



CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

« M. TEUMAGNIE et ASCOMA au CAMEROUN »

6 avril 2021

Communiqué du Point de contact national français

A l'issue de son évaluation initiale, le PCN clôture la saisine

Le Point de contact national français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (« PCN ») a été saisi le 1^{er} décembre 2020 par un individu de nationalité camerounaise M. Edouard TEUMAGNIE au sujet de réclamations dans la gestion de son assurance santé par une société camerounaise, ASCOMA Cameroun. Le plaignant saisit le PCN français au sujet de la société française ASCOMA International au motif qu'elle représenterait le Groupe ASCOMA dont ces deux sociétés font partie. La saisine fait référence au chapitre VIII des Principes directeurs de l'OCDE relatif aux intérêts des consommateurs.

Cette évaluation initiale du PCN français ne détermine pas si l'entreprise a agi ou non en conformité avec les Principes directeurs de l'OCDE.

1. Procédure suivie par le PCN selon son règlement intérieur

La procédure de saisine du PCN est confidentielle. Le PCN doit s'efforcer de réaliser l'évaluation initiale d'une saisine dans un délai indicatif de trois mois après l'accusé de réception. A l'issue de l'évaluation initiale, le PCN prépare un communiqué annonçant sa décision sur la recevabilité de la saisine. Si l'évaluation initiale est positive, le PCN propose ses bons offices aux parties et examine la saisine afin de les aider à résoudre leurs différends puis publie un communiqué final. Dans le cas contraire, il conclut la saisine à l'issue de l'évaluation initiale.

♦ **1.1. Réception et accusé réception de la saisine (décembre 2020).** Le PCN a reçu la saisine par voie électronique le 1^{er} décembre 2020. Il en a accusé réception le 7 décembre 2020. Il a informé le plaignant le jour-même en lui transmettant des informations sur la procédure.

♦ **1.2. Recevabilité formelle de la saisine et information de l'entreprise (décembre 2020 – janvier 2021).** Le PCN a discuté de la recevabilité de la saisine lors de sa réunion du 10 décembre 2020. Il a validé la recevabilité formelle de la saisine le 15 décembre 2020 tout en constatant qu'il était probable que le dossier ne prospère au-delà de l'évaluation initiale. Le Secrétariat du PCN a informé la société française de la saisine par courrier du 21 janvier 2021.

♦ **1.3. Évaluation initiale de la saisine (décembre 2020 – février 2021).** Le PCN a débuté l'évaluation initiale à partir du 15 décembre 2020. La société française a transmis des éléments de réponse au PCN dès le 27 janvier 2021 (cf. 2.5) et a proposé que la société camerounaise reçoive le plaignant au Cameroun. Le 3 février 2021, le secrétariat du PCN a informé le plaignant des démarches entreprises par le PCN et par la société française. Il a pris bonne note de ces démarches et a accepté de rencontrer la société camerounaise, ASCOMA Cameroun. Cette rencontre devait avoir lieu le 4 mars 2021 à Douala. Le PCN a mis fin à l'évaluation initiale lors de sa réunion du 12 février 2021. Il a décidé de clôturer la procédure et de finaliser le communiqué d'évaluation initiale.

♦ **1.4. Communiqué du PCN.** L'article 19 du règlement intérieur du PCN français prévoit que le communiqué annonçant la recevabilité d'une saisine « précise l'identité des parties, le/les pays



concerné(s) par la saisine et comporte une synthèse de son évaluation initiale ». L'article 20 prévoit l'anonymat de l'entreprise lorsqu'une saisine ne remplit pas les critères formels de recevabilité¹. Le PCN a adopté un projet de communiqué le 9 mars 2021 qui a ensuite fait l'objet de consultation des parties. Le présent communiqué a été adopté le 6 avril 2021 puis il a été transmis aux parties avant sa publication. Le communiqué a ensuite été publié ([ici](#)) puis la saisine a été notifiée à l'OCDE ([ici](#)).

2. Présentation de la saisine

◆ 2.1. Présentation du plaignant.

Le plaignant, M. TEUMAGNIE, est un ressortissant camerounais. Il a déjà saisi plusieurs PCN dont le PCN français.

◆ 2.2. Présentation des faits sous-tendant la saisine du PCN.

La saisine porte sur des différends personnels du plaignant avec son assurance santé opérée par ASCOMA Cameroun. Le plaignant conteste en particulier des refus de remboursement de frais médicaux qu'il a engagés en France en 2017 et en 2018. Il demande le remboursement à 100% des frais réels engagés et évoque la mise en œuvre « abusive » de son contrat par ASCOMA Cameroun. Il transmet au PCN divers documents échangés avec la société camerounaise en 2017 et 2018. Il indique que ASCOMA Cameroun aurait rejeté ses demandes. Il adresse au PCN une demande compensation financière.

Le plaignant saisit le PCN français en décembre 2020. Sa saisine s'appuie sur ses échanges avec ASCOMA Cameroun. Il adresse cependant sa saisine à ASCOMA International car il estime que la société française « représenterait » le Groupe ASCOMA. ASCOMA est la maison-mère de la société camerounaise. Le plaignant ne détaille pas les griefs qu'il adresserait à la société française.

◆ 2.3. Recommandations des Principes directeurs visées par la saisine.

Le plaignant estime avoir été « victime du non-respect » des recommandations 2, 3, 4 et 6 de du chapitre VIII relatifs aux intérêts des consommateurs des Principes directeurs :

« Dans leurs relations avec les consommateurs, les entreprises devraient se conformer à des pratiques loyales dans l'exercice de leurs activités en matière commerciale, de marketing et de publicité et prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la qualité et la fiabilité des biens ou des services qu'elles fournissent. En particulier, elles devraient :

2. Donner des renseignements exacts, vérifiables et clairs qui soient suffisants pour permettre aux consommateurs de prendre leurs décisions en connaissance de cause, notamment des renseignements sur les prix et, s'il y a lieu, le contenu, la sécurité d'utilisation, les effets sur l'environnement, l'entretien, le stockage et l'élimination des biens et des services. Si possible, ces informations devraient être formulées de manière à permettre aux consommateurs de comparer les produits.

3. Fournir aux consommateurs l'accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des différends et des mesures correctrices équitables, faciles à utiliser, rapides et efficaces sans coûts ou charges inutiles.

4. S'abstenir de toute affirmation, omission ou toute autre pratique qui soit trompeuse, fallacieuse, frauduleuse ou déloyale.

6. Respecter la vie privée des consommateurs et prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'elles collectent, conservent, traitent ou diffusent. »

◆ 2.4. Demandes du plaignant.

Le plaignant saisit le PCN français afin d'obtenir une compensation financière.

¹Art. 20 : « Lorsque le PCN constate qu'une saisine ne remplit pas les critères formels de recevabilité fixés par l'article 16 et / ou s'il constate qu'il n'est pas compétent pour la traiter, alors il déclare la saisine irrecevable. (...) »

Cf. Communiqué du PCN français du 15 mai 2018, Entreprises monégasque et congolaise en RDC [ici](#)
Et Communiqué du PCN français du 12 mars 2019, Secteur financier au Cameroun [ici](#)

◆ 2.5. Réponse de la Société française.

Compte tenu du caractère personnel des différends soumis par le plaignant, le PCN a invité la société française à lui indiquer si elle était disposée à s'engager directement avec le plaignant pour examiner sa requête. Le PCN souhaitait également savoir si le Groupe dispose d'un service clientèle pour traiter les plaintes de ses clients et consommateurs.

La société française a indiqué que le Groupe ASCOMA est un groupe monégasque et qu'elle est une société de courtage de droit français tournée vers les clients internationaux qui gère exclusivement des polices internationales d'assurances en dommages et non en santé et que la maison-mère commune de ASCOMA International et ASCOMA Cameroun est une société dont le siège se situe en Principauté de Monaco. ASCOMA International n'est pas la maison mère des filiales d'ASCOMA en Afrique.

La société française a informé le PCN de démarches qu'elle a entreprises dès la réception de la saisine afin d'informer le Groupe et la filiale camerounaise des réclamations du plaignant et afin d'y répondre rapidement. Elle a immédiatement proposé au PCN que la direction de la société camerounaise reçoive le plaignant afin de clarifier sa compréhension de son contrat. Enfin, elle a transmis au PCN une analyse technique des réclamations du plaignant qui concluait qu'elles ne seraient pas recevables. Cette note technique n'a pas été transmise au plaignant.

Par ailleurs, la société française a indiqué au PCN que le Groupe monégasque intervient dans plusieurs pays où les législations concernant la protection de l'intérêt des consommateurs et les mécanismes d'alerte ne sont pas les mêmes. Elle a indiqué que la filiale camerounaise ne dispose pas de mécanisme d'alerte et qu'en général, les réclamations des clients étaient traitées par les directions des filiales. Des signalements peuvent être remontés en interne à la direction du groupe.

3. Coordination avec les PCN étrangers

Le Cameroun et Monaco ne sont pas adhérents aux Principes directeurs. Le PCN français a traité seul la circonstance spécifique. Il a consulté le PCN belge² et le PCN marocain³ qui ont reçu des circonstances spécifiques similaires déposée par le plaignant au cours des dernières années.

4. Synthèse de l'évaluation initiale de la circonstance spécifique (art. 16, 22, 23 et 25)

L'analyse de la recevabilité d'une saisine couvre plusieurs aspects : les critères formels sont-ils remplis ? La saisine est-elle de bonne foi et en rapport avec les Principes directeurs ? La saisine est-elle recevable par rapport aux critères de l'article 23 ? Le PCN peut-il contribuer au règlement du différend ?

◆ Article 16 : La saisine remplit-elle les critères formels de recevabilité formelle ?

La saisine détaille l'identité de l'entreprise française visée, l'identité et les coordonnées du plaignant, le détail des faits reprochés à l'entreprise camerounaise et les éléments des Principes directeurs au nom desquels le PCN français est saisi.

² Communiqué d'évaluation initiale du PCN belge, Brussels Airlines – M. Edouard Teumagnie, 31 août 2016 : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Communique-pcn-Evaluation-Initiale-Brussels-Airlines-Edouard-Teumagnie-fr-2016-08-31.pdf>

Base de données de l'OCDE : <http://mneguidelines.oecd.org/database/instances/be0017.htm>

³ Communiqué final du PCN marocain, Mr. Edouard Teumagnie à l'encontre de la Royal Air Maroc, 23 décembre 2020 :

<https://pcnmaroc.ma/wp-content/uploads/2021/02/Communique-Final-PCN-Maroc-Teumagnie-Vs-RAM.pdf>

Base de données de l'OCDE : <http://mneguidelines.oecd.org/database/instances/ma0004.htm>



Au cours de l'évaluation initiale, le PCN a constaté que ASCOMA est un groupe monégasque⁴. La société française visée par la saisine est présentée comme sa direction internationale. ASCOMA International, société par actions simplifiée domiciliée en France, exerce une activité internationale. Elle est une entreprise multinationale au sens des Principes directeurs. Elle entretient des « relations d'affaires » au sens des Principes directeurs avec le siège du Groupe et avec la société camerounaise. ASCOMA International n'est pas la maison-mère des filiales du Groupe en Afrique. Le PCN français est compétent pour interagir avec elle.

◆ Article 22 : La saisine est-elle de bonne foi et en rapport avec les Principes directeurs ?

A l'issue de l'évaluation initiale, le PCN émet des doutes sur la bonne foi de la saisine et constate qu'il n'y a pas de lien substantiel entre les réclamations du plaignant et les Principes directeurs :

- **Le PCN émet des doutes sur la bonne foi de la saisine.** Le plaignant est affilié à la même assurance santé depuis de nombreuses années (avant et depuis sa retraite). Le PCN s'interroge sur le fait de le saisir plusieurs années après les réclamations initiales. Il note que les éléments fournis par l'entreprise tendent à montrer que ses réclamations ne seraient pas fondées, son contrat prévoyant une prise en charge des soins effectués à l'étranger basée sur 100% du plafond de la sécurité sociale française et non pas à 100% des frais réels.
- **Surtout, le PCN constate que la saisine n'est pas en rapport avec les Principes directeurs.** Ce type de différend personnel concernant une assurance maladie et une demande d'indemnisation ne relève pas du PCN. Le plaignant a un intérêt strictement personnel dans l'affaire qui est sans rapport avec les Principes directeurs.

◆ La saisine est-elle recevable au regard des critères de l'article 23 ?

a. Pour apprécier la recevabilité, le PCN doit tenir compte de l'identité de la partie concernée et de son intérêt. → *Le plaignant est identifié. Il a saisi le PCN français en 2014⁵ et en 2019⁶ ainsi que plusieurs PCN. Il a un intérêt strictement personnel et pécuniaire dans le cas d'espèce.*

b. Pour apprécier la recevabilité, le PCN doit tenir compte du caractère significatif de la question et des éléments d'appui. → *La saisine porte sur des réclamations d'un client vis-à-vis de son assurance santé. La saisine ne pose pas de questions significatives sur l'effectivité des Principes directeurs.*

c. Pour apprécier la recevabilité, le PCN doit tenir compte de la pertinence des lois et des procédures applicables. → *La contestation du plaignant ne relève pas des Principes directeurs de l'OCDE. Les différends soumis par le plaignant concernant une entreprise camerounaise, ils pourraient relever d'autres procédures au Cameroun. Il semble que le plaignant n'aurait pas intenté d'autre procédure au Cameroun.*

d. Pour apprécier la recevabilité, le PCN doit tenir compte du traitement de questions similaires au niveau national ou international. → *Le plaignant a saisi plusieurs PCN de différends personnels concernant ses droits sociaux (Etats-Unis, France, Royaume-Uni,) et plus récemment des demandes d'indemnisation suite à des incidents de voyage (Belgique, France puis Maroc). Les PCN ont clôturés ces saisines à l'issue de l'évaluation initiale.*

⁴ <https://www.ascoma.com/> et [Organisation du Groupe ASCOMA](#)

⁵ « AFD au Cameroun », communiqué du 25 mars 2015 [ici](#)

⁶ Cette saisine ne visait pas une entreprise multinationale française ; le PCN français l'a transférée PCN marocain. Cf. note de bas de page n°3.



◆ Article 25 : Le PCN peut-il contribuer au règlement du différend ?

Le PCN français est particulièrement attaché à l'objectif de sa mission principale, fixée par l'OCDE, qui est de contribuer à la remédiation des différends en facilitant un dialogue entre les parties. Dans le cas d'espèce, la saisine ne portant pas sur les Principes directeurs, il n'y a pas matière pour offrir des bons offices.

Le PCN a néanmoins joué un rôle de facilitateur entre les parties durant l'évaluation initiale. ASCOMA International s'est engagée de manière proactive avec le PCN dès le début la procédure en se montrant ouverte au dialogue. Elle a mobilisé ses relations d'affaires au sein du Groupe afin de répondre au PCN d'une part et au plaignant d'autre part. Le plaignant a été reçu par ASCOMA Cameroun afin de lui expliquer les caractéristiques de son contrat. La facilitation du PCN n'a cependant pas permis de contribuer à la résolution de ce différend car le plaignant maintient ses demandes.

5. Conclusion de l'évaluation initiale (art. 18)

ASCOMA International entretient des relations d'affaires au sens des Principes directeurs avec le siège du Groupe ASCOMA et avec la société camerounaise, ASCOMA Cameroun. Elle a mobilisé ses relations d'affaires au sein du Groupe afin de répondre au PCN d'une part et au plaignant d'autre part.

Au cours de l'évaluation initiale, le PCN a joué un rôle de facilitateur entre les parties. ASCOMA International a agi rapidement afin que le Groupe dont elle fait partie réponde aux questions soulevées par le plaignant et pour qu'il soit reçu par la direction locale de la filiale camerounaise du Groupe. Cette rencontre a eu lieu le 4 mars 2021 à Douala. Le 19 mars 2021, le plaignant a indiqué au PCN qu'elle n'avait pas permis de répondre à ses demandes.

→ *Le PCN recommande à la société française de sensibiliser le Groupe ASCOMA aux Principes directeurs de l'OCDE et en particulier à l'encourager à déployer des dispositifs de recueils et de traitement des plaintes de ses clients s'inspirant des recommandations de l'OCDE afin de « Fournir aux consommateurs l'accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des différends et des mesures correctrices équitables, faciles à utiliser, raides et efficaces sans coûts ou charges inutiles ».*

A l'issue de son évaluation initiale⁷, le PCN estime que les questions soulevées par la saisine ne portent pas sur l'effectivité des Principes directeurs. Conformément à son règlement intérieur, le PCN met fin à l'évaluation initiale de la saisine et clôture la procédure.

En annexe :

- Schéma de la procédure de traitement d'une circonstance spécifique
- Extrait du règlement intérieur du PCN français sur l'évaluation initiale d'une saisine (articles 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 31) et sur la confidentialité de la procédure (articles 38, 39 et 40).

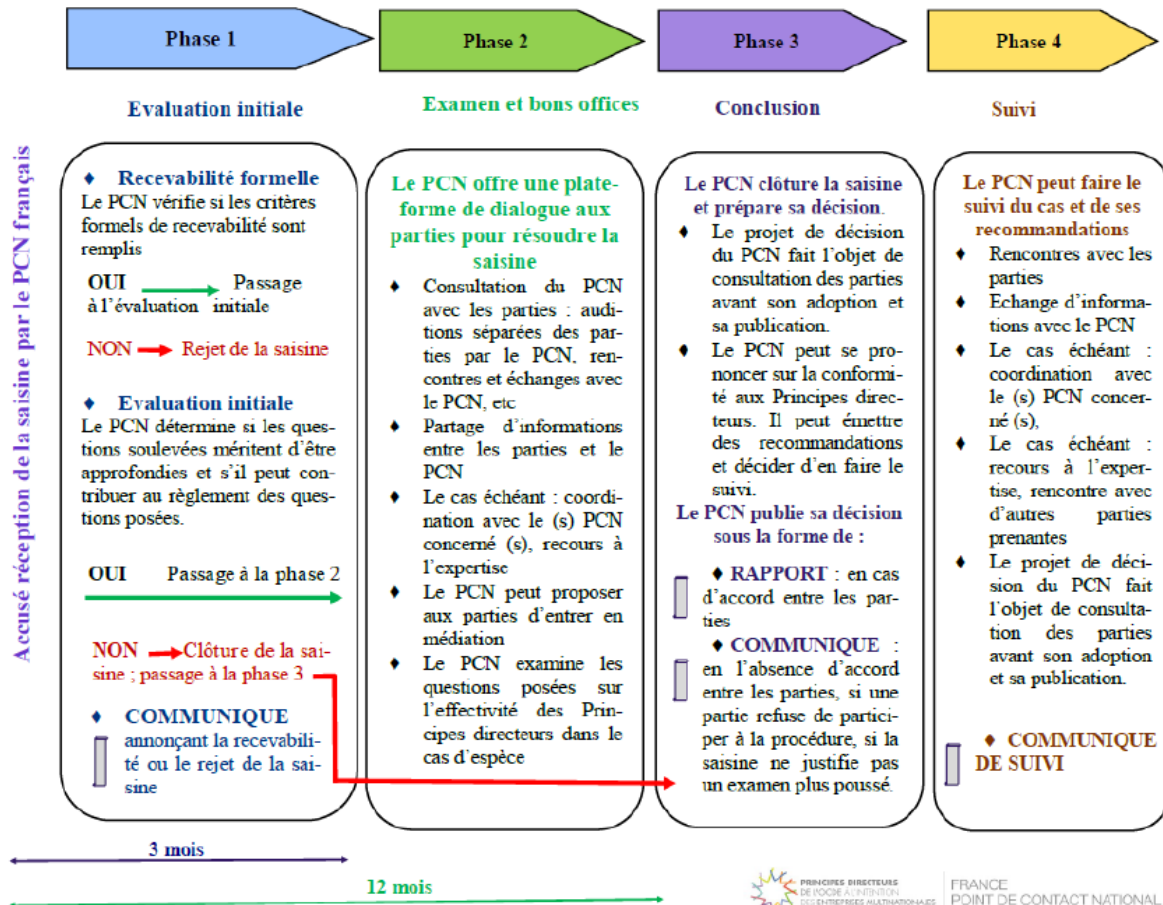
Site internet du PCN www.pcn-france.fr & [Actualités du PCN](#)
Courriel : pointdecontactnational-France@dgtresor.gouv.fr

⁷ « Article 18. Dans le cadre de l'examen de la recevabilité de la saisine, le PCN procède à une première évaluation de l'intérêt des questions soulevées pour déterminer si elles méritent d'être approfondies. »



ANNEXE : Schéma de la procédure de traitement d'une circonstance spécifique

TRAITEMENT D'UNE CIRCONSTANCE SPECIFIQUE PAR LE PCN FRANCE





ANNEXE : Extraits du règlement intérieur du PCN français

IV- SAISINE DU PCN - EVALUATION INITIALE

- **Article 18.** Dans le cadre de l'examen de la recevabilité de la saisine, le PCN procède à une première évaluation de l'intérêt des questions soulevées pour déterminer si elles méritent d'être approfondies.
- **Article 19.** Après son évaluation initiale, le PCN communique sa réponse aux parties concernées. Le PCN publie un communiqué annonçant la recevabilité de la circonstance spécifique, qui précise l'identité des parties, le/les pays concerné(s) par la saisine et comporte une synthèse de son évaluation initiale. Dans le respect de la confidentialité qui s'attache au PCN, le plaignant peut tenir informé son (ses) mandant(s) de la décision prise par le PCN en matière de recevabilité.
- **Article 20.** Lorsque le PCN constate qu'une saisine ne remplit pas les critères formels de recevabilité fixés par l'article 16 et / ou s'il constate qu'il n'est pas compétent pour la traiter, alors il déclare la saisine irrecevable. Il informe le plaignant de sa décision et il transmet la saisine à l'entreprise. Il publie ensuite un communiqué d'irrecevabilité, après information du plaignant et de l'entreprise. Dans ce communiqué, le PCN doit présenter les questions soulevées et donner les motifs de sa décision. Ce communiqué ne mentionne pas l'identité de l'entreprise.
- **Article 22.** Le PCN doit également déterminer si la question soulevée l'est de bonne foi et est en rapport avec les Principes directeurs.
- **Article 23.** Pour apprécier la recevabilité de la saisine qui lui est adressée, le PCN doit tenir compte: de l'identité de la partie concernée et de son intérêt dans l'affaire ; du caractère significatif de la question et des éléments fournis à l'appui ; du lien apparent entre les activités de l'entreprise et la question soulevée dans la circonstance spécifique ; de la pertinence des lois et des procédures, notamment juridictionnelles, applicables ; de la manière dont des questions similaires sont (ou ont été) examinées au niveau national ou international.
- **Article 24.** Une saisine provenant de l'un des membres du PCN est présumée recevable pour autant qu'elle respecte les conditions mentionnées ci-dessus.
- **Article 25.** Le PCN doit s'efforcer de déterminer si, en proposant ses bons offices, il peut contribuer de manière positive à la résolution des questions soulevées et si cela ne risque pas d'entraîner un préjudice grave pour l'une ou l'autre des parties engagées dans d'autres procédures, ou de constituer une atteinte à l'autorité de la justice. Il peut décider alors d'accepter ou de renoncer à poursuivre le traitement de la circonstance spécifique.
- **Article 26.** Le PCN s'efforce de procéder à l'évaluation initiale dans un délai de 3 mois après l'accusé de réception de la question mais un délai supplémentaire peut être accordé s'il s'avère nécessaire pour recueillir les informations indispensables à une décision éclairée.

Confidentialité

- **Article 38.** En conformité avec les dispositions de l'article 40, la participation des membres du PCN à l'examen d'une circonstance spécifique vaut engagement de leur part à respecter la confidentialité des discussions, des auditions et des documents échangés. Les membres du PCN doivent respecter la confidentialité de l'examen d'une saisine tant que celui-ci n'est pas achevé. Lorsque le traitement d'une circonstance spécifique l'exige, certains documents peuvent être remis sur table aux membres du PCN qui accusent formellement réception.
- **Article 39 :** Afin de faciliter le règlement des questions soulevées, le PCN prend les mesures appropriées en vue de protéger les informations sensibles, commerciales ou autres, ainsi que les intérêts des autres parties prenantes impliquées dans les circonstances spécifiques.
- **Article 40 :** À l'issue des procédures, si les parties impliquées ne sont pas tombées d'accord sur une résolution des questions soulevées, elles seront libres de s'exprimer et de discuter de ces questions. En revanche, les informations et les avis avancés durant les travaux par une autre partie impliquée restent confidentiels pour les parties et pour les membres du PCN, à moins que cette partie n'accepte qu'ils soient divulgués ou que ce soit contraire aux dispositions de la législation nationale.