

NOTE DE PRESENTATION

Ce Guide édité en 2008 se devait d'être actualisé au vu des changements intervenus dans l'intervalle.

Il s'inscrit ainsi, comme d'autres initiatives similaires, dans le cadre des actions que notre Fédération entend perpétuer pour que notre métier soit mieux maîtrisé et mieux appréhendé notamment par ceux qui envisagent ou s'apprêtent à s'y engager.

Il sert aussi et si nécessaire, de mémoire à ceux qui exercent déjà cette profession et dont le souci est de servir au mieux le consommateur dans le respect de la réglementation en vigueur et la déontologie.

Sans être exhaustif, ce guide se veut une réponse à des questionnements liés à l'exercice d'une activité complexe et en perpétuelle mutation.

Il est enfin le résultat d'une profonde réflexion d'une équipe qui s'est dévouée à mettre son expérience et son vécu au service de la profession.

Khalid AOUZAL

Président de la FNACAM



SOMMAIRE

Partie 1 : Cadre réglementaire

- Définition de l'intermédiaire d'assurances
- Conditions d'accès à la profession, obligations réglementaires et incompatibilités
- Exercice de la profession d'intermédiaire d'assurances :
Agent ou Courtier, personne physique ou personne morale, les spécificités de chaque statut
- Principales tâches et fonctions de l'intermédiaire d'assurances :
Relations avec l'assuré
Relations avec les compagnies d'assurances (traités, conventions, mandats)
Le statut du démarcheur
- Les règles de contrôle à observer par l'Intermédiaire d'Assurance
Le contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances
Le contrôle des compagnies d'assurances
- Les obligations et les infractions à la réglementation

Partie 2 : Organisation et gestion d'un cabinet d'assurances

- Organisation métier d'un intermédiaire d'assurance selon sa taille et son portefeuille
 - Approche polyvalente
 - Approche par fonctions et départements
- Fonctions et fiches de poste au sein d'un cabinet d'assurances
 - Prospection (commercial)
 - Souscription et Production
 - Gestion sinistres et réclamations
 - Recouvrement et Reversement des primes

Annexes (Accès sur le site web de la FNACAM)

- **Lois et textes réglementaires :**
 - Code des assurances (Livre Quatre) et autres Dahir
 - Décrets et Arrêtés
 - Circulaires, notes et décisions de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale «ACAPS»
- **Conventions sectorielles :** CID, CICA, Tiers Payant Cliniques Privées, FGA, Coassurance
- **Comptabilité :** Principes et Schéma comptables de l'activité d'intermédiaire d'assurances
- **Fiscalité :** Impôt sur le revenu, Impôt sur les sociétés, Taxe sur la valeur ajoutée

PARTIE 1

CADRE REGLEMENTAIRE

Définition de l'intermédiaire d'assurance

La profession d'intermédiaire d'assurance est régie par le Livre IV de la Loi 17-99 portant code des assurances publiée au Bulletin Officiel n° 5054 du 2 ramadan 1423 (7 novembre 2002).

Le code des assurances donne la qualité d'intermédiaire d'assurance aux seules sociétés de courtage et aux agents d'assurance personne physique ou morale.

Le courtier, constitué obligatoirement sous forme de société, garantit de par son statut, son indépendance ainsi que l'impartialité de ses conseils. Il assiste ses clients de manière objective puisque les solutions qu'il propose proviennent d'un large panel de compagnies.

L'agent représente quant à lui au plus deux compagnies d'assurance à condition d'obtenir l'accord de la compagnie avec laquelle il a signé le premier traité de nomination. L'agent, au même titre que le courtier, est un véritable spécialiste de l'assurance ; néanmoins il ne peut commercialiser que les produits de la compagnie à laquelle il est rattaché et dont il est le mandataire.

Courtiers et Agents d'assurance sont animés par le même devoir : Rendre le maximum de services à leurs clients en leur proposant les meilleures garanties au meilleur prix, en orientant leur choix sur les clauses d'assurance les plus appropriées, les franchises éventuelles les plus adaptées, voire les moyens de prévention les plus indiqués.

En pratique, leur travail s'inscrit dans le temps car, ils accompagnent l'assuré en permanence dès la souscription du contrat, pendant le cours de la police et à la survenance d'un sinistre.

Ils font ainsi acte d'assureur- conseil.

Conditions d'accès à la profession, obligations réglementaires et incompatibilités

Condition de nationalité

Les intermédiaires personnes physiques doivent être obligatoirement de nationalité marocaine. Les personnes morales doivent être régies par le droit marocain et avoir leur siège au Maroc et avoir 50% au moins du capital détenu par les personnes physiques de nationalité marocaine ou des personnes morales de droit marocain.

Conditions de capacité professionnelle

Les intermédiaires d'assurances doivent justifier d'une triple condition :

- Etre titulaire d'une licence délivrée par un établissement universitaire national ou d'un diplôme reconnu équivalent par l'administration.
- Etre titulaire d'une licence délivrée par un établissement universitaire national ou d'un diplôme reconnu équivalent par l'administration.
- Accomplir un stage de formation d'une durée minimum de six mois auprès d'une compagnie d'assurance, d'un intermédiaire d'assurance ou de l'ACAPS 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).
- Le stage doit obligatoirement être matérialisé par une attestation conforme au modèle exigé par l'administration de tutelle par l'autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale. ([modèles d'attestations à récupérer auprès de la FNACAM](#))
- Avoir réussi à l'examen professionnel. Cet examen porte sur les catégories d'assurance se rapportant à la couverture des risques atteignant les personnes les biens et les responsabilités.

Toutefois, les candidats ne sont examinés qu'à leur demande pour les opérations d'assurance portant sur le crédit, la caution et la réassurance et bientôt les assurances TAKAFUL.

Conditions d'honorabilité

L'intermédiaire d'assurances ne doit pas avoir été frappé d'incapacité. L'accès à la profession est interdit à personnes condamnées pour crime de droit commun, délit relatif au vol, à l'abus de confiance, radiées d'une profession réglementée pour cause disciplinaire et plus particulièrement pour tout ce qui touche les condamnations pour faillites, fraudes et chèques sans provision.

L'accès à l'examen d'admission à la profession d'intermédiaire d'assurance.

- Le candidat doit adresser à l'ACAPS une demande d'agrément directement s'il est courtier ou par sa compagnie s'il est agent. Cette demande doit être accompagnée d'une copie certifiée conforme de la CIN, deux photos d'identité, un extrait d'acte de naissance, un extrait de la fiche anthropométrique datant de moins de trois mois, une copie légalisée du diplôme précité et une attestation de stage ou d'une attestation de travail justifiant l'expérience professionnelle.

Les démarches à entreprendre par le lauréat en vue de l'obtention de la décision d'agrément.

- Après avoir réussi l'examen et avant de commencer son activité, Le lauréat doit signer et produire à l'ACAPS une déclaration sur l'honneur attestant qu'il n'exerce aucune profession incompatible avec celle d'intermédiaire d'assurance ainsi qu'une copie du contrat RC professionnelle. **La compagnie mandante devra en plus, s'agissant de ses agents, transmettre un exemplaire de leur traité de nomination à l'administration de tutelle.**

En outre, s'il exerce en société, il doit présenter un exemplaire certifié conforme des statuts. Les statuts doivent indiquer le représentant responsable et d'un certain nombre de mentions réglementaires. Il est d'ailleurs conseillé de les soumettre au préalable à l'ACAPS pour s'assurer de leur conformité.

La publicité légale doit être faite, le capital versé et la liste des actionnaires ou porteurs de parts sociales arrêtée avec précision du montant et de la répartition du capital Enfin, il doit obtenir l'inscription au registre de commerce.

Exercice de la profession d'intermédiaire d'assurance : Agent ou Courtier, personne physique ou personne morale, les spécificités de chaque statut

Selon le statut choisi par l'intermédiaire, la réglementation introduit quelques spécificités :

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle :

Avant de démarrer leurs activités, les intermédiaires d'assurance sont tenus de garantir leur responsabilité civile professionnelle pour un montant au moins égal à 500.000,00 DHS pour les agents et 1.000.000,00 DHS pour les sociétés de courtage.

Forme Juridique :

Pour l'exercice de sa profession d'intermédiaire d'assurance, l'agent peut opter entre le statut de la personne physique et le statut de la personne morale ; le courtier quant à lui doit obligatoirement exercer en qualité de personne morale.

Lorsque l'intermédiaire choisit la personne morale, celle-ci doit être constituée sous la forme d'une S.A. ou d'une S.A R.L.

Un capital social minimum est requis pour la société. Le capital social minimum requis pour la société relève actuellement du droit commun. Il pourrait être revu, si la disposition y afférente dans le projet d'amendement du livre IV du code des assurances est adoptée.

Incompatibilités :

L'intermédiaire d'assurance ne peut cumuler d'autres fonctions à sa fonction de Représentant Responsable. Ainsi il lui est interdit d'être salarié de n'importe quelle autre entreprise, ou d'être représentant d'une autre société de courtage ou d'agence ou d'être dirigeant d'une compagnie d'assurance (Art 296 du code des assurances)

Local lié à l'autorisation d'exercice et activités autorisées :

Pour le moment, l'intermédiaire d'assurance ne peut exercer que dans un seul local. Il peut néanmoins, sous réserve d'en informer l'autorité de tutelle, exercer dans ce local d'autres activités liées à sa profession, telles que correspondant d'une société de financement ou représentant d'une compagnie d'assurance étrangère pour la gestion des sinistres automobiles survenus au Maroc et impliquant des personnes munies d'une carte verte. Il peut également après autorisation de l'autorité de tutelle, et si sa taille le nécessite, utiliser un ou plusieurs autres locaux pour y domicilier toute tâche liée à son activité, à l'exclusion de la présentation des opérations d'assurance pour externaliser certaines tâches - gestion, archivage, informatique, ...

(CF circulaire DAPS/IA11/15 du 16 Mars 2011 relative à l'application de l'article 301 du code des assurances)

Octrois de codes de collaboration par compagnies d'assurances aux sociétés de courtage :

L'octroi de codes aux sociétés de courtage par les entreprises d'assurances n'est pas systématique.

La compagnie sollicitée est en droit de poser des conditions à cette collaboration comme le dépôt d'une caution.

Elle peut aussi mettre fin à cette collaboration si la société de courtage a une production faible ou peu diversifiée.

Principales tâches et fonctions de l'intermédiaire d'assurances :

En plus de sa fonction d'assureur conseil, l'intermédiaire d'assurance doit accomplir un certain nombre de tâches et assumer plusieurs fonctions liées à son statut de gérant d'entreprise exerçant une profession réglementée.

Relations avec l'assuré :

Par son écoute et ses conseils, l'intermédiaire d'assurance propose à l'assuré les produits d'assurances les plus adaptés à ses besoins et en fonction de chaque situation.

Pour cela, l'intermédiaire d'assurance doit veiller à ce que l'assuré lui fasse part de tout élément lui permettant d'apprécier au mieux l'étendue des risques devant être couverts. De même l'intermédiaire doit informer l'assuré de l'étendue des garanties dont il peut bénéficier ainsi que des exclusions et des franchises qui s'appliqueront en cas de survenance d'un sinistre et du montant de la prime à régler. La confiance, la bonne foi et la transparence sont à la base de tout contrat d'assurance et d'une relation durable entre un intermédiaire d'assurance et son client assuré.

Il y a lieu de rappeler que l'intermédiaire d'assurance est soumis aux lois et dispositions réglementaires suivantes :

La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur :

L'intermédiaire est tenu par un devoir d'information et de conseil au consommateur.

La loi n°09-08 relative à la protection des données personnelles :

L'intermédiaire doit veiller à protéger les données personnelles recueillies auprès des assurés et à la sécurité dans leur utilisation et leur traitement.

La loi 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux

La circulaire ACAPS N° DAPS/EA11/16 du 04 juillet 2011 :

L'intermédiaire a une obligation de vigilance, de veille interne et de déclaration de soupçon dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Relations avec les compagnies d'assurances :

Les compagnies d'assurances s'appuient sur leur réseau traditionnel que sont les intermédiaires d'assurance pour le placement des produits d'assurance, le recouvrement des primes d'assurance ainsi que la gestion des sinistres.

Les relations entre les compagnies d'assurances et ce réseau traditionnel sont principalement régies par le traité de nomination en ce qui concerne les agents ou la convention de courtage pour les courtiers.

Les intermédiaires d'assurance sont rémunérés à la commission qui est un taux de la prime. Cette commission est servie par les compagnies d'assurance et peut être librement négociée entre les deux parties depuis qu'elle a été déréglementée en 2006.

Sont interdits :

- L'encaissement d'un montant de prime supérieur à celui fixé par la compagnie, représentant par exemple des honoraires d'étude préalable ou des frais de gestion des sinistres ou des frais de recours effectué pour le compte d'un client non titulaire d'une garantie défense et recours.
- De même sont interdites les primes de bonne gestion en fin d'exercice qui tiennent compte de la croissance de la production, de l'équilibre par branche et du rapport sinistres à prime.
- A l'inverse, toute ristourne de commission au client ou à la compagnie est interdite.

Après la clôture de chaque exercice fiscal, toutes les compagnies sont tenues de faire connaître le montant des commissions qu'elles ont versé l'année précédente ; c'est le total de ces montants qui correspond au chiffre d'affaires des intermédiaires.

En pratique, afin de permettre d'apporter le meilleur service aux assurés, les compagnies d'assurance octroient aux agents et courtiers des mandats d'encaissement et de gestion de leurs produits d'assurance. Les compagnies peuvent également donner des délégations de souscription pour certains produits.

Ainsi un grand nombre de tâches de souscription, de recouvrement et de gestion sont effectuées par les intermédiaires d'assurance faisant d'eux un maillon incontournable de l'industrie de l'assurance.

Enfin, les agents et les courtiers peuvent régler aux assurés les indemnités de sinistres pour le compte d'une compagnie d'assurance. Pour cela, cette dernière doit leur délivrer un mandat spécial.

Le Statut du démarcheur :

L'intermédiaire d'assurance peut recourir à des démarcheurs pour présenter les opérations d'assurances pour lesquelles il est agréé. Pour que cette collaboration ait un caractère légal, l'intermédiaire doit dresser la liste des démarcheurs à son service et la communiquer annuellement à l'ACAPS.

A noter que le démarcheur ne doit disposer d'aucun local, c'est un technico-commercial itinérant agissant pour le compte et sous la responsabilité de l'intermédiaire.

Les règles de contrôle à observer par l'Intermédiaire d'Assurance :

La profession d'intermédiaire d'assurance est une activité fortement réglementée et soumise de ce fait à de nombreuses règles de contrôle (Livre IV - Titre III du code des assurances et arrêtés réglementaires pris pour son application)

Le contrôle de l'ACAPS :

(Article 315 et 316 du code des assurances)

Les intermédiaires d'assurances doivent produire à l'administration les documents qui permettent de rendre compte de leurs activités dans les délais et conformément aux modèles prévus par voie réglementaire.

Depuis le mois d'octobre 2017, la transmission et le traitement de ces états doit être effectué par voie électronique sur l'application **WEB'INTER** mise en place par l'ACAPS.

Les intermédiaires d'assurances sont également soumis au contrôle des agents de l'ACAPS qui peuvent à tout moment, vérifier sur place les opérations effectuées. Les intermédiaires d'assurances sont tenus de mettre à leur disposition le personnel qualifié pour leur fournir les renseignements qu'ils jugent nécessaires pour l'exercice du contrôle.

Ainsi et conformément à l'article 315 du Code des assurances et aux dispositions de l'arrêté du Ministre des finances et de privatisation n°2241-04 du 27 décembre 2004 relatif à la présentation des opérations d'assurances, tous les intermédiaires d'assurances sont astreints à :

- Tenir les registres et états suivants, dans les formes prévues à cet effet :

- Le registre des actes de production (Annexe 2)
- Le registre des sinistres, règlements et recours (Annexe 3)
- L'état de production (Annexe 4)
- L'état des règlements (Annexe 5)
- La liste du personnel (Annexe 6)
- La liste des démarcheurs (Annexe 7)

Autrefois il était exigé de renseigner ces registres et états manuellement en y inscrivant toutes les opérations de production, les actes de gestion qui en découlent ainsi que les règlements effectués pour le compte des compagnies d'assurance (Production : affaires nouvelles, avenants, renouvellement ou ristourne, encaissements des primes, reversement des primes aux compagnies d'assurance - Sinistres réglés aux assurés, règlements et recours).

Aujourd'hui, avec la généralisation de l'outil informatique, ces registres sont automatiquement alimentés par la saisie quotidienne des opérations sur les logiciels de gestion dédiés à la gestion des cabinets d'assurance.

Ces logiciels permettent d'ailleurs de compiler automatiquement les informations requises pour alimenter les états réglementaires, ce qui facilite considérablement les déclarations sur l'application WEB'INTER. Ces déclarations doivent être effectuées :

Au plus tard à la fin du mois qui suit la fin de chaque trimestre pour :

- L'état de leur production conforme au modèle (annexe 4)
- L'état des règlements conforme au modèle (annexe 5)

Au plus tard le 30 avril de chaque année pour :

- La liste de leur personnel et, le cas échéant, celle de leurs démarcheurs, conforme aux modèles (annexes 6 et 7)
- Les grandes masses du Bilan simplifié et du Compte de Produits et Charges

Au plus tard le 30 avril de chaque année par voie postale :

- Un extrait de la fiche anthropométrique datant de moins de trois mois, concernant l'agent « personne physique » et le représentant responsable de l'agent « personne morale » ou de la société de courtage.

Il reste entendu, que la non production des pièces prescrites dans les délais impartis est passible conformément à l'art 323 du code des assurances d'une amende administrative de 500 DH jour de retard.

L'intermédiaire doit également faire figurer sur son papier en tête, prospectus plaques et tous autres imprimés destinés au public, tous les éléments nécessaires à l'identification du cabinet : nom, type de société, capital, adresse, n° du registre du commerce, d'ICE, d'identification fiscale, n° de patente, n° de l'agrément et la mention « Intermédiaire d'assurance régi par la loi 17-99 portant code des assurances ».

L'obligation d'informer l'ACAPS :

Tout changement d'adresse doit être communiqué 10 jours avant sa survenance au ministre des finances pour mise à jour de l'agrément

Tout changement d'enseigne ou de dénomination sociale doit être communiqué dans un délai de 10 jours au ministre des finances pour mise à jour de l'agrément.

(Article 3 de l'arrêté du ministre des finances n°2241-04 du 14 kaada 1425 (27 décembre 2004) modifié par l'arrêté du ministre des finances n°2363-09 du 14 ramadan 1430 (4 septembre 2009)

L'exercice d'une activité annexe telle que précisé ci-dessus doit obligatoirement être portée à la connaissance de l'ACAPS et figurer dans les statuts de l'intermédiaire.

Quelques infractions aux dispositions légales et/ou réglementaires régissant la profession générant des sanctions administratives allant de l'avertissement au retrait d'agrément

1. Absence d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle ;
2. Absence de registre des sinistres, des règlements et des recours ;
3. Non-conformité des Registres des actes de production, des sinistres, règlements et recours aux modèles réglementaires ;
4. Non communication des états à l'ACAPS dans les délais impartis ;
5. Non règlement des primes d'assurances dans les délais réglementaires ;
6. Non remboursement des ristournes de primes créditées par la compagnie ;
7. Rétention des primes d'assurances ;
8. L'exercice de l'activité de correspondant des sociétés de financement sans en informer l'ACAPS ;
9. Exploitation de branches d'assurance sans agrément administratif correspondant ;
10. Exploitation de points de vente sans autorisation administrative ;
11. Pratique du démarchage hors des locaux de l'intermédiaire par ses employés ;
12. Changement d'adresse sans en informer l'ACAPS ;
13. Exploitation du cabinet en tant que personne morale sans agrément administratif ;
14. Perception d'un montant supplémentaire à l'occasion de changement de véhicule ou de délivrance de duplicata ;
15. Application non conforme du tarif automobile ;
16. Application du tarif normal au lieu du tarif frontière pour véhicules immatriculés à l'étranger ;
17. Prorogation de la durée de la validité des attestations provisoires ;
18. Prorogation de la durée de la validité des attestations définitives par surcharge ;
19. Rajout du nombre de places sur les attestations d'assurances automobiles ;
20. Octroi d'une réduction pour affaires nouvelles ;
21. Octroi de la bonification pour non sinistre sans justification ;
22. Règlement des sinistres sans mandat spécial ;
23. Non remboursement des indemnités de sinistres dues aux assurés en totalité ;
24. Rétention des frais pour immobilisation sur indemnités de sinistres ;
25. L'usage des notes de couverture ou attestations d'assurances au nom de l'intermédiaire ;

NB: Les infractions précitées ne sont pas nécessairement listées suivant l'ordre de leur gravité, car elles sont toutes condamnables.

Le contrôle des compagnies d'assurance :

Les intermédiaires d'assurances doivent également se soumettre au contrôle que les compagnies d'assurance souhaiteraient opérer pour les opérations qui les concernent (Article 317 du code des assurances).

En pratique, selon les compagnies, un chargé de compte - qui peut avoir la fonction d'un animateur commercial, d'un inspecteur, d'un coordinateur - est chargé d'assurer la coordination avec l'intermédiaire d'assurance.

L'intermédiaire est tenu de respecter les règles de souscription et les procédures qui lui sont communiquées par les compagnies avec lesquelles il collabore.

Toutes les compagnies ont aujourd'hui mis en place des « web services » facilitant la souscription de plusieurs produits d'assurances (Automobile, Responsabilités Civiles, Multirisques, Accident du Travail, Assistance, etc...). Dans certains cas, ces plateformes permettent également la réalisation d'actes de gestion au niveau de l'intermédiaire (avenants, annulations, résiliations) ainsi que la déclaration et le suivi des sinistres.

Certes, ces systèmes améliorent considérablement le service à l'assuré grâce notamment à la réactivité de l'intermédiaire et à la célérité dans le traitement des réclamations et des incidents (workflow), mais au prix d'une masse de travail considérable chez l'intermédiaire qui s'est vu confier au fil des ans de plus en plus de tâches de gestion auparavant effectuées au sein des compagnies.

Les compagnies organisent régulièrement des séances de formation concernant leurs nouveaux produits et les plateformes de souscription déléguées mises en place pour la souscription.

Enfin, les différents services de la compagnie adressent à l'intermédiaire d'assurance divers états récapitulants l'activité de ce dernier pour assurer le suivi relatif à la production, au recouvrement et aux sinistres.

A ce titre, les intermédiaires d'assurance sont soumis par la réglementation aux exigences suivantes :

- **Délai de versement des primes aux compagnies :**

Les intermédiaires d'assurance sont tenus de verser les primes encaissées dans les 15 jours qui suivent le mois de leur encaissement (CF arrêté du M.F du 5.01.2012 - BO n° 6010)

- **Règlement des sinistres pour le compte des compagnies d'assurance :**

La société de courtage qui souhaite régler à ses clients les indemnités de sinistres pour le compte d'une compagnie d'assurance doit être en possession d'un mandat spécial délivré à cet effet par la compagnie. L'agent peut y être autorisé, de par sa qualité de mandataire, au travers de son traité de nomination.

PARTIE 2

ORGANISATION ET GESTION D'UN CABINET D'ASSURANCES

L'organisation d'intermédiaire d'assurance passe nécessairement par une répartition réfléchie des tâches entre les collaborateurs et l'adoption de règles de gestion bien définies.

Les cabinets pouvant être de tailles très différentes (effectif allant de 2 personnes à quelques centaines de collaborateurs), le représentant responsable doit penser à optimiser ses ressources humaines et logistiques pour être à même d'accomplir toutes les tâches inhérentes à la présentation d'opérations d'assurances et remplir les obligations réglementaires qui en découlent.

Cette organisation dépend également de la taille de son portefeuille et de son positionnement (particuliers et/ou entreprises).

Ainsi, on peut définir les organisations des cabinets d'intermédiaires d'assurance selon 2 catégories :

- Une approche polyvalente pour les cabinets de taille modeste :
En général chaque collaborateur est responsable d'une catégorie d'assurance et se charge aussi bien des tâches de production que de la gestion des sinistres.
Cette approche trouve très vite ses limites dès que le portefeuille grossit et se pose alors le choix entre le dédoublement des postes et la spécialisation des postes.
- Une approche par fonctions et départements pour les structures plus importantes :
L'industrialisation des process et le fort volume des actes de gestion à traiter nécessitent une organisation hiérarchisée et fortement spécialisée pour une meilleure productivité.

Pourtant, malgré les différences assez marquées dans ces deux approches, et les spécificités propres à chaque cabinet, les tâches principales inhérentes au métier d'intermédiaire d'assurance restent sensiblement les mêmes.

▪ Fonctions et fiches de poste au sein d'un cabinet d'assurances

Les fiches de postes permettent de définir la mission principale, les activités principales et les activités annexes des collaborateurs et elles sont spécifiques à chaque cabinet.

1- Commercial/Prospection :

- Exemple d'intitulé de la fonction : Attaché commercial
- Fiche de poste :
 - Développement du chiffre d'affaires
 - Gestion des portefeuilles clients.

2- Souscription et production :

- Exemple d'intitulé de la fonction : Responsable IARDT
- Fiche de poste :
 - Suivi des offres commerciales avec les compagnies,
 - Gestion des contrats et avenants,
 - Suivi du quittancement,
 - Suivi de l'échéancier,
 - Saisie sur logiciel de gestion,
 - Etablissement du bordereau de production journalier et du bordereau d'encaissement,
 - Classement et archivage.

3- Gestion des sinistres et réclamations :

- Exemple d'intitulé de la fonction : Responsable Sinistre.
- Fiche de poste :
 - Instruire et gérer les dossiers sinistres et régler ceux pour lesquels l'intermédiaire dispose de pouvoirs de règlement ou d'un accord de la part de la compagnie
 - Assurer une qualité de service conforme aux normes définies par la compagnie.

4- Recouvrement et reversement des primes :

- Exemple d'intitulé de la fonction : Assistante administrative et comptable.
- Fiche de poste :
 - Vérification des encaissements,
 - Préparation des versements bancaires,
 - Rapprochement bancaire,
 - Rapprochement des états entre production cabinet et système compagnie,
 - Règlement compagnie,
 - Facturation et recouvrement auprès des clients,
 - Suivi des impayés.

La Convention d'Indemnisation Directe (CID)

La CID est une convention signée entre l'ensemble des compagnies de la place, ayant pour but d'indemniser rapidement les victimes des accidents de circulation pour les dommages matériels occasionnés à leurs véhicules.

Elle s'applique au règlement des dommages matériels même si l'accident a entraîné des lésions corporelles, à condition que le bénéficiaire de l'indemnité ne soit pas blessé.

L'assureur, afin de définir la responsabilité de chacun, dispose d'un barème de 19 cas de figures qui lui permet d'attribuer un pourcentage de responsabilité de 0%, 50%, 100%.

Lorsque le montant des dommages à dire d'expert ne dépasse pas le plafond conventionnel (fixé actuellement à 20.000 DHS :

- 1^{ère} étape : indemnisation par l'assureur de la RC auto de la partie non responsable sur la base de documents exploitables : constat à l'amiable ou rapport des autorités locales, rapport d'expertise (facultatif pour les dommages inférieurs à 1.500 DHS) et facture de réparation ;
- 2^{ème} étape : l'assureur direct présente son recours à l'assureur de la partie adverse pour réclamer le forfait conventionnel (**fixé actuellement à 6.000 dhs**) et sur lequel le pourcentage de responsabilité a une incidence (forfait conventionnel de 3 000 DHS en cas de partage de responsabilité entre les antagonistes.

Lorsque le montant des dommages dépasse le plafond conventionnel :

Le recours est présenté selon le coût réel desdits dommages et après accord préalable et expertise contradictoire de la compagnie adverse.

Lorsque le véhicule appartient à un marocain résident à l'étranger :

De même pour les accidents impliquant des véhicules de marocain résident à l'étranger, le recours s'effectue au coût réel, indépendamment du montant des dommages.

La Convention d'Indemnisation Corporelle Automobile (CICA)

Principes :

- Convention signée entre les compagnies d'assurances visant à mettre en place un dispositif simple et rapide permettant d'accélérer l'indemnisation des victimes des accidents de circulation ayant subi des dommages corporels.
- Chaque assureur indemnise directement son propre assuré (victime) ainsi que tous les occupants du véhicule impliqué dans l'accident.

Les avantages de la CICA :

- Améliorer la qualité de service aux assurés en les indemnisant directement
- Eviter le recours aux tribunaux
- Assurer l'indemnisation rapide des dommages corporels
- Bénéficier d'une indemnisation directe si taux IPP \leq a 10%.

Annexes

Accès sur le site web de la FNACAM

www.fnacam.ma

Référentiel des lois et textes réglementaires régissant l'activité des intermédiaires d'assurance ou qui leurs sont opposables

- Dahir n° 1-02-238 du 7 octobre 2002 portant promulgation de la loi n° 17-99 portant code des assurances
- Dahir n° 1-07-79 du 17.04.2007 portant promulgation de la Loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux.
- Dahir du 6 mars 2014 portant promulgation de la loi n° 64-12 portant création de l'autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale "ACAPS"
- Dahir du 25 août 2016 portant promulgation de la loi 59-13 modifiant et complétant la loi n° 17-99 portant code des assurances
- Dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011 portant promulgation de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.
- Dahir n° 1-09-15 du 18 février 2009 portant promulgation de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.
- Arrêté du ministère des finances du 5.01.2012 - BO n° 6010 portant sur les délais de versement de primes
- Circulaire n DAPS/IA11/15 du 16 Mars 2011 relative à l'application de l'article 301 du code des assurances relatif à l'externalisation de certaines tâches
- Circulaire N°DAPS/AO/13/20 du 25 Juillet 2013 relative à l'application du critère de tarification « Localisation géographique du risque ».
- Circulaire N°DAPS/IA/15/24 du 16 Juillet 2015 relative à l'encaissement des primes, au paiement des sinistres et aux relations entre les intermédiaires d'assurances et les entreprises d'assurances et de réassurance.
- Circulaire N°DAPS/EA/13/21 du 03 Septembre 2013 modifiant et complétant la circulaire N° DAPS/EA/11/16 du 04 Juillet 2011 relative à l'application par le secteur des assurances des dispositions de la loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux.
- Note d'information 166370 du 03 Août 2017 portant sur la communication des états réglementaires et des demandes de changement des fiches signalétiques

Autres annexes (Accès sur le site web de la FNACAM)

- **Lois et textes réglementaires :**
 - Code des assurances (Livre Quatre) et autres Dahir
 - Décrets et Arrêtés
 - Circulaires, notes et décisions de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale «ACAPS»

- **Conventions sectorielles :**
 - CID
 - CICA
 - Tiers Payant Cliniques Privées
 - Coassurance

- **Comptabilité :**

Principes et Schéma comptables de l'activité d'intermédiaire d'assurances

- **Fiscalité :**
 - Impôt sur le revenu
 - Impôt sur les sociétés
 - Taxe sur la valeur ajoutée

Edité le 10.11.2017