont ainsi cantonnés de plus en plus, à couvrir quasiment que des risques locaux, sur des marchés dominés à 50% par les branches auto et maladie, peu rentables par nature,
- Bien sûr, sortir de cette spirale est possible, mais pas uniquement par la restructuration des marchés ou des cabinets ou le renforcement d'une législation protectionniste,
- Il faudra en effet développer une autre culture du risque et du conseil

## 2 Les acteurs de la distribution

### Situation actuelle en zone FANAF

- Pour toutes ces raisons, les courtiers devront procéder à une transformation en profondeur de leur offre de services et être véritablement actifs dans l'évolution de l'approche des risques, tout en étant réellement indépendants des assureurs,
- Savoir concevoir et proposer les solutions qui ne passent pas nécessairement par l'assurance, laquelle s'intègre dans un ensemble de réponses à la problématique du risque,
- Etre un véritable partenaire pour les assureurs par une approche véritablement professionnelle : rigueur technique, se traduisant dans la qualité de l'information fournie aux assureurs, le suivi des primes ou la gestion des sinistres,
- Le courtier ne doit plus être perçu comme l'adversaire de l'assureur : il doit être crédible s'il veut réussir dans la mission que lui confie son client pour la défense de ses intérêts,
- Les courtiers, s'ils veulent réellement être indépendants doivent revoir leur mode de rémunération et pratiquer une transparence totale vis-à-vis de leurs clients,
- Le commissionnement, tout au moins dans les risques d'entreprise, n'est plus satisfaisant, car il lie le revenu du courtier à une prime et non à une performance ou une valeur ajoutée,

## 2 Les acteurs de la distribution

### Situation actuelle en zone FANAF

- Les courtiers ont donc une responsabilité lourde dans l'avenir de la distribution et de l'assurance en général dans notre zone,
- Cela nécessite aussi, une transformation de la mentalité des assureurs, qui ne doivent plus concevoir le courtier comme un concurrent, mais plutôt comme un partenaire,
- Pour conclure sur la cartographie de la situation actuelle de l'intermédiation en zone FANAF, je dirai que je suis raisonnablement optimiste, car on perçoit depuis quelques années, la volonté de la part certains acteurs de travailler autrement,
- Ce ne sera cependant pas si facile, puisqu'opérer un tel revirement culturel, ne se fera pas sans heurts; mais les générations montantes, avec l'apport des nouvelles technologies, ne se sentent plus liées au passé ; elles ont le souci de l'efficacité et du résultat,
- Ces dernières ont donc devant elles une responsabilité historique et auront besoin du soutien des pouvoirs publics, du régulateurs et de la FANAF.

### 3 Le poids de la distribution et son évolution

- Il est difficile de mesurer le poids de la distribution dans l'industrie de l'assurance en zone FANAF, dans la mesure où, il n'existe pas de statistiques officielles sur les différents marchés.
- Seules, quelques Directions Nationales des Assurances, comme celle du Sénégal, collectent et publient les chiffres du courtage sur leur marché.
- Toutefois, on peut estimer l'apport du courtage dans la zone, à plus de 50% des émissions. En effet, les quatre premiers marchés de la zone : Côte d'Ivoire, Cameroun, Sénégal et Gabon, qui totalisent 62% des émissions, sont à dominante courtage avec un pourcentage d'au moins 50%.
- A l'instar des autres marchés, Il est évident que les **intermédiaires** d'assurance continueront de détenir au minimum **50%** du marché de l'assurance dans la zone. Les risques en **assurance dommages aux biens**, vu leur complexité seront toujours l'apanage des intermédiaires qui comme partout ailleurs y détiendront une part de marché importante de l'ordre de (**60%**).
- Le poids des intermédiaires continuera sans doute de rester faible pour les branches **vie** et les risques de masse du fait notamment de la digitalisation et surtout d'une forte présence des « bancassureurs » comme partout ailleurs.

### 3 Le poids de la distribution et son évolution

#### Exemple du marché Québécois

##### Part de marché par secteur en 2017 : courtage vs direct

• Branche	Courtage	Direct
• Automobile	42,39%	57,61%
• Particuliers	37,10%	62,90%
• Entreprises	78,88%	21,12%
• RC Générale	79,62%	20,38%
• Autres	65,40%	34,60%

- *La catégorie « Autres » inclut les catégories d'assurance suivantes : aviation ; caution ; chaudières et machines ; crédit ; détournement ; frais juridiques ; grêle ; hypothèques ; incendie ; maladies et accidents ; maritime ; protection de crédit ; titres.  
Compilation : Journal de l'assurance*
- Source: [Autorité des marchés financiers](#)
- En dollars absolus, ce ne sont plus que 500 millions de dollars (M \$) qui séparent les deux modes de distribution. Avec sa part de 52,83 %, le courtage a souscrit pour un peu plus de 5 milliards de dollars (G \$) de primes en 2016. Les assureurs directs comptent sur un volume de près de 4,5 G \$ avec leur part de 47,17 %.
- Les assureurs directs s'accaparent tout près de **60 %** du marché de l'assurance des particuliers au Québec, contre un peu plus de **40 %** pour le courtage.

### 3 Le poids de la distribution et son évolution

#### • Exemple du marché Européen

- Les acteurs historiques de la **distribution** de produits d'assurance en **Europe** que sont les agents et les **courtiers**, ont vu, au fil du temps, leur part de marché se réduire avec l'arrivée de nouveaux concurrents, « bancassureurs » et spécialistes de la vente directe notamment. Mais, globalement, les agents et les courtiers constituent toujours le principal canal de distribution, selon l'*Observatoire permanent de l'intermédiation en assurance en Europe*, réalisé par [CGPA Europe](#).
- **Une part de marché de 66% pour le dommages aux biens**
- Dans l'ensemble, les **intermédiaires** d'assurance détiennent **57%** du marché de l'assurance en Europe. Leur part de marché est particulièrement importante en **assurance dommages aux biens (66%)**. «*Une bonne maîtrise des risques, alors que la matière est complexe, explique pour partie cette résistance*», note CGPA Europe. Le poids des intermédiaires s'avère cependant plus faible en **assurance vie (61%)**, du fait notamment d'une forte présence des « bancassureurs » dans des pays comme la France, l'Italie, l'Espagne ou la Belgique.
- Examinées sur une longue période, les **parts de marché** des intermédiaires se sont fortement détériorées. Agents et courtiers ont perdu beaucoup de terrain en France, en Belgique, en Italie et en Espagne notamment. En revanche, ils en ont gagné au Portugal et au Luxembourg.

## 4 Aménagements réglementaires, déontologiques et corporatifs

- Comme annoncé en préambule, la CIMA a mis en place de bonnes structures réglementaires et législatives, qui offrent un cadre de travail assez confortable, dans la mesure où, cela a créé un encadrement réglementaire propice au développement de l'intermédiation en général,
- Toutefois dans la pratique et au vu des mutations importantes qui se profilent à l'horizon, nécessairement des aménagements réglementaires, déontologiques et corporatifs s'imposent pour favoriser et accompagner le développement de l'intermédiation dans la zone,
- De mon point de vue, ces aménagements devront porter sur le contrôle, la délivrance des agréments, la formation, la généralisation de la RC Pro etc.
- En effet les contrôles devront non seulement intégrer la manière dont l'intermédiaire pratique le métier, mais être également les mêmes **quelle que soit la nature de l'intermédiaire** : courtier, agent, agence bancaire, distributeur, courtier en ligne etc. Ils pourraient être exercés conjointement par les autorités de contrôle et les fédérations d'intermédiaires,



## 4 Aménagements réglementaires, déontologiques et corporatifs

- Concernant la formation au-delà de celle traditionnellement exigée en assurance, il faudrait instaurer des formations spécifiques à la pratique du métier et notamment :
  - Comment expliquer l'assurance aux clients
  - comment les conseiller
  - Comment les assister en cas de sinistre
- Il s'avère aussi nécessaire de procéder à quelques réformes de la profession d'intermédiaire, réformes qui d'ailleurs auraient dues être engagées depuis longtemps :
  - ✓ Agrément et immatriculation de toutes les personnes physiques ou morales présentant des opération d'assurance au public,
  - ✓ Généralisation de la RC professionnelle à TOUS les intermédiaires,
  - ✓ A l'instar du droit européen, il conviendrait d'inclure un certain nombre de critères qualitatifs tels que le conseil par écrit,
  - ✓ Les assureurs ne doivent plus accepter des affaires de la part d'intermédiaires non agréés,
  - ✓ Adhésion obligatoire à des instances professionnelles et à un code de déontologie

## 4 Aménagements réglementaires déontologiques et corporatifs

### Cas du Maroc pour la délivrance des agréments :

- L'ACAPS organise un examen pour l'exercice de la profession d'intermédiaire d'assurances.
- Conformément aux dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances et des textes réglementaires pris pour son application, un examen professionnel sera organisé à compter du 13 février 2018 au profit des personnes désirant exercer la profession d'intermédiaire d'assurances et qui remplissent les conditions suivantes :
- être de nationalité marocaine ;
- être titulaire d'une licence délivrée par un établissement universitaire national ou d'un diplôme reconnu équivalent par l'administration ;
- avoir accompli un stage de formation durant une période continue minimum de six (6) mois ou justifier d'une expérience professionnelle minimum de deux (2) années continues, auprès d'une entreprise d'assurances et de réassurance, d'un intermédiaire d'assurances ou de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS).

**MERCI POUR VOTRE AIMABLE  
ATTENTION**

