



**FANAF : 4^{ème} EDITION DU FORUM DES MARCHES
COTONOU, LES 08 ET 09 NOVEMBRE 2018**

PANEL N°1

**« Etat des lieux de la Distribution
Acteurs, Cadre réglementaire,
Pratiques de terrain, Régulation »**

Présentateur Claver OLANDZOBO

Directeur Technique / Assurances Générales du Congo « AGC »

Tél : +242 06 - 918 -93 -12 @1 : claver.olandzobo@agccongo.com @2 : claverolandzobo@gmail.com

Avant-propos

Un jour, lors d'une visite chez un grand Assureur Marocain en 2014, le Directeur Vie et Bancassurance nous a fait savoir que, je cite : « **La bataille aujourd'hui entre les compagnies d'assurance n'est pas celle de gagner les affaires, mais celle d'avoir les meilleurs réseaux de distribution** ».

Cet avis a profondément retenu mon attention et peut se vérifier en regardant les performances des compagnies et celle des canaux de distribution qu'elles utilisent.

Si la distribution occupe une place aussi importante dans la stratégie de survie des entreprises d'assurance, il est donc important de se pencher sérieusement sur la question. Cette réflexion concerne aussi bien les assureurs, que le régulateur au regard de l'apparition des nouveaux d'intermédiaires d'assurance et des nouveaux concurrents.

LES ACTEURS DE LA DISTRIBUTION

Pour atteindre le public, les sociétés d'assurances font le plus souvent appel à des intermédiaires qui sont presque exclusivement les agents généraux ou les courtiers. Le rôle de ces intermédiaires est capital : sans eux, de nombreux contrats ne seraient pas conclus notamment dans le domaine des assurances vie où il est nécessaire de convaincre l'assuré.

On observe sur les marchés FANAF, les intermédiaires traditionnels ci-après :

- 1- Les courtiers d'assurances** : mandataires du client,
- 2- Les Agents généraux** : mandataires des compagnies d'assurances.
- 3- Les personnes physiques salariés** commis à cet effet par une entreprise d'assurance ou par un agent général d'assurance personne morale,


4- Les personnes physiques non salariées, autres que les agents généraux d'assurance, et mandatées à cet effet par une entreprise d'assurance, un courtier par un agent général.

Cependant, au-delà de ces intermédiaires traditionnels, les évolutions sociales et économiques donnent naissance à de nouveaux canaux de distributions :

 **La banque assurance,**

 **La vente des assurances en ligne** avec la création des sites web vitrines pouvant permettre :

- L'obtention des devis en ligne,
- Les souscriptions en ligne
- Les actions de prospection à grande échelle.

 **Les plateformes informatiques de gestion** des assurances, à l'exemple de stane assurance en Côte d'Ivoire.

Les tableaux ci-dessous, montrent la contribution des intermédiaires dans le chiffre d'affaires des compagnies.

Parmi les nouveaux canaux de distribution utilisés dans la plupart des marchés, la banque occupe une place importante notamment dans le cadre de l'assurance Vie via le décès-emprunteur.

Le faible taux de bancarisation dans certains pays peut expliquer la faible pénétration de l'assurance dans ce réseau. Au Cameroun par exemple, ce réseau représentait environ 1,18% des émissions en 2014 contre 4,9% en 2015 sur le décès-emprunteur.

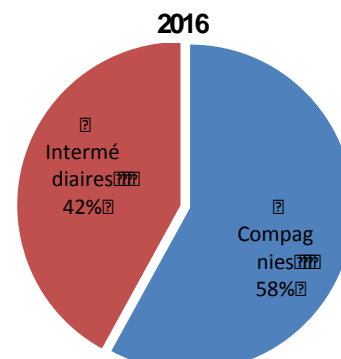
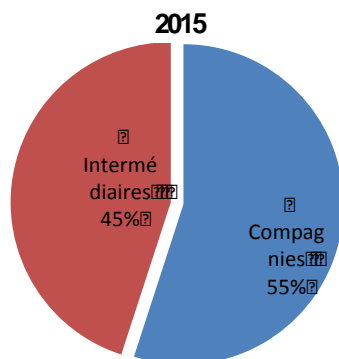
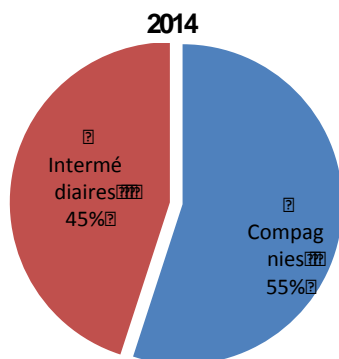
Au Maroc au contraire, le réseau bancaire apporte plus de 40% de primes aux compagnies d'assurance.

Pour ce qui est du digital, il est encore à un stade de démarrage dans les pays Cima.

Nul doute que l'impact des paiements par téléphone portable, sera un levier important dans les années à venir pour le développement du canal digital qui correspond de plus en plus aux clients Particuliers, pour booster la micro assurance.

Tableau 1 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché sénégalais en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	74 309 713 000	26 652 270 000	16	8	56	7	303	906	43%	2%	45%
2015	86 360 234 000	34 279 572 000	18	9	59	9	699	1 137	44%	1%	45%
2016	94 809 852 000	45 868 253 000	18	9	64	9	1 158	1 684	40%	2%	42%

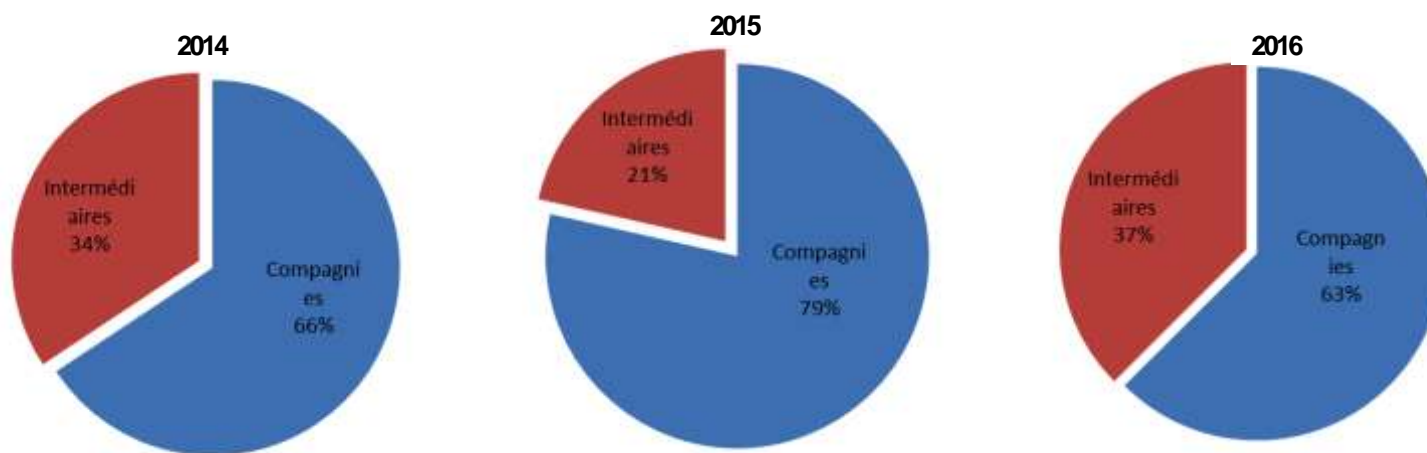


**Marché sénégalais
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : rapport annuel marché DNA Sénégal

Tableau 2 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché congolais en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	73 100 000 000	4 940 000 000	5	2	21	43			28,05%	6,25%	34,30%
2015	95 100 000 000	5 560 000 000	5	2	31	61			14,18%	7,30%	21,48%
2016	60 100 000 000	5 730 000 000	5	2	31	73			28,65%	8,83%	37,48%

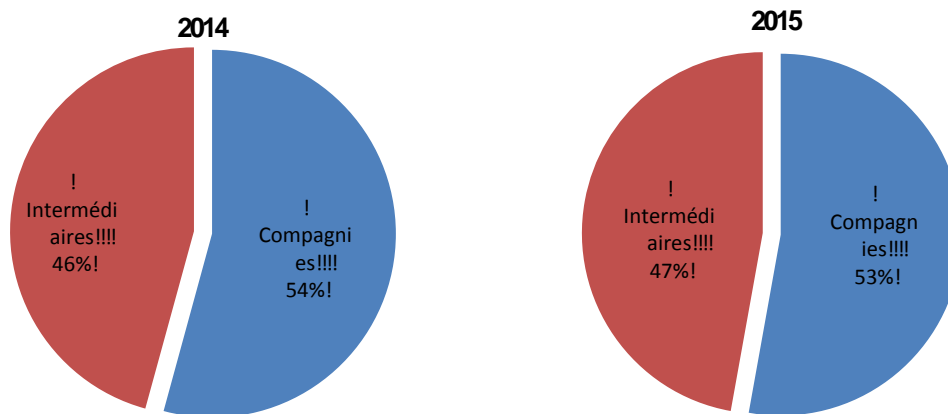


**Marché congolais
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : rapport annuel marché DNA Congo

Tableau 3 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché burkinabé en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	33 024 538 388	17 996 529 647	8	8	17	51			17,01%	16,19%	45,74%
2015	38 627 837 076	19 287 031 465	8	8	20	48			15,50%	20,17%	47,16%
2016					22	78					

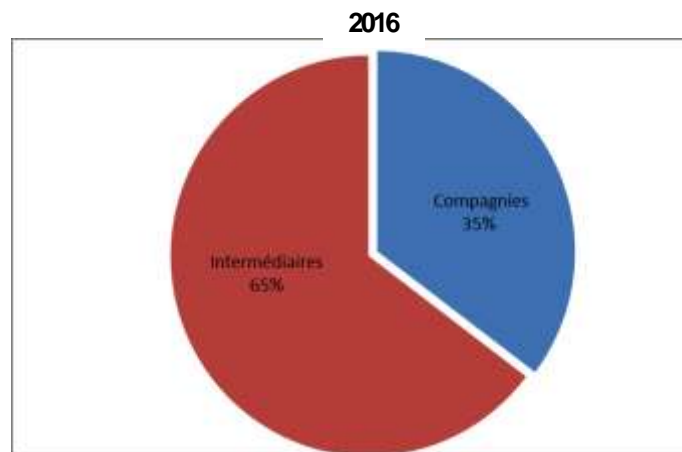


**Marché burkinabé
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : APSAB (Association Professionnelle des Sociétés d'Assurances du Burkina)

Tableau 4 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché gabonais en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	103 349 613 000	18 117 751 000	5	3	18	3		50			
2015	101 318 678 000	17 562 784 000	6	3							
2016	86 011 967 000	19 616 622 000	6	3							64,70%

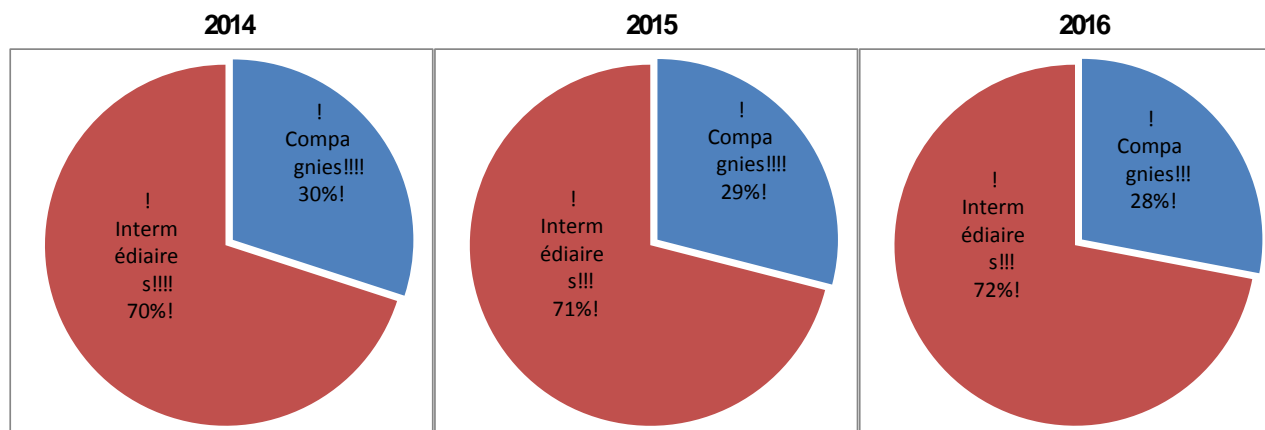


**Marché gabonais
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : FEGASA (Fédération Gabonaise des Sociétés d'Assurances)

Tableau 5 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché marocain en Dirham

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	18 820 990 000	9 397 660 000	3	2	409	1320	5 670				70%
2015	19 648 960 000	10 559 440 000	4		425	1453	6000				71%
2016	34 900 000 000	14 292 570 000	3	2	446	1427	6 152				72%

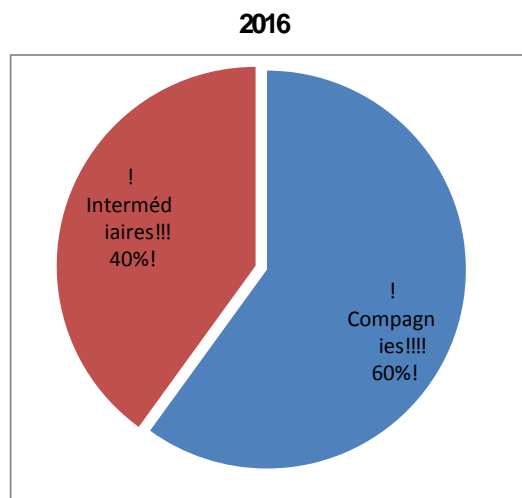


**Marché marocain
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : rapport annuel marché ACAPS (Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale)

Tableau 6 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d’Affaires du marché camerounais en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d’agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	117 296 323 554	44 359 693 596	16	7							
2015	130 650 903 521	51 551 725 577	16	7							
2016	131 081 398 696	54 328 579 884	16	9	75	79	12	467	30.70%	8.7%	40%

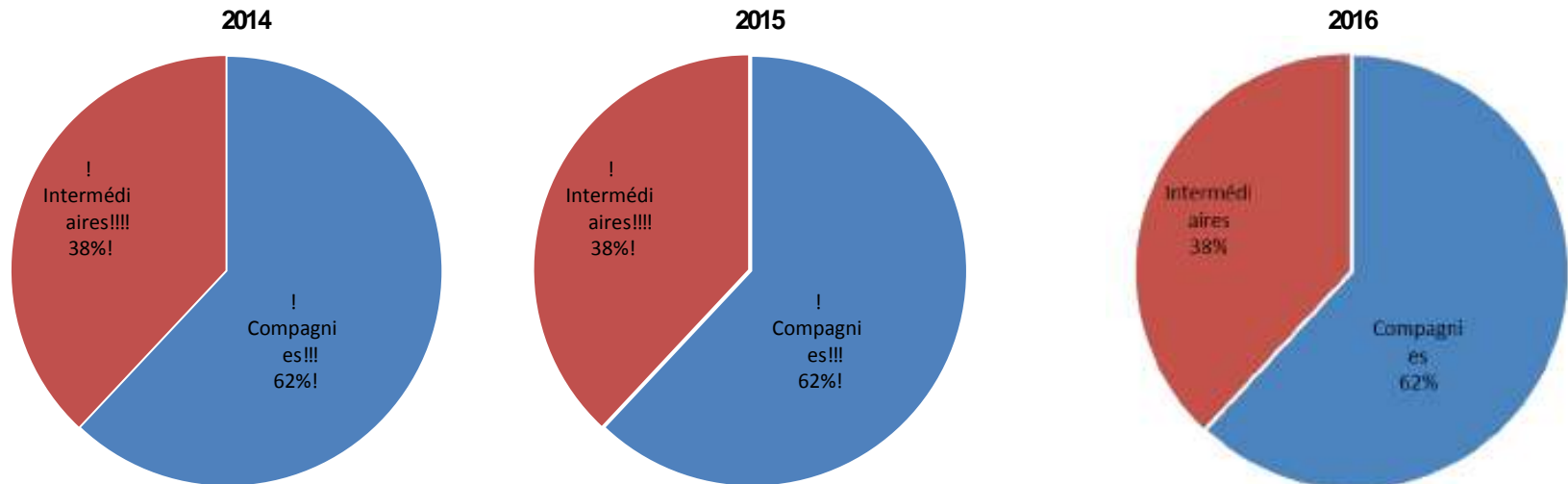


**Marché camerounais
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : rapport annuel marché DNA Cameroun

Tableau 7 : Contribution des Intermédiaire dans le Chiffre d'Affaires du marché ivoirien en FCFA

Exercice	CA Non-Vie	CA Vie	Nombre Cie non-vie	Nombre Cie vie	Nombre courtiers	Nombre d'agents généraux	Mandataires non-salariés compagnies	Mandataires salariés Cie, courtiers et agents généraux	Contribution courtiers au CA Cie	Contribution Agents Généraux au CA Cie	Contribution Globale des Inter dans le CA
2014	139 738 316 939	111 346 197 826									38%
2015	161 843 000 000	119 876 000 000	17	10							38%
2016	169 432 000 000	133 502 000 000	18	10		53		647			38%



**Marché ivoirien
Contribution des Intermédiaires dans le CA**

Source : rapport annuel marché DNA Côte d'Ivoire

LE CADRE REGLEMENTAIRE

La Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines (FANAF) regroupe, outre, les pays membres de la Conférence interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), le Maroc, la Tunisie, la Mauritanie, la Guinée Conakry, la République Démocratique du Congo, le Rwanda et l'Afrique du Sud.

La loi française du 13 juillet 1930 relative au contrat d'assurance demeure le texte de référence, repris pour l'essentiel par les rédacteurs du code CIMA et ceux des textes réglementaire en matière d'assurance des autres pays de l'espace FANAF. Ainsi, le cadre réglementaire régissant l'intermédiation en assurance est quasi identique dans tous les pays de l'espace FANAF.

Aussi, dans la zone CIMA, par exemple, la réglementation de l'intermédiation en assurances est régie par le livre V du code des assurances constitué par des 500 à 561. Ce livre traite des questions liées aux catégories des personnes habilitées pour la présentation des opérations d'assurances, des aux conditions d'accès à la profession, des sanctions et pénalités, du contrôle, de la rémunération, ainsi que des aspects comptables et financiers.

■ FORCES ET FAIBLESSES DE LA REGLEMENTATION

Au cours de l'état des états généraux de l'assurance tenus en du **08 au 09 mars 2018** à Abidjan en Côte d'Ivoire, quelques propositions d'amélioration du cadre réglementaire ont été faites :

- 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 exigée actuellement par la réglementation (article 514 du code CIMA).
- Instituer une forme juridique et un capital social minimum pour l'obtention de l'agrément.

Au Congo, le gouvernement par arrêté N°11783/MFBPP/CAB du 25 novembre 2016, a fixé le capital minimum des sociétés d'intermédiation en assurance à 15 000 000 FCFA, anciennement fixé à 10 000 000 FCFA.

Nous suggérons par exemple, la mise en place obligatoire des ordres professionnels des courtiers et des agents généraux à l'instar des avocats, des médecins et des notaires. Avec des conditions d'accès et un code de déontologies propres à chaque activité. Ce qui constitue déjà un premier niveau de surveillance interne au-delà de la surveillance par le régulateur des assurances.

LES PRATIQUES DE TERRAIN

A- LES MAUVAISES PRATIQUES OBSERVEES DANS LA DISTRIBUTION

- 1- La rétention des primes et la dissimulation affaires,
- 2- L'exigence de sur commission pour apporter plus de volume d'affaires à l'assureur,
- 3- La non application de la clause d'ajustement des primes insérée dans les contrats d'assurances maladie quand le rapport sinistre à prime est supérieur à la norme convenue.
- 4- La gestion des sinistres laissée aux mains des courtiers, comme condition pour recevoir de ces derniers une part importante des affaires.
- 5- La déclaration tardive des émissions, générant des difficultés en cas de survenance de sinistre quand le système d'information de l'assureur ne reconnaît pas la police sinistrée. Obligeant l'assureur à gérer ce type de sinistre en manuel, donc hors du système d'exploitation.

- 6- Des réductions de primes accordées sans l'autorisation préalable de l'assureur pour gagner le client, conduisant à un déséquilibre technique de la branche concernée. Même sur des polices de courtes durées en automobile, y compris les polices entrant dans la catégorie 04.
- 7- Le non-respect de la clause bonus- malus, par la non application du malus pour éviter de perdre le client, mais l'octroi systématique du bonus lorsque l'assuré n'a pas causé de sinistre.
- 8- Le non-respect de l'article 541 au niveau du reversement des primes d'assurance encaissées en espèce jusqu'à 1000 000 FCFA. En effet, les intermédiaires reversent la prime à l'assureur nette de leur commission, pratiquant ainsi une rétention d'office de la commission.
- 9- La faiblesse de l'encadrement des compagnies d'assurances à l'endroit leurs agents généraux.

REGULATION

- Le nombre de contrôles doit être renforcé, cela va aussi de paire avec les moyens humains et financiers dont dispose le régulateur.
- Un renforcement de capacité des contrôleurs est aussi facteur d'amélioration de l'image de la profession.
- A l'exemple des compagnies d'assurances dans l'article 329, il est important de renforcer les conditions d'accès à l'obtention d'un agrément de courtage en mettant un accent sur le diplôme et l'expérience acquise dans le métier de l'assurance.
- La communication du régulateur à l'endroit des intermédiaires pour les amener à adopter et encourager les bons comportements, peut être une forme d'éducation permanente par des canaux modernes (télévision, Radio).

TELLE EST L'ECONOMIE DE NOTRE PRESENTATION

MERCI DE VOTRE ATTENTION
SOUTENUE

*« Vous êtes bon, lorsque vous marchez fermement
vers votre but d'un pas intrépide. Pourtant vous
n'êtes pas mauvais lorsque vous y allez en boitant.
Même ceux qui boitent ne vont pas en arrière »*

Gibran Khalil

Présentateur

Claver OLANDZOBO

Directeur Technique

Assurances Générales du Congo « AGC »

Tél : +242 06 - 918 -93 -12

@1 : claver.olandzobo@agccongo.com

@2 : claverolandzobo@gmail.com

