

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES



INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES



La Loyale
ASSURANCES

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES

THEME

**AMELIORATION DE LA GESTION DES
FLOTTES D'UNE SOCIETE DE
TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS :
CAS DE LA SOTRA**

ENCADREUR :

Mr Etienne SOMIAN

*Directeur Général Adjoint de
La Loyale ASSURANCES*

REALISE PAR :

Konan David KOFFI

*Etudiant en DESSA
à l'I.I.A de Yaoundé*

18^{ème} Promotion DESSA

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES



INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES



La Loyale
ASSURANCES

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES

THEME

AMELIORATION DE LA GESTION DES
FLOTTES D'UNE SOCIETE DE
TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS :
CAS DE LA SOTRA

ENCADREUR :

Mr Etienne SOMIAN
*Directeur Général Adjoint de
La Loyale ASSURANCES*

REALISE PAR :

Konan David KOFFI
*Etudiant en DESSA
à l'IIA de Yaoundé*

18^{ème} Promotion DESSA

AVANT-PROPOS

L'Institut International des Assurances de Yaoundé (**IIA**) est l'organe de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (**CIMA**), chargé de la formation des cadres en assurance des pays membres.

Créé en 1972, l'Institut a formé de nombreux cadres qui exercent leurs fonctions aussi bien dans les Directions Nationales d'Assurance que dans les sociétés privées d'assurance et de réassurance.

Ainsi, après dix sept mois de formation théorique, chaque étudiant regagne son pays pour y effectuer un stage pratique. Ce stage permet aux étudiants de mieux appréhender les notions et concepts d'assurances appris et de s'imprégner des réalités de la vie en entreprise et dans les administrations.

C'est dans cette perspective que la Direction Générale de La Loyale ASSURANCES a bien voulu nous ouvrir chaleureusement les portes de cette jeune compagnie afin d'y effectuer ce stage. Le séjour passé à La Loyale ASSURANCES a été fort enrichissant et plein d'enseignements.

Notre étude a consisté en la recherche de stratégies dans le but d'améliorer la gestion du risque que constitue l'ensemble des flottes d'engins de transport public de voyageurs de la Société des Transports Abidjanais (**SOTRA**). Etant le fruit d'une réflexion humaine, nous ne saurions affirmer que les mesures proposées soient exhaustives et prétendre que ce document soit exempt de remarques et de critiques. Nous le soumettons par conséquent à votre appréciation dans le souci de tenir compte de vos observations.

REMERCIEMENTS

Que cet écrit soit l'occasion pour moi d'adresser mes remerciements à toute la Direction de l'Institut International des Assurances de Yaoundé, conduite par son Directeur Général Monsieur Roger Jean-Raoul DOSSOU-YOVO, pour sa contribution à la formation des cadres assureurs en Afrique.

Mes remerciements vont aussi à l'endroit du corps enseignant intervenant à l'Institut, qui a su nous transmettre ce savoir tant indispensable à notre épanouissement dans le secteur des assurances.

Je ne saurais oublier le personnel de La Loyale ASSURANCES et son Président Directeur Général, Monsieur Bernard ABOUO. L'esprit d'équipe, le sens élevé de l'accueil, le professionnalisme, la qualité des hommes qui conduisent cette entreprise, ont permis le déroulement de mon stage dans un environnement sain.

Je voudrais particulièrement remercier, Monsieur Etienne SOMIAN, Directeur Général Adjoint de La Loyale ASSURANCES, un produit de l'Institut, un homme plein de professionnalisme et pétri d'expériences, qui a bien voulu m'encadrer pour mes premiers pas dans le secteur des assurances.

Mes remerciements vont enfin à l'endroit de toute ma famille pour le soutien permanent au cours de mon cursus scolaire.

SOMMAIRE

	Page
AVANT-PROPOS	1
REMERCIEMENTS	2
SOMMAIRE	3
RESUME	4
INTRODUCTION	6
PARTIE I : DE L'ETUDE DU RISQUE A LA TARIFICATION	9
CHAPITRE I : ETUDE DU RISQUE	10
<i>I- PRESENTATION DE LA SOCIETE DES TRANSPORTS ABIDJANAIS (SOTRA)</i>	<i>10</i>
<i>II- ANALYSE DU «RISQUE SOTRA»</i>	<i>12</i>
CHAPITRE II : TARIFICATION	19
<i>I- APPROCHE TARIFAIRE</i>	<i>19</i>
<i>II- VUE SUR LA PRODUCTION</i>	<i>23</i>
PARTIE II : GESTION DES SINISTRES	28
CHAPITRE I : ANALYSE DE LA GESTION DES SINISTRES SOTRA	29
<i>I- INSTRUCTION OU TRAITEMENT DES SINISTRES PAR LES PRINCIPAUX INTERVENANTS</i>	<i>30</i>
<i>II- REGLEMENT DES SINISTRES DE LA SOTRA</i>	<i>35</i>
CHAPITRE II : MESURES D'AMELIORATION A LA GESTION DES SINISTRES	46
<i>I- UNE MEILLEURE ORGANISATION DES SERVICES INTERNES A LA LOYALE ASSURANCES</i>	<i>47</i>
<i>II- LA GESTION AVEC LES DIFFERENTS ACTEURS</i>	<i>52</i>
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE	59
TABLE DES MATIERES	60

RESUME

Dans un secteur d'activité aussi concurrentiel que celui de l'assurance, la satisfaction des assurés doit être le souci majeur de toute entreprise. Les responsables des Directions Techniques doivent constamment faire un diagnostic des procédures de gestions afin de proposer des solutions aux insuffisances constatées. Il existe notamment des assurés pour lesquels une meilleure prestation de service de la part de l'assureur passe par la mise sur pied d'une organisation et des procédures particulières. Tel est le cas de la Société des Transports Abidjanais (SOTRA).

En effet, la SOTRA est une société moderne dont l'objectif principal est d'assurer le transport public urbain de voyageurs. L'une des raisons qui font de la SOTRA un client particulier pour La Loyale ASSURANCES est que dans son organisation, elle a mis en place des structures qui sont d'une grande aide pour l'assureur. De plus la couverture des seuls matériels de transport permet à l'assureur de récolter chaque année plus de trois cent millions francs CFA (300 000 000 FCFA). Cependant, dans sa gestion des sinistres, l'apériteur qu'est La Loyale ASSURANCES est confronté à des difficultés qui en plus d'entraver la liquidation de bon nombre des ces sinistres détériorent dans une grande mesure les résultats techniques.

Dans l'optique d'améliorer la gestion de la partie du risque que constituent les flottes de matériels roulant et flottant de la SOTRA, des recommandations ont été faites. Il s'agira pour l'apériteur :

- d'offrir un service personnalisé à travers un producteur et des régleurs de sinistres exclusivement affectés à la gestion des dossiers de la SOTRA,
- de mettre sur pied une équipe d'assistance qui interviendra sur les lieux des sinistres occasionnant des dommages corporels afin de recueillir les informations utiles à l'estimation des préjudices et à leur règlement rapide,
- de confectionner, en collaboration avec les autres coassureurs, un document de constat d'accidents qui surviennent dans les engins de transport.

Les autres coassureurs devront veiller au bon fonctionnement de la coassurance en versant à l'apériteur leurs quotes-parts de sinistres dans les plus brefs délais. Quant à l'assuré,

il devra s'évertuer à réduire considérablement son volume d'arriérés de cotisations pour permettre à l'assureur de faire pleinement jouer tous les mécanismes de l'assurance.

INTRODUCTION

Dans un monde marqué par l'accroissement sans cesse des richesses et donc du patrimoine détenu par les agents économiques, entreprises et personnes physiques, le besoin incessant de se couvrir contre les aléas se fait de plus en plus sentir. Certains agents économiques mettent en œuvre des mesures de prévention et de protection des risques qu'ils encourent, les premières agissant sur la fréquence des sinistres et les secondes sur leur gravité. Aussi puissantes que soient ces mesures de prévention et de protection des risques, aucune garantie sûre ne s'offre au détenteur d'un patrimoine. De plus, dans nos économies où les agents dans leur grande majorité n'ont pas toujours une forte capacité financière pour faire face aux coûts des sinistres souvent très élevés, le transfert du risque à un professionnel de gestion de risques, l'Assureur, est d'une grande nécessité.

Comme le soulignait le professeur Joseph HEMARD : « *l'assurance est une opération par laquelle une partie (l'assuré, le souscripteur), se fait promettre moyennant une rémunération (la prime) pour lui-même ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie (l'assureur), lequel prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique* ». Il apparaît donc que l'activité d'assurance est en fait un transfert de tout ou partie des conséquences financières du préjudice que pourrait causer ou subir un agent économique ou un particulier vers une société outillée pour cette gestion, dans les conditions mentionnées dans un contrat, et cela en contrepartie du paiement d'une prime ou cotisation.

Tout le souci pour l'assureur, entendu comme l'entreprise chargée de la gestion des risques, est la fixation du juste prix du transfert du risque de manière à pouvoir faire face au coût du risque en cas de survenance d'un sinistre. L'assureur est donc en perpétuel contrôle de son portefeuille. Ce contrôle basé sur l'analyse des statistiques anciennes et récentes portant sur le portefeuille considéré est plus que nécessaire pour l'adaptation du tarif en tenant compte. Par conséquent, la maîtrise du portefeuille passe par une bonne connaissance des assurés.

Dans nos pays en voie de développement, une grande partie du volume des primes émises provient des entreprises. De plus, dans ce secteur d'activité fortement concurrentiel, il est primordial pour toute entreprise qui a un souci d'expansion de tout mettre en œuvre pour

améliorer ses méthodes de travail dans le but de mieux servir la clientèle. Aujourd'hui, quel que soit le secteur d'activité, les entreprises se préoccupent de plus en plus de la fidélisation de leur clientèle.

Intermédiaires et compagnies d'assurance se livrent bataille pour conquérir et fidéliser une clientèle en perpétuelle recherche du meilleur service. L'assureur se doit donc de suivre l'évolution du marché, pour adapter ses produits voire anticiper les besoins afin de mieux répondre aux attentes des assurés.

La Société des Transports Abidjanais (SOTRA), entreprise choisie comme base de référence pour le présent mémoire, est une société de transport public urbain de voyageurs. Cet exemple revêt un intérêt pour toute compagnie du marché ivoirien des assurances.

En effet, cette société, du fait de son importante flotte d'engins de transports et de son impressionnante organisation, est convoitée par la plupart des assureurs. Cet attrait est en grande partie dû à l'immense volume de primes qu'elle permet d'enregistrer. La multitude des intervenants fait de la gestion de ce client un cas particulier dont il convient de cerner les contours afin de répondre au mieux aux attentes de l'assuré. De plus, dans la gestion des nombreux sinistres de la SOTRA, les régleurs de sinistres sont confrontés à d'énormes difficultés, difficultés qui entravent la liquidation des sinistres.

Toutes les raisons évoquées amènent l'assureur à se demander quelle organisation mettre en place pour améliorer l'efficacité dans le service offert à la SOTRA et plus particulièrement comment gérer au mieux le risque que constituent les flottes d'engins de transport de voyageurs de la SOTRA.

Pour répondre à cette interrogation, nous avons choisi de traiter le sujet en deux parties. Dans la première partie, nous traiterons dans un premier chapitre du diagnostic du risque que constitue la SOTRA dans son ensemble afin de proposer des solutions assurantielles, puis dans un deuxième chapitre nous exposerons la tarification ainsi que la production afférente à la couverture des matériels de transport public de voyageurs.

La dernière partie sera consacrée quant à elle à la gestion des sinistres relatifs aux engins de transport de voyageurs. En son premier chapitre, nous nous emploierons à faire une

analyse critique de la gestion des sinistres au niveau de chacun des intervenants que sont La Loyale ASSURANCES, l'assuré et l'intermédiaire d'assurance. Enfin, dans le dernier chapitre de la deuxième partie nous préconiserons des mesures d'amélioration à la gestion des flottes de la SOTRA.

**PARTIE I : DE L'ETUDE DU RISQUE
A LA TARIFICATION**

CHAPITRE I : ETUDE DU RISQUE

I- PRESENTATION DE LA SOCIETE DES TRANSPORTS ABIDJANAIS (SOTRA) :

I-1 Généralités :

Antérieurement à 1960, le service des transports en commun à Abidjan était artisanal. A côté de quelques pinasses, le transport terrestre était assuré par des fourgonnettes transportant une vingtaine de personnes sur un trajet fixe, par des voitures particulières transportant 6 ou 7 passagers sur un itinéraire plus ou moins régulier ou par quelques taxis à compteur.

Ces moyens de transport n'étant plus à l'échelle de la cité moderne que devenait Abidjan, dès 1959, le gouvernement ivoirien contactait différents organismes en vue de la mise en place d'un réseau de transport structuré. Ces contacts devaient déboucher sur la création officielle le 16 décembre 1960 de la Société des Transports Abidjanais (SOTRA), la première société de transport urbain organisée de l'Afrique de l'Ouest. Placée sous tutelle du Ministre des Travaux Publics et des Transports, la SOTRA était déjà une société d'économie mixte dont l'Etat détenait 35% du capital et les partenaires étrangers 65%.

La convention de concession accordait à la SOTRA l'exclusivité du service de transport en commun de voyageurs dans la ville d'Abidjan, et prévoyait la suppression des fourgonnettes et des taxis collectifs ne laissant subsister comme transport public, que les taxis à compteur. Le monopole fut effectivement appliqué à partir de juillet 1964 pour être abrogé 10 ans après.

Conformément à la convention de concession, la SOTRA a pour mission l'exploitation, dans les meilleures conditions de confort, de sécurité, de régularité et surtout de prix, d'un service public de transport de personnes sur route et sur lagune principalement dans les limites de la ville d'Abidjan. Aujourd'hui, la SOTRA se lance dans le tourisme, la fabrication d'autobus et exporte ses compétences, son expertise dans la sous région ouest africaine.

I-2 Organisation de la SOTRA :

Outre la Direction Générale et une Direction de l'Audit Général, l'organisation de la SOTRA s'articule autour de sept (7) directions opérationnelles (la direction des opérations, la direction du développement des ressources humaines, la direction administrative et financière, la direction de la communication et du marketing, la direction des études et de la prospective, la direction de l'organisation et de l'informatique et la direction des moyens généraux). Ces directions opérationnelles constituent la locomotive du service de qualité que s'efforce d'offrir la Direction Générale de la SOTRA.

Pour l'atteinte de ses objectifs, la Société des Transports Abidjanais s'appuie sur des moyens humains, des infrastructures et une importante logistique.

Au plan humain, la SOTRA dispose d'un important effectif qualifié qui se répartit comme suit:

- 232 cadres,
- 334 techniciens supérieurs dans des domaines variés,
- 1844 agents de maîtrise,
- 1997 employés.

Pour ce qui est des infrastructures et des équipements, l'activité de la SOTRA repose sur :

- 1 siège social,
- 6 centres d'entretien des véhicules et de gestion des lignes repartis sur la ville d'Abidjan,
- 1 Institut de Formation aux Métiers du Transport,
- 1 atelier de construction et d'entretien des bateaux bus,
- 1 atelier central de rénovation de la carrosserie et de gros organes des véhicules,
- 3 grandes gares autobus de régulation,
- 4 gares lagunaires,
- 45 terminus,
- 543 autobus standard,
- 135 autobus express,
- 105 cars de tourisme,

- 25 bateaux bus.

A la lecture du développement qui précède, il ressort que la SOTRA est une société de services disposant d'importants moyens de production et fortement structurée. Comme toute entreprise opérant dans un secteur d'activité aussi sensible aux aléas qu'est le transport public urbain de voyageurs, la SOTRA est exposée au quotidien à d'innombrables situations qui constituent des sources de pertes.

Aussi convient-il d'analyser le « *Risque SOTRA* » afin de proposer des solutions à la gestion de ce risque.

II- ANALYSE DU «RISQUE SOTRA» :

Par le thème « *Risque SOTRA* », nous désignons l'ensemble des éléments du patrimoine de la SOTRA qui peuvent subir des dommages occasionnant d'importantes pertes à la SOTRA. Dans cette section, nous commencerons par identifier ces sources de pertes puis terminerons par la présentation de solutions assurantielles à la gestion de ce risque.

II-1 Diagnostic du risque :

La SOTRA est une importante société de service dont l'activité principale est le transport public urbain de voyageurs. Comme nous l'avons vu précédemment, elle dispose d'infrastructures et d'une logistique dont la préservation est indispensable pour sa pérennité et sa croissance.

Pour l'exercice de cette activité, la SOTRA utilise une importante flotte d'autobus et de bateaux bus. Cette activité ne pourrait évidemment pas être menée si ces engins venaient à être endommagés ou à disparaître.

En ce qui concerne les autobus, le risque le plus fréquent est leur implication dans des accidents de la circulation pouvant occasionner d'importants dommages matériels et/ou corporels. Il est à noter que certains autobus peuvent transporter plus d'une centaine de voyageurs. Il est donc évident qu'un grave accident entraînant uniquement d'importants dégâts corporels aura de lourdes conséquences financières pour la SOTRA en cas de non assurance.

De plus du fait de l'intensité et de la fréquence de leur utilisation, des incendies peuvent prendre naissance à l'intérieur des engins de transport.

Par ailleurs, la responsabilité civile de la SOTRA peut être engagée lorsque les voyageurs sont victimes de préjudices corporels ou matériels lors de la montée ou de la descente des engins de transport ainsi que lorsqu'ils se trouvent à l'intérieur de ces engins. L'obligation de résultat pesant sur le transporteur, il est donc tenu de procéder aux réparations des dommages dont ont été victimes les voyageurs lors du transport. Rappelons que le transport d'un voyageur débute à l'embarquement et prend fin lorsque ce dernier descend totalement du moyen de transport.

Outre les engins de transport des voyageurs, la SOTRA dispose d'installations dont la préservation est d'une importance capitale pour l'exploitation. Ces installations ou infrastructures présentées précédemment peuvent être l'objet d'incendies, d'explosions ou de dégâts des eaux entraînant d'importantes pertes. Ces événements dommageables peuvent par ricochet engager la responsabilité civile de la SOTRA à l'égard de tierces victimes. En cas de non assurance, la SOTRA sera face à d'énormes préjudices aux lourdes conséquences financières.

Pour la centralisation des données relatives à l'ensemble de ses activités, la SOTRA dispose d'un système informatique hautement performant. Dans un monde où l'information et surtout les statistiques revêtent une importance capitale pour le développement de stratégies, un sinistre endommageant le système informatique même partiellement aura d'énormes conséquences sur la gestion technique et comptable des opérations de la SOTRA. Certains des éléments de ce système informatique peuvent également faire l'objet d'un vol. Dans ces hypothèses défavorables à la société, la reconstitution de ce système informatique est primordiale. Or, il ne sera pas toujours aussi aisé pour la société de faire face au coût financier énorme qu'engendrerait l'acquisition de ce nouveau système informatique afin d'assurer la continuité de l'exploitation. Aussi faut-il penser à des moyens de financements du risque.

Comme nous l'avons vu, le patrimoine de la SOTRA comprend également des centres d'entretien des véhicules et de gestion des lignes ainsi qu'un atelier de construction et d'entretien des bateaux bus. Ces centres techniques renferment des machines et des installations de hautes technologies et de grandes puissances. En dehors des hauts risques

d'explosion et d'incendie existants dans ces unités, les machines qu'elles contiennent peuvent être détruites par action directe du feu, par une tempête, par le fait de l'énergie électrique. Elles peuvent lors de leur utilisation subir des bris. Par ailleurs, il existe un risque de disparition d'une partie de ces machines par suite de vol.

L'élément humain, est tout aussi important dans toute entreprise car c'est lui qui matérialise dans le paysage économique l'existence de l'entreprise. Il n'y a de travail que d'hommes. Cet élément humain est composé de tous les individus qui font partie de l'entreprise. Une entreprise est avant tout une équipe qui travaille de manière coordonnée pour la réalisation des objectifs fixés. Sans celui-ci, l'entreprise perd son essence vitale car c'est lui qui insuffle au travers de ses actions le dynamisme et la réactivité qui permet aux entreprises de survivre dans le milieu ultra concurrentiel dans lequel nous vivons.

Malheureusement cette force vive peut être affectée par des événements de nature à constituer un risque pour l'entreprise. Il peut s'agir de maladie, d'accident occasionnant une incapacité de travail ou pire encore un décès. Même si les accidents de travail sont pris en compte par la sécurité sociale, il n'en demeure pas moins que certains préjudices ne sont pas pris en compte. Il faut donc avoir recours à d'autres moyens pour une plus grande couverture du personnel.

Dans un environnement économique de plus en plus complexe, la survie et le développement des organisations exigent de leurs dirigeants, ou de leurs élus, une gestion intégrée de l'ensemble des risques qu'elles supportent. Ils ne peuvent donc plus se contenter de réagir à l'événement, mais, au contraire, savoir développer une stratégie « pro-active » de gestion des risques, grâce à la mise en œuvre d'une méthodologie systématique de diagnostic, traitement, et contrôle de leurs vulnérabilités. Telle doit être la préoccupation des dirigeants de la SOTRA.

Tous ces facteurs de risques énumérés dans cette partie ont des conséquences dommageables pour la gestion de la SOTRA. Quelle que soit la capacité financière de cette société, il existe des sinistres dont la gravité lui sera difficilement supportable. A titre d'exemple une grande explosion occasionnant la destruction totale d'un des ateliers et entraînant d'importants dégâts matériels et corporels avec des pertes en vies humaines, aura des conséquences financières lourdes et presque insupportables pour la SOTRA. Aussi

convient t-il dans la plupart des cas de transférer les conséquences financières de la survenance d'un sinistre à un organisme spécialisé qui se trouve être l'assureur.

II-2 Solutions par l'assurance :

La vocation première de l'assurance est de réduire l'incertitude. L'assurance réduit l'incertitude en ce sens qu'une société d'assurance est un intermédiaire financier qui accepte de porter les risques que certains agents économiques ne veulent pas supporter. Elle ne supprime pas le risque mais agit au niveau financier en réduisant la variabilité de la richesse de l'assuré. Grâce à l'assurance, le risque financier est ainsi stabilisé et il devient une composante du coût total de production de l'entreprise.

L'assurance est un mécanisme basé sur la mutualisation. C'est par la mutualisation que l'assureur est capable de couvrir les risques. Pour les porter et les gérer dans le temps, il reçoit en échange de la part de ses assurés une cotisation. Ce sont les cotisations collectées qui viendront, le moment venu, compenser les sinistres occasionnés par la matérialisation du risque.

En outre, l'assurance facilite la prise de risque. En permettant à l'assuré de transférer son risque, l'assurance permet à l'agent économique le plein exercice de sa responsabilité. La préoccupation permanente de tout agent économique est d'acquérir la sécurité après un investissement, car ce dernier l'a amené soit à se priver de son épargne, soit à emprunter dans des circuits bancaires avec obligation de restitution. De plus l'investissement en question est exposé aux risques de destructions que sont l'incendie, le vol, les inondations, la tempête, les bris de machines, les bris de glaces, etc.

L'assurance répond donc à ce besoin impérieux des individus ou groupes d'individus de se prémunir contre la survenance de certains événements affectant leur personne ou leurs biens. C'est fort de cela que Henry FORD a dit: « *New York n'est pas la création des hommes mais des assureurs. Sans les assurances, il n'y aurait pas de gratte ciel, car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à une pareille hauteur, en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère. Sans les assurances, aucun capitaliste n'investirait des millions pour construire de pareils buildings, qu'un simple mégot de cigarette*

peut réduire en cendres. Sans les assurances, personne ne circulerait en voiture à travers les rues. Un bon chauffeur est conscient de ce qu'il court à chaque instant le risque de renverser un piéton ».

Pour la couverture de certains risques encourus par la SOTRA, un certain nombre de produits d'assurance peuvent être proposés.

❖ **L'assurance automobile**

Du fait de l'obligation légale d'assurance de la responsabilité civile automobile, l'assurance automobile apparaît comme un produit qui s'achète au lieu d'être vendu. C'est la principale assurance à prendre pour une société de transport public de voyageurs. En plus des garanties de responsabilité civile, cette assurance peut renfermer des garanties facultatives telles que les dommages aux véhicules, l'incendie, le vol, le bris de glaces, la défense-recours.

❖ **L'assurance corps de bateaux**

Cette assurance couvre les dommages, les pertes, les recours de tiers résultant d'accidents qui arrivent aux bateaux. Seuls les événements majeurs comme l'abordage, l'échouement, le heurt, l'incendie ou l'explosion entrent dans la couverture d'assurance.

❖ **L'assurance transport de facultés maritimes**

La SOTRA dispose de centres de montage, de rénovation et d'entretien de ses engins. De ce fait elle importe des pièces de rechanges et biens d'autres marchandises nécessaires à ces différentes activités.

Cette assurance a donc pour objet de couvrir ces marchandises lors de leur transport du pays d'embarquement au pays de destination finale.

❖ **Les assurances incendie et risques annexes**

L'assurance incendie a pour objet de garantir les propriétaires de l'entreprise contre les dommages causés aux bâtiments, aux équipements, aux machines et aux stocks de matières par un incendie prenant naissance dans l'enceinte de la société ou propagé d'un immeuble voisin.

Le contrat incendie peut également couvrir des risques tels que :

- Explosions ;
- Chocs de véhicules, chute d'appareil aérien ;
- Dégât des eaux ;
- Vol ;
- Bris de glaces ;
- Tempêtes, ouragans, cyclones ;
- Chute de la foudre ;
- Dommages électriques ;
- Catastrophes naturelles.

❖ **Le bris de machine**

Une partie importante de l'investissement de la SOTRA est constituée des machines et d'équipements qui servent à l'entretien et à la fabrication des engins.

Il s'agit pour l'assureur de prendre en charge le coût de la réparation ou du remplacement d'une machine mise hors d'usage ou détruite accidentellement. Sont exclues les simples pannes de dysfonctionnement, les détériorations dues à l'usure et les conséquences des dommages couverts par un contrat incendie ou transport.

Cette assurance exige des compétences spécialisées et, lorsqu'il s'agit par exemple d'une chaîne de fabrication automatisée, des capacités financières importantes.

❖ **Les assurances de responsabilité civile**

Comme toute entreprise, la SOTRA est exposée à des réclamations en dommages et intérêts de la part de tiers qui pourraient être lésés du fait de son activité. Cette assurance a donc pour objet de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile du professionnel qu'est la SOTRA.

Il est à noter que les entreprises sont de plus en plus souvent couvertes par des contrats multirisques comportant certaines garanties développées ci-dessus :

- Incendie et risques annexes ;
- Responsabilité civile ;

- Vol ;
- Bris de machine ;
- Pertes d'exploitation.

❖ **Les assurances individuelles Accidents Corporels**

Cette assurance, lorsqu'elle est souscrite au profit des membres du personnel, a pour objet de les couvrir lorsqu'ils sont victimes de dommages corporels causés par un accident dont la définition est mentionnée dans les conditions particulières. Ce contrat couvre le décès, l'infirmité permanente, l'incapacité temporaire et les frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation, pharmaceutiques consécutifs à un accident garanti.

Pour la couverture de ses risques, la SOTRA a souscrit aux polices suivantes :

- trois polices d'assurance Automobile,
- deux polices d'assurance Individuel Accidents Corporels,
- une police d'assurance Corps de Bateaux bus,
- une police d'assurance Transport de Facultés Maritimes,
- une police d'assurance Responsabilité Civile de bateaux bus,
- deux polices d'assurance de Dommage aux biens,
- une police d'assurance de Responsabilité Civile exploitation.

En termes d'émissions de primes, cette couverture a rapporté cinq cent quarante neuf millions cinq cent deux mille sept cent trois francs CFA (549 502 703 FCFA) en 2006 et cinq cent cinquante millions huit cent quatre-vingt quatorze mille sept cent quatorze francs CFA (550 894 114 FCFA) en 2007. Ces chiffres viennent montrer l'importance de ce client pour une compagnie d'assurance.

Après avoir passé en revue certains des contrats d'assurances à proposer à une société de transport public de voyageurs comme la SOTRA, nous examinerons dans le second chapitre la production relative aux polices des flottes d'autobus et de bateaux bus.

CHAPITRE II : TARIFICATION

La tarification est l'étape qui suit l'analyse d'un risque. Cette étape est tout aussi importante dans la mesure où elle permet de déterminer le montant de la cotisation à payer, cotisation qui est la contrepartie du service d'assurance. Elle doit être élaborée de manière à permettre à l'assureur de faire face à tous les sinistres éventuels. Cette tarification s'appuie sur les lois de la statistique, notamment la loi des grands nombres, et tient compte de la particularité de certains risques.

Si le risque est sous tarifé, l'assureur risque d'être dans l'impossibilité de faire face à la charge de sinistres. Dans un secteur aussi concurrentiel, l'assureur se trouve très souvent obligé de se situer à la limite du tarif minimum. Dans ce contexte, dans un souci de bonne gestion et d'équilibre techniques des résultats, il lui faut veiller aux statistiques pour un réajustement tarifaire lorsque besoin se fait sentir.

Dans ce chapitre, nous nous pencherons uniquement sur les risques automobiles (flotte d'autobus) et bateaux bus destinés au transport public de voyageurs. Nous commencerons par jeter un regard sur la tarification des ces différents risques puis terminerons par une présentation de la production correspondante.

I- APPROCHE TARIFAIRE :

I-1 Tarification des polices de la flotte d'autobus :

La tarification en assurance automobile repose sur le principe général $Prime\ théorique = fréquence * gravité (coût\ moyen)$. De plus cette tarification doit reposer sur certains critères qui doivent être indépendants les uns des autres. A défaut de cette indépendance, la tarification ne serait pas adéquate. Ces critères de tarification sont :

- l'usage du véhicule ou sa catégorie ;
- les caractéristiques du véhicule : puissance, source d'énergie, nombre de places, valeur neuve actualisée, la valeur vénale et la charge utile ;
- la zone géographique de circulation ;

- les caractéristiques du conducteur habituel : sexe, âge, situation familiale, ancienneté du permis de conduire, antécédents du conducteur, statut socioprofessionnel.

Pour la couverture de ses risques liés à sa flotte d'autobus, la SOTRA a souscrit à deux polices d'assurance : l'une couvrant la responsabilité civile automobile et le recours des tiers incendie, et l'autre couvrant l'incendie des autobus.

Cette distinction a pour objectif de favoriser un meilleur suivi de la tarification et une meilleure gestion de la production relative à la flotte d'autobus. En effet, du fait de l'obligation légale d'assurance de la Responsabilité Civile Automobile, tous les autobus sont assurés pour ce qui est de la Responsabilité Civile. En ce qui concerne l'incorporation d'un véhicule à la police Incendie des autobus, une sélection ou un arbitrage est fait par l'assuré. Cette sélection tient compte de l'âge de l'autobus et donc de sa valeur vénale.

a-/ Tarification de l'assurance Automobile :

Le contrat d'assurance automobile souscrite par la SOTRA pour la couverture de sa flotte d'autobus renferme uniquement la garantie de Responsabilité Civile Automobile et le Recours des Tiers Incendie.

La tarification de l'assurance de la Responsabilité Civile Automobile et le Recours des Tiers Incendie repose sur les critères suivants :

- La zone géographique de circulation,
- Les caractéristiques et l'usage du véhicule,
- Le statut socioprofessionnel et les caractéristiques du conducteur habituel.

Comme convenu à sa création, la SOTRA a pour mission principale de desservir toute la ville d'Abidjan. Abidjan constituant une zone d'intense circulation, cette ville est classée zone 1 de circulation. L'usage du véhicule est le transport public de voyageurs (TPV). Le tarif de la responsabilité civile TPV est fonction du nombre de places du véhicule et de la zone de circulation. Les autobus de la SOTRA ont tous plus d'une quarantaine de places.

Une analyse de la production des exercices de souscriptions 2006 à 2008 a permis de constater que la prime nette de la responsabilité civile TPV a été en dessous du tarif prévu.

En effet, alors que le tarif (compte tenu du nombre de places et de l'usage des autobus) prévoit une prime nette annuelle de sept cent soixante mille francs CFA (760 000 FCFA), la prime nette annuelle proposée à la SOTRA est restée constante d'année en année et égale à six cent cinquante six mille deux cent cinquante francs CFA (656 250 FCFA), soit une baisse de 13,7% par rapport au tarif.

Par ailleurs, fort de sa flotte de plus de 600 autobus, il a été accordé à la SOTRA une réduction commerciale de 37,5% durant ces trois exercices de souscriptions. Vu le volume important des affaires apportées par ce client, il va de soi que des réductions lui soient accordées. Cependant, les statistiques sur la sinistralité de ce portefeuille devraient être suivies de près de sorte à procéder à un réajustement tarifaire lorsque besoin se fera sentir.

b-/ Tarification de l'assurance Incendie des Autobus :

La police Incendie des autobus est une police d'assurance de dommage aux autobus. C'est une police spécialement rédigée pour la couverture du risque d'incendie des autobus. Sa tarification est fonction de l'usage du véhicule, de l'estimation de la valeur des véhicules faite et déclarée par l'assuré. Le taux de prime de cette police est fixé à 1,2%. L'assiette de prime est la valeur vénale des véhicules.

Il a été convenu, entre les parties, une clause contractuelle de limitation d'indemnité par sinistre de un milliard de FCFA (1 000 000 000 FCFA). De plus une franchise par sinistre de 10% du montant des dommages avec pour minimum cinq cent mille francs CFA (500 000 FCFA) et pour maximum cinq millions francs CFA (5 000 000 FCFA) a été prévue.

I-2 Tarification des polices de la flotte de bateaux bus :

A côté des pinasses, les bateaux bus de la SOTRA représentent le moyen de transport moderne de voyageurs sur le plan d'eau que constitue la lagune Ebrié.

Pour la couverture de ses activités de transport public urbain de voyageurs sur ce plan d'eau, l'assuré a souscrit deux polices : une police Corps des bateaux bus et une police Responsabilité Civile bateaux bus.

a-/ Tarification de l'assurance Corps des bateaux bus :

La tarification de l'assurance Corps des bateaux bus tient principalement compte de la résistance à l'eau des matériaux de constructions des bateaux et des statistiques disponibles sur ce risque. Ainsi le taux de prime retenu est de 2% à appliquer sur l'assiette que constitue la valeur déclarée de l'ensemble des bateaux. Il est convenu entre les parties la fixation d'une franchise de deux cent cinquante mille francs CFA (250 000 FCFA) par sinistre.

b-/ Tarification de l'assurance de responsabilité civile des bateaux bus :

La police de responsabilité civile des bateaux bus couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre de son activité de transport.

La prime nette de cette garantie est fixée forfaitairement en fonction du nombre de places du bateau concerné et de son usage. Elle tient également compte de l'expérience acquise dans la gestion d'un tel risque. Le Tableau 1 ci-dessous donne le récapitulatif des primes nettes en fonction du nombre de places des bateaux de la SOTRA.

Tableau 1 : Récapitulatif des primes nettes de la police de Responsabilité Civile des bateaux Bus

Nombre de places du bateau	Prime nette (FCFA)
96	132 040
116	192 550
144	189 340

Source : Tarif de Responsabilité Corps lacustres de la LOYALE ASSURANCE

Notons que les bateaux de 116 places sont spécialement équipés et servent exclusivement au tourisme. C'est la raison pour laquelle ces bateaux ont une prime nette plus élevée. Une franchise de cent mille francs CFA (100 000 FCFA) par sinistre est appliquée uniquement aux dommages matériels.

La tarification des différents risques ayant été abordée, passons à présent à la présentation du volume de cette production et de la stratégie de division du risque adoptée.

II- VUE SUR LA PRODUCTION :

La production réalisée par rapport à un assuré représente la masse de primes collectées pour garantir ses différents risques. Ainsi, le volume de cette production détermine a priori l'importance de cet assuré pour la compagnie d'assurance.

Dans cette partie nous présenterons d'abord la production réalisée pour l'assurance des flottes d'autobus et de bateaux bus pour les exercices de souscriptions 2006, 2007 et 2008, et ensuite nous exposerons le mécanisme de division de risque adopté. Notons cependant que la production de l'exercice 2008 n'est que partielle c'est-à-dire quelle concerne la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin.

II-1 Présentation de la production :

La première partie de ce chapitre nous a permis de jeter un regard sur la tarification des différentes polices souscrites exclusivement pour la couverture des flottes d'autobus et de bateaux bus destinées au transport public urbain de voyageurs. A présent apprécions l'importance des cotisations générées par ces polices.

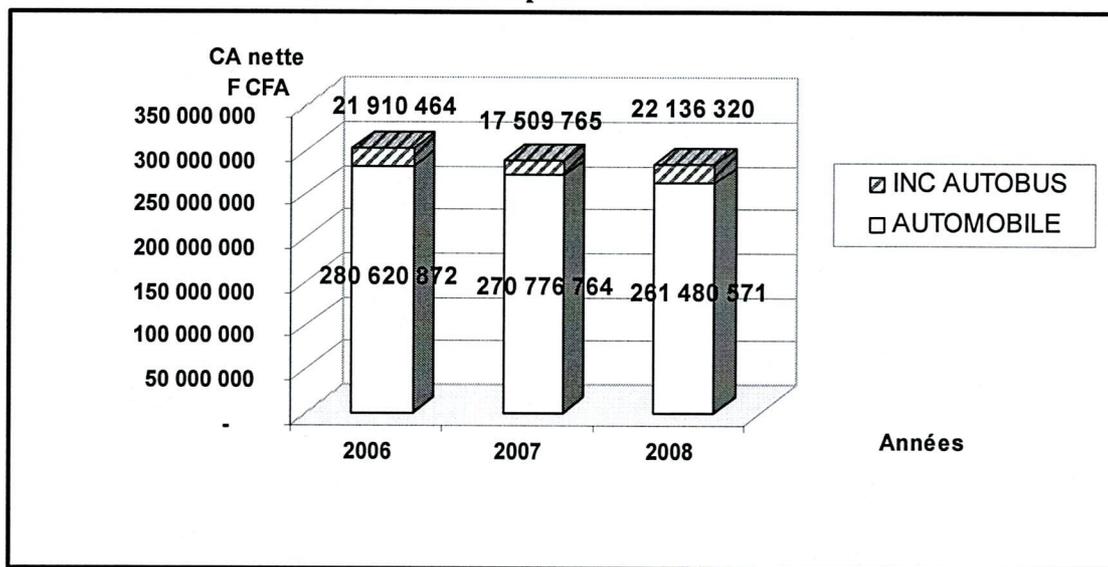
a-/ Production afférente à l'assurance des autobus :

La production relative à l'assurance des autobus renferme celle de l'assurance Automobile et celle de l'assurance Incendie des autobus. Comme nous pouvons le constater sur le Graphique 1, l'assurance des autobus de la SOTRA à elle seule permet à l'assureur d'engranger plus de deux cent cinquante millions francs CFA (250 000 000 FCFA) par exercice de souscription. En 2006, la production réalisée était de trois cent deux millions cinq cent trente et un mille trois cent trente six francs CFA (302 531 336 FCFA). Par contre en 2007, la production a légèrement baissé pour atteindre deux cent quatre-vingt huit millions deux cent quatre-vingt six mille cinq cent vingt neuf francs CFA (288 286 529 FCFA). Ce volume de cotisations permet non seulement d'avoir une idée de l'importance de ce client pour une compagnie d'assurance mais aussi d'avoir une idée des capitaux en jeu.

Comme nous l'avons précisé au début de cette partie relative à l'analyse de la production, la production de l'exercice de souscription 2008 n'est que partielle. En effet, cette

production correspond à celle du volume de l'activité du premier semestre. Néanmoins elle est significative dans la mesure où les renouvellements se font au 1^{er} janvier de chaque année. Aussi ces chiffres ne seront que très faiblement modifiés par quelques incorporations et retraits.

Graphique 1 : Représentation du chiffre d'affaire de l'assurance des autobus par exercice de souscription



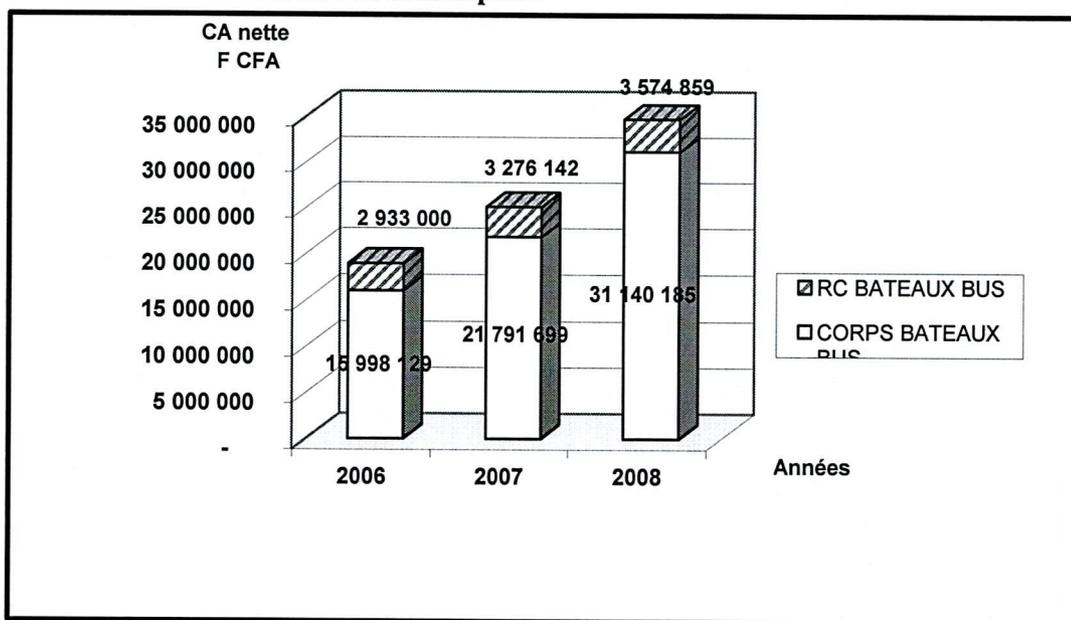
Source : Données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

b-/ Production afférente à l'assurance des bateaux bus :

La couverture des risques des bateaux bus génère un volume de cotisations en augmentation d'exercice de souscription en exercice de souscription. Le volume des cotisations nettes est passé de dix-huit millions neuf cent trente et un mille cent vingt neuf francs CFA (18 931 129 FCFA) en 2006 à vingt cinq millions soixante sept mille huit cent quarante et un francs CFA) 25 067 841 FCFA en 2007. Cet accroissement représente une hausse de 32,41% du chiffre d'affaire.

Cette croissance est en grande partie due à l'acquisition de nouveaux bateaux destinés au tourisme. Aussi, plus de 80% de cette masse de primes est réalisé grâce à l'assurance Corps de bateaux bus.

Graphique 2 : Représentation du chiffre d'affaire de l'assurance des bateaux bus par exercice de souscription



Source : Données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

II-2 Recours à la coassurance :

Il existe des risques pour lesquels les moyens financiers mis en œuvre sont considérables. L'assureur connaissant les capitaux exposés, s'engage suivant les conditions particulières à remettre l'assuré dans les conditions qui étaient les siennes avant le péril.

Il peut arriver, comme c'est le cas dans notre étude, que l'assureur accepte de couvrir des risques dont les capitaux engagés excèdent de loin son plein c'est-à-dire le maximum d'exposition qu'il peut supporter en cas de sinistre. Dans cette dernière hypothèse, l'assureur est obligé de se décharger de cet excédent. Pour cela, il peut employer deux moyens de divisions de risque :

- l'un qui consiste à partager le risque en un certain nombre de participations réparties entre plusieurs assureurs. Cette méthode est appelée coassurance,
- l'autre qui consiste à laisser à la charge d'un tiers appelé réassureur une partie proportionnelle ou limitative des risques souscrits par l'assureur primaire. Cette méthode est appelée réassurance.

Pour la couverture du risque SOTRA, vu l'importance des capitaux engagés, La Loyale ASSURANCES a eu recours à la coassurance comme technique de division du risque. Cette technique requiert que chacune des parties à la coassurance (apériteur et autres coassureurs) prenne respectivement une fraction, déterminée contractuellement, des capitaux engagés. Il n'existe cependant pas de solidarité entre elles. Les conditions de garanties et la tarification du risque sont déterminées par l'apériteur qui est La Loyale ASSURANCES (négociation avec le courtier). Seul l'apériteur a qualité pour recevoir de l'assuré toute déclaration relative au contrat, instruire, régler tous les sinistres. Notons que dans le cadre de cette coassurance, c'est le courtier qui encaisse les primes et se charge de les répartir entre les différents coassureurs.

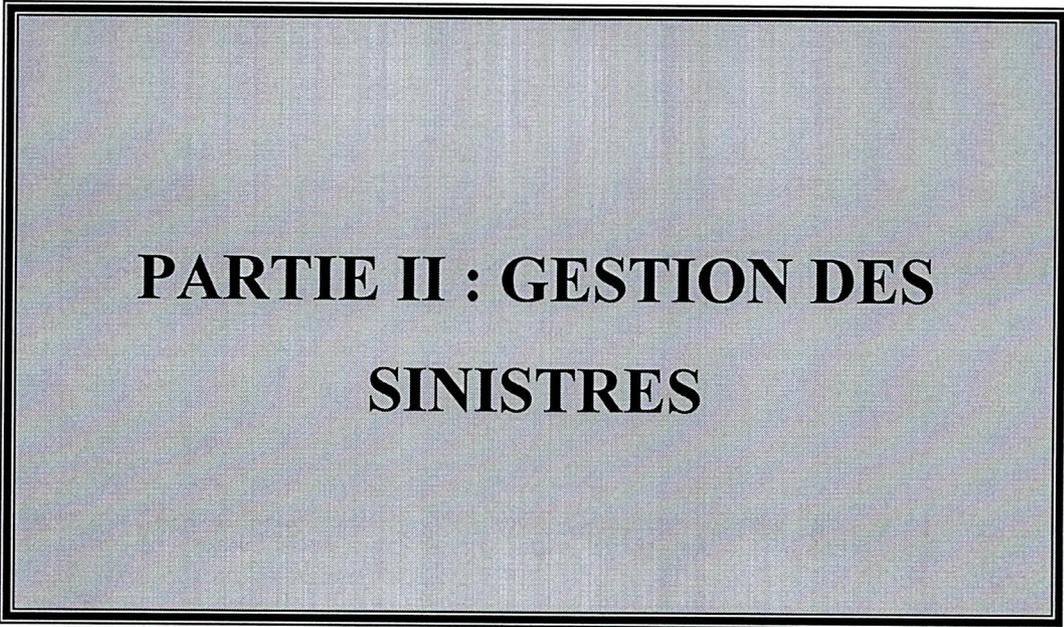
Cette coassurance a été mise sur pied avec trois autres compagnies importantes du marché ivoirien. La quote-part de La Loyale ASSURANCES est de 55 %. Il est à noter que La Loyale ASSURANCES ne perçoit aucune commission d'apéritition. Nous estimons pour notre part que la perception d'une commission d'apéritition pourrait être d'un grand soutien à la gestion du risque.

L'étude du risque nous a permis de comprendre l'importance d'un client tel que la Société des Transports Abidjanais (SOTRA) pour une compagnie d'assurance. En effet, du fait de son organisation et du volume de son activité, cette société dispose d'un immense patrimoine dont il lui faut assurer la pérennité. La couverture de l'ensemble des risques transférables à un assureur et plus particulièrement des risques liés aux flottes d'engins de transport public de voyageurs nécessite la rédaction de polices avec des clauses et conditions particulières. Ainsi, l'amélioration de la gestion des flottes SOTRA peut consister pour le service production de La Loyale ASSURANCES à l'insertion de clauses contractuelles de limitation d'indemnité et par la fixation de franchises pour moraliser le risque.

Certes, la SOTRA représente une bonne opportunité en termes de masse de primes pour l'assureur. Cependant, les capitaux en jeu sont énormes et leur prise en charge par l'assureur nécessite la mise en œuvre de techniques de division de risque telle que la coassurance.

Après s'être acquitté du paiement de sa cotisation, l'assuré s'attend à ce que l'assureur prenne en charge les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile ou tout au moins à ce qu'il soit remis dans les mêmes conditions d'avant la survenance du sinistre. Pour ce faire, l'assureur doit mettre en place des procédures de gestion équitable et rapide des sinistres dans le but de remplir ses obligations contractuelles.

Dès lors, il convient de jeter un regard sur la gestion des sinistres liés aux flottes d'engins de transport public de voyageurs de la SOTRA afin de proposer des mesures d'amélioration à cette gestion.



**PARTIE II : GESTION DES
SINISTRES**

CHAPITRE I : ANALYSE DE LA GESTION DES SINISTRES SOTRA

Faire d'un assuré un client satisfait, c'est avant tout savoir bien régler ses sinistres. On entend par sinistre, la réalisation du risque dont les conditions de garantie sont prévues au contrat. Le règlement équitable et rapide de son sinistre est l'objectif visé par tout assuré en s'acquittant de sa cotisation. La gestion des sinistres revêt par conséquent une importance particulière pour toute entreprise d'assurance. En effet, le traitement d'un sinistre est le moyen essentiel dont dispose un assuré pour juger de la qualité de la prestation qu'il a préalablement achetée.

La gestion rapide et équitable des sinistres constitue par ailleurs un puissant moyen de fidélisation de la clientèle. Un assuré satisfait de la gestion d'un de ses dossiers sinistres n'aura pas à se poser des questions au renouvellement de sa police ou pour la souscription d'une nouvelle police d'assurance. Ce client, parce qu'il a été satisfait de la prestation de service, se fera le commercial de la société d'assurance auprès de son entourage. En revanche, un client insatisfait n'aura aucun mal à résilier son contrat d'assurance et à ternir l'image de la société d'assurance. La performance dans la gestion des sinistres est un facteur déterminant dans la compétitivité tarifaire des assureurs. Tous les efforts faits dans les domaines commercial et marketing seront inutiles si ce principe de base du métier n'est pas respecté. Des procédures rapides et équitables de l'indemnisation et du règlement des sinistres peuvent par conséquent constituer un avantage concurrentiel déterminant. De ce fait, les métiers de l'indemnisation et du règlement des sinistres doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Dans ce chapitre nous verrons comment les sinistres de la SOTRA sont gérés et traités par les différentes parties que sont la SOTRA, l'intermédiaire d'assurance et La Loyale ASSURANCES. Nous jetterons également un regard sur le mode d'évaluation des préjudices et sur la sinistralité de ce risque.

I- INSTRUCTION OU TRAITEMENT DES SINISTRES PAR LES PRINCIPAUX INTERVENANTS:

Dans cette partie, il faut entendre par principaux intervenants, les quatre compagnies d'assurances formant la coassurance et représentées par l'apérateur, la SOTRA ainsi que l'intermédiaire d'assurance.

Une analyse de la gestion ou du traitement des sinistres au sein de ces différentes entités nous permettra d'appréhender leurs différentes procédures de gestion des sinistres afin de préconiser des mesures d'amélioration aux insuffisances constatées. Nous nous intéresserons uniquement à la gestion des sinistres des flottes d'autobus et de bateaux bus.

I-1 Traitement et gestion des sinistres par la SOTRA et par l'intermédiaire d'assurance :

a-/ Traitement des sinistres par la SOTRA :

Le traitement des sinistres au sein de la SOTRA se fait par l'action conjointe de trois structures mises en place en interne. Il s'agit du service des assurances, du service d'assistance sociale et de la brigade de surveillance. Ces structures dans leurs actions respectives concourent à un meilleur traitement des sinistres. La brigade de surveillance et le service d'assistance sociale repartissent leurs effectifs par grande zone de desserte.

Le service des assurances, rattaché à la Direction administrative et financière, a pour objectif de représenter la SOTRA dans ses relations avec les sociétés d'assurance, les intermédiaires d'assurance, les experts ainsi que les autorités publiques et cela dans le cadre des accidents de la circulation impliquant les engins de la SOTRA. Il veille également au traitement de tous les sinistres touchant aux éléments du patrimoine de l'entreprise autres que les engins de transport public de voyageurs. Ce service est chargé de suivre l'évolution des polices ainsi que celle des dossiers sinistres auprès des différentes sociétés d'assurances. Il est en contact permanent avec les autorités judiciaires pour les cas d'accidents de la circulation occasionnant des dommages corporels.

Lorsque survient un accident impliquant un engin de la SOTRA, le conducteur de l'engin informe la permanence du siège social qui alerte la brigade de surveillance. Cette brigade se dépêche sur les lieux de l'accident pour constater le sinistre en vue de l'établissement d'un rapport d'accident. Ce rapport d'accident servira de base à la rédaction de la déclaration de sinistre à adresser à l'apériteur. En plus de la brigade de surveillance, lorsque le sinistre a occasionné des dommages corporels, la permanence alerte l'unité du service d'assistance sociale responsable de la zone de desserte qui se rend sur les lieux du sinistre pour l'identification des victimes, la connaissance de l'ampleur des dégâts et surtout dans le but de s'occuper de la prise en charge de ces victimes. Chaque unité a en son sein des infirmiers chargés d'administrés les premiers soins.

Il faut noter que les assistantes sociales ont un rôle psychologique dans la prise en charge des victimes. Elles leur apportent un soutien moral et une attention particulière leur permettant de surmonter le traumatisme. Le service d'assistance sociale veille également à l'admission des victimes aux soins des centres hospitaliers. Il facilite leur prise en charge rapide en finançant les frais des prescriptions médicales d'urgences. Ainsi, pour des besoins de contrôle interne au service d'assistance sociale, les assistantes sociales identifient chacune des victimes tout en indiquant la nature et le montant des interventions prises en charge par le service.

Après avoir reçu le rapport d'accident et rédigé la déclaration de sinistre, le service des assurances de la SOTRA rassemble les éléments nécessaires à l'accompagnement de la déclaration de sinistre afin de les transmettre à l'intermédiaire d'assurance qui lui, les transmettra à l'assureur pour l'ouverture du dossier sinistre. Cette déclaration mentionne obligatoirement les caractéristiques de l'engin objet du sinistre plus principalement son immatriculation de même que l'identité de la partie adverse. La gestion des polices SOTRA étant particulière, l'avis de sinistre transmis par le service des assurances de la SOTRA ne comporte généralement que la déclaration de sinistre. Certains documents tels que la carte grise et l'attestation d'assurance de l'engin de la SOTRA objet du sinistre ne sont pas exigés.

Après avoir déclaré le sinistre à l'intermédiaire d'assurance et par ricochet à l'apériteur, ces derniers transmettent au service des assurances de la SOTRA les références du sinistre ouvert au sein de leurs différents services. Dans un souci d'organisation pratique, les

différents échanges de courriers relatifs à un sinistre doivent faire obligatoirement mention des références de ce sinistre.

Le service des assurances de la SOTRA est un élément important dans le processus de gestion des sinistres corporels. Il est le plus souvent le premier interlocuteur des victimes lorsqu'elles désirent réclamer l'indemnisation au titre de leurs préjudices. Etant une structure étatique, les victimes se rendent directement à la SOTRA où elles sont dirigées vers le service des assurances. Lorsque la victime ou le tiers lésé s'adresse à ce service pour réclamation, il lui est remis un coupon sur lequel figure les références du sinistre à La Loyale ASSURANCES où il est invité à se rendre pour poursuivre la procédure de règlement de son sinistre. Selon la nature du dommage, il lui faudra fournir à l'assureur des documents supplémentaires. Cette organisation interne à la SOTRA contribue à faire d'elle un client particulier pour La Loyale ASSURANCES.

b-/ Traitement des sinistres par l'intermédiaire d'assurance :

L'intermédiaire d'assurance agissant pour le compte de la SOTRA se trouve être un courtier d'assurance de renommée internationale qui bénéficie d'une longue expérience dans le domaine de l'assurance et plus particulièrement dans la gestion des flottes de la SOTRA. Du fait de sa longue expérience dans le secteur des assurances, cet intermédiaire d'assurance présente une organisation bien structurée à la hauteur d'une compagnie d'assurance avec des services tels que ceux de la production et de la gestion des sinistres.

En tant qu'intermédiaire, il reçoit toutes les déclarations relatives aux sinistres de la SOTRA. Ainsi, dès réception des déclarations de sinistres il procède à leur enregistrement et les transmet à l'assureur pour la gestion des sinistres. De même que l'apériteur, l'intermédiaire d'assurance instruit à son niveau les dossiers des sinistres déclarés.

S'agissant des dossiers sinistres en recours, l'intermédiaire d'assurance se charge exclusivement de faire la mise en cause à la compagnie adverse. Cependant, il tient l'apériteur informé de ce qu'un recours est exercé contre cette compagnie adverse au profit de leur client commun. Pour l'exercice de ce recours-assuré, le service des assurances de la SOTRA met à la disposition du service sinistre du courtier les éléments suivants :

- le constat d'accident,
- le rapport d'expert,
- un devis et une facture des réparations.

Dans un souci d'alléger sa gestion et de permettre la liquidation d'un plus grand nombre de sinistres SOTRA, La Loyale ASSURANCES a donné un mandat au courtier d'assurance pour gérer des sinistres exclusivement matériels. Ce mandat l'autorise à régler des sinistres dont la charge n'excède pas deux millions francs CFA (2 000 000 FCFA). De ce fait, une convention de compte courant a été mise en place. Par ailleurs, l'intermédiaire est tenu d'informer l'apériteur de la gestion d'un quelconque sinistre et de lui transmettre tous les éléments justificatifs du règlement de ce sinistre. Pour des raisons diverses dont des problèmes de trésorerie au niveau de l'apériteur et dans le souci de satisfaire l'assuré, l'intermédiaire peut prendre l'initiative de procéder au paiement d'un sinistre dont la charge excède les limites du mandat de gestion. Dans ce cas, il doit requérir l'autorisation spéciale de l'assureur et plus précisément des dirigeants de la société d'assurance. Ce mandat de gestion permet à l'apériteur de se dessaisir de la gestion d'un bon nombre de sinistres de montants relativement faibles.

I-2 Instruction du dossier sinistre SOTRA par La Loyale ASSURANCES:

La gestion de la flotte d'autobus et celle de bateaux bus de la SOTRA s'effectue, comme nous l'avons dit dans la première partie, dans le cadre d'une coassurance dans laquelle l'apériteur est La Loyale ASSURANCES. De ce fait, toute déclaration de sinistre de l'assuré est faite à l'apériteur via l'intermédiaire d'assurance. C'est à l'apériteur de faire copie de cette déclaration ainsi que tous les éléments dont il dispose aux autres coassureurs pour information et dans le but qu'ils procèdent à l'ouverture du dossier sinistre à leur niveau.

La déclaration du sinistre doit permettre à l'assureur de connaître les circonstances connues ou présumées du sinistre. Lorsque le sinistre est déclaré à La Loyale ASSURANCES, celle-ci procède à l'enregistrement du sinistre dans un registre prévu à cet effet. Ce registre se présente sous la forme d'un cahier de dimension suffisante pour recueillir les principales informations relatives au sinistre notamment sa date, la dénomination de l'assuré, le numéro de police, le numéro de sinistre, la dénomination de l'adversaire ainsi que celui de son assureur éventuel, etc.

Après l'enregistrement, le gestionnaire de sinistres passe à l'ouverture du dossier sinistre qui se fait en remplissant une chemise cartonnée pré imprimée et destinée à recevoir les informations et documents relatifs au sinistre. Cette chemise va être sollicitée à chaque fois qu'il y aura des informations ou des documents essentiels pour la gestion du sinistre. Ainsi, le remplissage adéquat de cette chemise sinistre contribue à la gestion efficiente du dossier.

A l'ouverture du dossier sinistre, l'apériteur adresse des courriers à l'intermédiaire puis à l'assuré pour les informer de la bonne réception de la déclaration de sinistre et que la procédure de traitement du dossier est enclenchée. Dans ces différents courriers, l'apériteur mentionne le numéro de référence donné au sinistre ainsi que la liste des documents restant à lui communiquer pour la constitution du dossier.

Réciproquement, apériteur et chacun des coassureurs s'échangent les références du sinistre tel qu'il est enregistré dans leurs différents services. Ainsi, tous les autres coassureurs sont tenus de communiquer à l'apériteur le numéro d'enregistrement du sinistre dans leurs différents services. Cet échange des différents numéros d'enregistrement du sinistre facilite la gestion conjointe de ce sinistre puisque les échanges de correspondances relatives à sa gestion portent ses références auprès de l'expéditeur et du destinataire. Ce numéro de référence ou d'enregistrement du sinistre constitue par conséquent l'identité de ce sinistre auprès du gestionnaire. Malheureusement, nous notons que dans certains cas, La Loyale ASSURANCES ne dispose pas d'informations sur le numéro d'enregistrement du sinistre auprès de certains coassureurs. Cet état de fait rend la gestion conjointe de ces sinistres difficile dans la mesure où l'identité du sinistre objet de l'échange de correspondance peut ne pas être connue de tous.

Dans ce monde moderne et particulièrement dans une industrie à hauts risques financiers comme l'assurance, il est important de se doter d'un système informatique performant pour accompagner le gestionnaire dans son activité. Ainsi l'ouverture du dossier sinistre nécessite l'enregistrement du sinistre dans le système informatique. Cette ouverture du sinistre à l'informatique n'est possible que lorsqu'au niveau du service production toutes les informations (les avenants successifs) ont été enregistrées à l'informatique. En d'autres termes, si les informations relatives à l'engin objet du sinistre ne sont pas saisies, l'ouverture du dossier sinistre ainsi que son traitement ne pourront se faire à l'informatique. Par conséquent la gestion efficace d'un sinistre passe avant tout par un service production de qualité.

Pour l'instruction du dossier sinistre, l'assureur procède au rassemblement des documents nécessaires à la vérification des garanties et éventuellement à la détermination du degré de responsabilité civile. L'apérteur très souvent a recours à un expert pour déterminer la nature des préjudices suites au sinistre et pour en évaluer le coût.

Rappelons que pour la couverture de ses flottes d'engins de TPV, la SOTRA a souscrit deux polices de responsabilité civile (Automobile et Bateaux bus) et deux polices de dommages aux engins (Corps de bateaux bus et Incendie des Autobus). Par conséquent, la vérification des garanties consiste tout simplement à voir si l'engin objet du sinistre est couvert au moment du sinistre par la police mise en jeu. En d'autres termes, il s'agit de vérifier la présence de l'engin sur la liste des engins incorporés à la police. Cette vérification se fait à partir du dossier de la production sur la base de la police d'origine, des avenants et des correspondances. A ce niveau, la consultation des avenants permet de vérifier que la garantie est acquise au moment du sinistre. Cela suppose qu'il n'y ait pas d'avenant constatant le retrait de l'engin.

Après avoir procédé à la vérification de la garantie et constaté qu'elle est acquise à l'assuré, le règlement du sinistre s'effectue suivant la nature des préjudices qui peut être soit du corporel, soit du matériel ou même mixte. La deuxième partie de ce chapitre traitera du règlement des sinistres de la SOTRA.

II- REGLEMENT DES SINISTRES DE LA SOTRA :

Le règlement des sinistres de la SOTRA est un challenge que doit relever les gestionnaires de sinistres de La Loyale ASSURANCES. En effet, l'importance du trafic dans la ville d'Abidjan et les trajets souvent longs des autobus font que les sinistres sont fréquents. Une phase très importante dans le règlement d'un sinistre est l'évaluation des préjudices. L'un des problèmes auxquels sont confrontés les régleurs de sinistres est l'évaluation des préjudices surtout ceux de nature corporelle.

II-1 Evaluation des préjudices :

L'évaluation des sinistres pour une compagnie d'assurance est très importante car elle permet à l'assureur de se faire une idée de ses engagements envers les assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances. Selon le choix de sa méthode d'évaluation des sinistres, l'assureur va soit grossir ses provisions de sinistres diminuant ainsi ses résultats techniques ou soit sous-évaluer ses provisions de sinistres ce qui à terme pourra avoir comme conséquence de rendre l'assureur insolvable et donc de le mettre dans l'impossibilité de remplir ses engagements. Ainsi donc, la survie d'une compagnie et même le maintien de ses dirigeants sont fortement liés à l'évaluation des engagements envers les assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance.

L'évaluation des préjudices se fait sur la base des informations dont dispose l'assureur et selon la nature du préjudice.

- L'évaluation des préjudices matériels :

En dehors des dommages subis par les autobus, touchant la police Incendie des Autobus, et ceux subis par les corps de bateaux bus, l'essentiel des dommages matériels à la charge de l'assureur engageant la responsabilité civile de la SOTRA.

Pour une bonne évaluation des sinistres matériels, l'assureur a besoin des documents tels que le rapport d'expertise, le devis ou la facture des réparations. Or ces documents ne sont généralement disponibles que longtemps après la survenance du sinistre. Pourtant, le souci de bonne gestion exige qu'une évaluation soit faite à l'ouverture du dossier sinistre pour matérialiser l'engagement de l'assureur envers l'assuré ou le tiers lésé.

Ainsi donc, à l'ouverture du dossier sinistre, une première évaluation est faite sur la base des préjudices exposés sur la fiche de déclaration du sinistre. Cette évaluation se fait par la méthode du coût moyen avec pour souci de faire des provisions suffisantes afin de faire face à la charge de sinistre. A titre d'exemple, lorsque la mise en cause concerne un bris de glaces l'évaluation est portée à trois cent cinquante mille francs CFA (350 000 FCFA). Pour chaque catégorie de dommage exposé un coût moyen approximatif lui est affecté à l'ouverture du dossier. A ce coût moyen déterminé par expérience il faut éventuellement ajouter les

honoraires d'expert en prévision de l'expert qu'il faudra missionner. Puisque les frais d'expertises sont à la charge de la compagnie d'assurance, l'expertise devient nécessaire lorsque les dommages sont relativement importants. La transmission du rapport d'expertise à l'apériteur dans un délai maximum de trois mois, devrait accélérer le règlement des dossiers sinistres matériels.

Au fur et à mesure du règlement du sinistre, l'on procédera à une réévaluation en fonction des éléments additionnels comme les rapports d'experts ainsi que les devis ou les factures de réparations. Cette réévaluation permet à la compagnie de se rapprocher davantage de la réalité de ses engagements. L'on pourra affiner l'évaluation des dommages matériels Automobile en disposant de catalogues élaborés avec l'appui des professionnels de la réparation et des concessionnaires. L'évaluation des dommages matériels ne pose vraisemblablement pas de problème ce qui devrait avoir pour conséquence le règlement rapide des sinistres matériels.

- L'évaluation des préjudices corporels :

S'il semble assez aisé d'évaluer les dommages matériels, les dommages corporels par contre paraissent plus difficiles à apprécier. Le dommage corporel peut se définir comme toute atteinte physique à la personne humaine.

En cas de blessure, pour l'évaluation définitive des préjudices, il convient d'attendre la consolidation, c'est-à-dire, le moment où l'état de la victime n'est plus susceptible d'aggravation prévisible à court terme. La connaissance précise des engagements de l'assureur exige la mise à sa disposition des pièces suivantes :

- les certificats médicaux,
- les ordonnances et les factures des frais de traitement,
- le certificat de genre de mort établi par le médecin traitant suite au décès de la victime,
- le certificat de décès délivré par les autorités administratives compétentes,
- les factures justificatives des frais funéraires dont le remboursement est demandé,
- les pièces justificatives des revenus de la victime décédée,

- les pièces des ayants droit de la victime décédée.

Pourtant, ces éléments ne peuvent être disponibles lors de la déclaration de sinistre faite par le service des assurances de la SOTRA. Ainsi, à l'ouverture du dossier il s'avère difficile de se faire une bonne estimation des engagements de l'assureur en cas de sinistre entraînant des dommages corporels. Il peut se passer une longue période avant même que l'assureur ait de la victime des informations objectives lui permettant de se faire une idée de ses engagements. Or, la gestion technique en assurance exige qu'à tout instant l'assureur soit en mesure d'avoir une estimation assez fiable de ses engagements vis-à-vis des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance. Il doit donc trouver des moyens d'évaluer les préjudices corporels avec beaucoup plus de précision.

Dans le cas des dossiers sinistres de la SOTRA, les sinistres occasionnant des dommages corporels sont non moins négligeables. A l'ouverture du dossier sinistre, le gestionnaire de sinistres se trouve dans une situation inconfortable pour l'estimation du montant des préjudices. En effet, celui-ci ne dispose que de la déclaration du sinistre qui relate les circonstances de l'accident tout en indiquant éventuellement le nombre, les noms et la qualité (piétons ou passagers) des victimes. La nature et l'ampleur des dommages corporels ne sont pas indiquées. De plus, l'assureur ne dispose pas d'informations pertinentes sur les victimes. Ainsi, sur la base de cette déclaration faite par la SOTRA avec l'appui de sa brigade de surveillance, le gestionnaire de sinistre va faire une estimation des engagements de l'assureur. Cette absence de précision sur l'importance ou l'ampleur des dommages le conduit à donner une estimation des préjudices qui n'est pas basée sur l'objectivité. Par conséquent, ces estimations sont loin de refléter la réalité.

Dans un souci de prudence, les estimations du gestionnaire de sinistres sont généralement faites dans des hypothèses pessimistes de façon à surévaluer les engagements de l'assureur. Ainsi, lorsque la déclaration de sinistre fait mention d'un blessé, le plus souvent le gestionnaire de sinistres ouvre le dossier en faisant une estimation des préjudices de la victime à un million francs CFA (1 000 000 FCFA). Or le simple fait d'évoquer une victime blessée n'apporte aucune information sur l'importance des atteintes corporelles et la nature des soins à administrer. Il peut s'agir de blessures légères dont les frais à exposer n'atteindront pas la centaine de milles ou d'un simple traumatisme qui disparaîtra après une simple et courte mise

en observation. Pire encore, il peut s'agir de dommages corporels exceptionnellement graves dont la prise en charge peut même excéder les prévisions. Pour les cas de décès, à l'ouverture du dossier sinistre, l'estimation est faite en tenant compte de la tranche d'âge de la victime. Ainsi, pour un mineur cette estimation est portée à un million cinq cent mille francs CFA (1 500 000 FCFA), tandis que le décès d'un adulte fait l'objet d'une estimation d'un montant de cinq millions francs CFA (5 000 000 FCFA). De façon générale, ce mode d'évaluation contribue à surévaluer dans une large mesure les provisions de sinistres et donc à faire baisser les résultats techniques de l'assureur.

L'une des difficultés majeures auxquelles est confronté le régleur de sinistres dans la gestion des sinistres corporels est qu'il ne dispose pas d'informations sur la victime, informations lui permettant de prendre contact avec elle et de suivre l'évolution de ses lésions. De ce fait, il lui est pratiquement impossible de répondre à l'obligation de présenter une offre d'indemnisation à la victime ou à ses ayants droit dans les délais prévus à l'article 231 du code CIMA. Il faut donc attendre que les victimes se présentent à l'apériteur avec leur réclamation pour que le premier contact soit créé. Le nombre des sinistres en attente de règlement se trouve par conséquent alourdi d'exercice en exercice.

Lorsque le gestionnaire de sinistres aura reçu de la victime ou de ses ayants droit tous les éléments nécessaires à l'évaluation des préjudices, le montant des indemnités est déterminé en application des articles 257 à 266 du Code CIMA.

II-2 Statistiques sur les sinistres déclarés:

Pour l'analyse des sinistres des flottes de transport public de voyageurs de la SOTRA, une base a été mise à notre disposition. Cette base couvre la période allant du 1^{er} janvier 2006 au 30 juin 2008. Elle renferme des informations dont les plus pertinentes seront présentées dans la suite. Notons que toutes ces données représentent la situation des sinistres au 30 juin 2008.

a-/ La nature des dommages :

Les sinistres déclarés à La Loyale ASSURANCES sont classés en trois catégories en fonction de la nature des dommages exposés. Ainsi, nous avons :

- les sinistres ayant occasionnés exclusivement des dommages corporels (classés C),

- les sinistres ayant occasionnés exclusivement des dommages matériels (classés M),
- les sinistres ayant occasionnés à la fois des dommages corporels et matériels (classés Y).

❖ **Répartition des sinistres des autobus par nature de dommages :**

L'analyse des déclarations de sinistres relatives aux autobus révèle que l'apériteur doit faire face à un nombre important de sinistres d'année en année. Comme nous pouvons le constater au Tableau 2, de 2006 à 2007 le nombre de sinistres entraînant l'indemnisation de l'assuré ou des victimes par l'apériteur est passé de 302 à 407. Ces chiffres dénotent du nombre important des sinistres SOTRA à la charge de l'apériteur chaque année. Déjà 96 sinistres ont été enregistrés rien qu'au premier semestre 2008.

L'analyse de ces sinistres par nature des dommages exposés montre également que plus de 50% des sinistres à la charge de l'apériteur chaque année ont occasionné des dommages matériels. Ce constat peut s'expliquer par le fait que les autobus de la SOTRA sont de grande envergure et doivent circuler dans une zone d'intense circulation avec d'importants encombrements. Il est donc fréquent que ces autobus soient impliqués dans des accidents de la circulation occasionnant uniquement des dommages matériels aux autres usagers.

Soulignons que le nombre des victimes de dommages corporels n'est pas à négliger. En effet durant chacun des exercices de souscriptions 2006 et 2007, le service de gestion des sinistres de La Loyale ASSURANCES a enregistré respectivement 120 et 180 sinistres ayant occasionnés des dommages corporels à la charge de l'apériteur. Ces chiffres représentent 40% et 46% de sinistres à la charge de l'apériteur pour ces différents exercices. Quand on sait la difficulté du règlement des sinistres corporels surtout en termes d'évaluation, ce nombre élevé de sinistres corporels peut constituer un poids énorme dans la liquidation des sinistres des autobus de la SOTRA.

Tableau 2 : Répartition des sinistres des autobus par nature des dommages

		Nature des dommages						TOTAL
		C		Y		M		
		Nombre	Pourc.	Nombre	Pourc.	Nombre	Pourc.	
Exercices de survenance	2006	107	35%	13	5%	182	60%	302
	2007	161	40%	19	5%	227	55%	407
	1er semestre 2008	30	31%	6	6%	60	63%	96
TOTAL		298	37%	38	5%	469	58%	805

Source : Nos calculs à partir des données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

❖ **Répartition des sinistres des bateaux bus par nature de dommages :**

Les bateaux bus de la SOTRA constituent par contre de bons risques pour l'assureur à en croire le faible nombre des sinistres déclarés d'année en année.

Tableau 3 : Répartition des sinistres des bateaux bus par nature de dommages

		Nature des dommages						TOTAL
		C		Y		M		
		Nombre	Pourc.	Nombre	Pourc.	Nombre	Pourc.	
Exercices de survenance	2006	0	0%	0	0%	4	100%	4
	2007	1	33%	0	0%	2	67%	3
	1er semestre 2008	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL		1	14%	0	0%	6	86%	7

Source : Nos calculs à partir des données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

En 2006, le nombre de sinistres déclarés était de 4 et n'ont occasionné que des dommages matériels. En 2007, l'apérteur a enregistré 3 sinistres dont 2 sinistres matériels et 1 sinistre corporel. Notons qu'au cours du premier semestre 2008 aucun sinistre en rapport avec les bateaux bus de la SOTRA n'a été déclaré.

b-/ L'analyse de la sinistralité :

Comme nous l'avions déjà évoqué plus haut, les données analysées présentent la situation des sinistres au 30 juin 2008. Le service informatique n'a pu mettre à notre disposition les tableaux A et B de l'état A10 relatifs aux données de la SOTRA. Il nous sera donc impossible de présenter la liquidation des sinistres d'année en année. Néanmoins, nous

pourrons nous faire une idée sur la sinistralité des flottes d'autobus et de bateaux bus de la SOTRA à travers les tableaux qui suivront.

❖ **Appréciation des sinistres clos**

Vu le nombre négligeable des sinistres de la flotte de bateaux bus en comparaison à celui de la flotte d'autobus, nous nous contenterons de faire une analyse basée uniquement sur les sinistres réglés donc clos de la flotte d'autobus. Cette analyse sera basée sur le Tableau 4 suivant :

Tableau 4 : Charges des sinistres clos vue au 30 juin 2008

			NATURE DES DOMMAGES		TOTAL
			C	M	
Exercices de survenance	2006	Nombre des sinistres	18	50	68
		Estimation à l'ouverture	20 365 000	41 783 200	62 148 200
		Charge des sinistres	9 455 794	35 190 768	44 646 561
		Coût moyen des sinistres	525 322	703 815	656 567
	2007	Nombre des sinistres	10	29	39
		Estimation à l'ouverture	12 458 000	15 986 400	28 444 400
		Charge des sinistres	8 185 696	16 823 571	25 009 267
		Coût moyen des sinistres	818 570	580 123	641 263
Nombre total des sinistres		28	79	107	
Total estimation à l'ouverture		32 823 000	57 769 600	90 592 600	
Charge total des sinistres		17 641 490	52 014 339	69 655 828	
Coût moyen total des sinistres		630 053	658 409	650 989	

Source : Nos calculs à partir des données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

Une première remarque est que les dossiers sinistres qui ont été clos sont ceux ayant occasionné exclusivement soit des dommages corporels, soit des dommages matériels. Nous observons également que sur un total de 302 sinistres survenus en 2006 et devant être réglés par l'apéríteur seuls 68 sinistres ont été clos soit un taux de règlement de 22,5%. Etant donné que nous nous situons à la deuxième année de règlement de ces sinistres, ce taux peut être considéré comme faible. Les 68 sinistres réglés se répartissent comme suit : 18 sinistres corporels et 50 sinistres matériels. Pour ce qui est des sinistres survenus en 2007, sur un total de 407 sinistres engageant l'apéríteur, seuls 39 sinistres dont 10 corporels et 29 matériels ont été clos. Ces chiffres donnent également un faible taux de règlement des sinistres de 9,6% en 2007.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ces faibles taux de règlement des sinistres des autobus. L'une d'entre elles est que les régleurs de sinistres doivent faire face à un nombre important de sinistres en plus de ceux de la SOTRA. Puisqu'il n'existe pas de service qui lui est dédié en matière de règlement de sinistres, il leur est difficile de faire un suivi régulier des dossiers SOTRA. Une autre raison est que beaucoup de dossiers ouverts sont en attente d'éléments complémentaires tels que les rapports d'experts, les certificats médicaux, etc.

En prenant en considération la nature des dommages exposés, nous constatons que sur l'ensemble des 28 dossiers corporels clos, le coût moyen d'un sinistre corporel a été de six cent trente mille cinquante trois francs CFA (630 053 FCFA). Une analyse de la distribution des charges de sinistres de ces 28 dossiers corporels révèle que 22 d'entre eux ont des charges de sinistres inférieures à huit cent mille francs CFA (800 000 FCFA) et seulement 1 sinistre a engagé l'assureur pour plus de un million cinq cent mille francs CFA (1 500 000 FCFA). De plus en mettant en approche les estimations faites à l'ouverture des dossiers et leurs charges réelles, nous nous rendons compte que les sinistres ont été dans une grande mesure surestimés à l'ouverture des dossiers. En effet, à la liquidation de ces 28 dossiers sinistres, l'assureur a réalisé un boni de quinze millions cent quatre-vingt et un mille cinq cent dix francs CFA (15 181 510 FCFA) par rapport aux estimations à l'ouverture des dossiers (10 909 206 FCFA sur l'exercice 2006 et 4 272 304 FCFA sur l'exercice 2007). Il est vrai qu'il est mieux pour l'assureur de réaliser un boni que d'être confronté à un mali de liquidation, cependant le fait de trop surestimer les engagements de l'assureur entraîne une vision négative des résultats techniques de l'exercice de survenance concerné. Si ces dossiers n'avaient pas été réglés et clos, et si en plus ils n'avaient pas fait l'objet de réévaluations, cette surévaluation viendrait diminuer les résultats techniques. Par conséquent, sur la base de cet échantillon, nous pouvons nous rendre compte que la méthode d'évaluation des sinistres corporels à l'ouverture du dossier sinistre contribue à surévaluer les engagements de l'assureur et donc à faire baisser les résultats techniques.

❖ **Appréciation de la charge de l'ensemble des sinistres**

Tableau 5 : Situation de la charge de l'ensemble des sinistres vue au 30 juin 2008

		AUTOBUS	BATEAU BUS	
Exercices de survenance	2006	Paiement	62 368 008	1 613 744
		Reste à payer	143 927 661	3 500 000
		Charge de sinistres	206 295 669	5 113 744
		Prime émise	302 531 356	18 931 129
		S/P	68,2%	27,0%
	2007	Paiement	34 812 536	0
		Reste à payer	218 165 695	3 750 224
		Charge de sinistres	252 978 231	3 750 224
		Prime émise	288 286 529	25 067 841
		S/P	87,8%	15,0%

Source : Nos calculs à partir des données 2006 à 2008 de La Loyale ASSURANCES

L'analyse de la sinistralité des flottes montre que la flotte de bateaux bus constitue un bon risque pour l'assureur. En effet pour cette flotte le rapport Sinistres à Primes est de 27% pour l'exercice de souscription 2006 et de 15% pour l'exercice 2007. Ce très bon résultat est dû à la faiblesse du nombre de sinistres survenus sur cette flotte (4 en 2006 et 3 en 2007). Cependant, une grande partie de la charge de sinistres est constituée de sinistres restant à payer. Cette forte représentation des sinistres restant à payer dans la charge totale des sinistres est en grande partie due à une absence de documents tels que le rapport d'expert ou le devis des réparations, documents nécessaires au règlement des sinistres.

Par contre, au regard des rapports Sinistres à Primes des exercices de survenance 2006 et 2007, la flotte d'autobus apparaît comme un risque dont l'assureur doit surveiller la sinistralité de près. Ces rapports Sinistres à Primes sont bien supérieurs au seuil théorique de 65%. Ce qui représente une sinistralité élevée pour l'assureur. Vu au 30 juin 2008, les rapports Sinistres à Primes des exercices de survenance 2006 et 2007 sont respectivement de 68,2% et 87,8%. Ces mauvais résultats, qu'il faut considérer avec beaucoup de réserve, sont en grande partie dus à la part importante des sinistres restant à payer dans la charge totale de sinistres. En effet, les sinistres restant à payer représentent respectivement 69,8% et 86,2% de la charge de sinistres des exercices de survenance 2006 et 2007. Quand on sait que les estimations des sinistres et surtout des sinistres corporels sont faites de manière à surestimer les engagements de l'assureur, nous pouvons nous attendre à ce qu'une part importante de cette charge de

sinistres provienne d'une surestimation et qu'elle disparaîtra au fur et à mesure de la liquidation des sinistres. Par conséquent l'on ne pourra connaître la sinistralité réelle de la flotte d'autobus que des années après l'exercice de survenance. Les résultats techniques de la couverture de cette flotte d'autobus se trouvent donc fortement liés au volume de la charge des sinistres restant à payer. De ce fait, les dirigeants de l'entreprise d'assurance doivent trouver des moyens pour permettre une évaluation suffisante et beaucoup plus fiable des sinistres surtout ceux de nature corporelle et favoriser une plus grande liquidation des sinistres de la SOTRA. L'assureur ne devrait pas attendre 5 à 6 ans avant de se faire un meilleur jugement de la sinistralité de ce client pour juger de la qualité du risque apporté.

Dans le second chapitre de cette partie, nous tenterons d'apporter notre modeste contribution à la résolution des difficultés rencontrées dans la gestion des flottes de TPV de la SOTRA.

CHAPITRE II : MESURES D'AMELIORATION A LA GESTION DES SINISTRES

Pour réaliser son investissement, l'agent économique doit se servir de son épargne et comme c'est le cas pour les gros investissements, recourir à des prêts auprès d'organismes financiers. De ce fait, il est toujours en quête de solutions pour sécuriser son activité afin d'obtenir un retour sur investissement. Dans cette quête de sécurité, l'agent économique a très souvent recours à l'assurance dans le but de garantir son patrimoine ou son intégrité physique et de se voir remettre dans les mêmes conditions d'avant la survenance éventuelle d'un sinistre. Ainsi, après s'être acquitté du paiement de sa cotisation, il s'attend à raison à un règlement rapide et équitable de tout sinistre. Le service de gestion des sinistres est donc, pour l'assuré ou pour toute victime, le service le plus important de l'entreprise d'assurance, le moyen essentiel pour vérifier la qualité de la prestation que l'assuré a préalablement acheté.

Le service de gestion des sinistres doit être un pion essentiel dans la politique de marketing de toute entreprise d'assurance. Par conséquent, la procédure de gestion des sinistres doit être permanemment remise en cause afin d'offrir une meilleure qualité de traitement des sinistres. L'assureur doit pouvoir se montrer innovant et mettre en place de nouvelles méthodes en matière de gestion des sinistres. Cela exige la mise en place de procédures particulières pour certains types de clients tels que la SOTRA.

L'amélioration de la gestion des risques liés au transport public de voyageurs de la SOTRA passe par des mesures et actions impliquant tous les acteurs à cette gestion que sont assureurs, intermédiaire d'assurance et assuré.

I- UNE MEILLEURE ORGANISATION DES SERVICES INTERNES A LA LOYALE ASSURANCES:

Toute gestion efficace est conditionnée par une bonne organisation et une excellente collaboration entre les différentes entités concernées. Ainsi, la gestion satisfaisante d'un assuré exige une rigueur et un professionnalisme au sein des services techniques que sont ceux de la production et de la gestion des sinistres.

I-1 Organisation des services production et de gestion des sinistres :

a-/ Le service production :

Le service production est un service important au sein d'une entreprise d'assurance dans la mesure où tous les engagements de l'assureur sont déterminés ou fixés par lui. La tarification et la rédaction des conditions particulières de contrats d'assurances exigent une bonne approche du risque et un suivi de l'assuré en termes de sinistralité. Ainsi, le tarif sera éventuellement réajusté en fonction de la sinistralité lorsque l'équilibre du portefeuille l'exigera.

La gestion rapide et équitable d'un sinistre est favorisée par une bonne organisation du service production. A ce titre, le responsable du service production doit répartir la gestion des apporteurs et des clients privilégiés entre ses collaborateurs et s'assurer du bon suivi des dossiers et des instructions par chacun d'eux. Ainsi, pour un bon suivi et une bonne connaissance de la production relative à la SOTRA, il est indispensable de lui dédier un producteur. Ce dernier aura pour mission de suivre la production de la SOTRA de sorte à ce que, sur la demande de l'intermédiaire d'assurance, les avenants de renouvellement, d'incorporation, de retrait ou de modification soient établis et transmis à l'assuré dans les plus brefs délais. Il aura également pour tâche de faire périodiquement (chaque trimestre par exemple) le point sur le recouvrement des primes de la SOTRA. Ce service dédié aura l'avantage de conduire à une plus grande rapidité dans la gestion de la production et une bonne connaissance du dossier SOTRA.

Le producteur dédié doit prendre toutes les dispositions pour que tous les avenants successifs soient saisis avec rigueur à l'informatique dans les plus brefs délais de sorte à éviter

les retards dans la saisie. Pour les polices touchées par des sinistres, un retard de la production et plus particulièrement un retard dans la saisie peut constituer une source d'entrave au traitement du sinistre.

Une attention particulière doit être également mise sur le classement des dossiers production. Après avoir été saisis les polices et leurs avenants doivent être rangés dans leurs dossiers respectifs de sorte à retracer leur évolution dans le temps et à éviter les pertes d'informations. Il est donc indispensable pour le service production d'avoir un archiviste pour une bonne tenue des dossiers archivés. La présence de cet archiviste permettra d'avoir à n'en point douter un gain de productivité pour tout le service puisque cette tâche ne sera plus dévolue aux producteurs. Ainsi, en cas de sinistre, le gestionnaire de sinistres pourra s'adresser à l'archiviste afin d'avoir une copie de la police ou de l'avenant y relatif pour la vérification des garanties et l'instruction du dossier sinistre.

b-/ Le service de gestion des sinistres :

La Loyale ASSURANCES est une compagnie jeune à croissance rapide. Par conséquent, elle doit faire face à un volume important de sinistres dont la gestion requiert une expertise et la mise en place d'une équipe qualifiée.

Loin de faire une discrimination entre les assurés, la gestion des sinistres de la SOTRA exige un suivi particulier vu le nombre important des déclarations et l'importance de ce client en termes de production. Comme nous l'avons vu dans la première partie, la SOTRA est un assuré privilégié pour La Loyale ASSURANCES dans la mesure où la part du chiffre d'affaire annuel réalisé uniquement par la couverture de ses engins assurant le transport public de voyageurs est supérieure à 300 000 000 FCFA. Partant de là, la satisfaction de ce client, grâce à un suivi particulier et une gestion rapide et équitable de ses sinistres, doit être la préoccupation majeure de l'apériteur s'il désire conserver cette affaire en portefeuille.

Pour une gestion efficace des sinistres de la SOTRA, il faudrait que cette gestion soit centrée autour d'une équipe spécialement constituée de certains des gestionnaires de sinistres. Ce noyau sera composé de deux régleurs de sinistres au minimum et sera sur la supervision du responsable du service de gestion des sinistres pour la gestion exclusive des sinistres de la SOTRA. Ils devraient être capables de régler des sinistres tant matériels que

corporels. Le but visé par cette gestion personnalisée du client SOTRA est de favoriser un meilleur suivi et un règlement en des proportions plus importantes des dossiers sinistres de la SOTRA.

Ainsi, lorsque les déclarations de sinistres seront apportées au service de gestion des sinistres, le responsable du service les répartira entre les différents gestionnaires. Chaque gestionnaire instruira les dossiers des sinistres dont il a reçu la déclaration et se fera l'interlocuteur de l'assureur auprès de l'assuré, des autres coassureurs, de l'intermédiaire d'assurance et des victimes. Par la suite, s'il apparaît que le sinistre ne peut pas être réglé rapidement, le gestionnaire de sinistres doit le notifier à l'assuré ou à la tierce victime dans un délai raisonnable. De même, lorsque la fourniture de pièces spécifiques par la victime est nécessaire à l'enregistrement de la demande d'indemnisation, le gestionnaire de sinistres doit lui adresser la liste de ces pièces dans les plus brefs délais. Toutes ces dispositions ont pour but d'accélérer le règlement du sinistre et permettront également à l'assureur de mieux évaluer ses engagements. Avec la mise en place de ce service dédié, un accent doit être mis sur la réalisation périodique de l'inventaire des dossiers sinistres.

Il faut souligner également la nécessité pour le service de gestion des sinistres d'avoir un archiviste. Selon le besoin tout membre du personnel de ce service a accès aux archives pour soit rechercher ou soit ranger des dossiers sinistres. Ces flux non contrôlés de sorties et d'entrées de dossiers par des personnes différentes ont pour conséquence de créer un désordre dans le rangement des dossiers archivés. Ce désordre rend pénible la recherche de dossiers. Il arrive que ces dossiers recherchés ne soient même pas archivés. Il faut dans ces cas rechercher dans la pile de dossiers conservés dans les armoires des gestionnaires de sinistres pour retrouver ces dossiers. L'archivage des dossiers SOTRA doit être fait séparément des autres dossiers sinistres de sorte à permettre une plus grande facilité d'accès à ces dossiers. La présence d'un archiviste, qui seul aura la charge de ranger et de rechercher les dossiers sinistres, est une nécessité.

En plus de la centralisation de la gestion des sinistres de la SOTRA autour d'un certain nombre de gestionnaires, certaines mesures encore plus novatrices peuvent être prises au sein de La Loyale ASSURANCES pour accompagner cette volonté de personnalisation et

d'amélioration de la gestion du client SOTRA. Il s'agit entre autres de la mise en place d'une équipe d'assistance.

I-2 Mise en place d'une équipe d'assistance :

La mise en place d'une équipe d'assistance répond à un besoin impérieux pour l'assureur d'être plus proche de l'assuré et des victimes afin de leur apporter une meilleure qualité de service et de se rapprocher davantage de la réalité dans l'évaluation de ses engagements. Lorsque survient un sinistre, la SOTRA marque sa présence sur les lieux à travers la brigade de surveillance. De plus, elle dépêche son service d'assistance sociale pour prendre connaissance de l'ampleur des dégâts et s'occuper de la prise en charge des premiers soins d'urgences des victimes de dommages corporels. L'assureur qui devra faire face à la charge financière de ce sinistre ne prend aucune initiative pour être en contact avec les victimes dès les premiers instants du sinistre. Il n'a donc aucune information lui permettant de se faire une bonne idée de l'importance des lésions et des soins administrés.

Pour les sinistres occasionnant des dommages corporels, cette méconnaissance des victimes et de leur état de santé a de lourdes conséquences sur la gestion des sinistres. En effet, l'évaluation des dommages ne se fera pas de manière objective et l'assureur aura tendance le plus souvent à surévaluer ses engagements pour que ses provisions de sinistres soient suffisantes. Puisque le règlement d'un dossier sinistre corporel peut durer plusieurs années les résultats techniques de l'assurance des flottes de la SOTRA se trouveront donc affectés. Du fait d'une mauvaise approche de la gestion des sinistres, la compagnie d'assurance peut arriver à une conclusion hâtive selon laquelle l'ensemble des engins de la SOTRA constitue un risque à mauvaise sinistralité et qu'il convient de ne pas le conserver en portefeuille. Compte tenu de l'obligation d'assurance Automobile surtout pour ce qui est de la Responsabilité Civile Automobile, il faut bien qu'un assureur s'engage à couvrir ce risque de la SOTRA, surtout que ce client permet d'engranger une masse importante de cotisations. Il faut donc trouver des moyens afin d'avoir un bon jugement sur la rentabilité de ce risque à travers une meilleure approche de la gestion des sinistres.

La mise en place d'une équipe d'assistance apparaît donc comme une aide dans la gestion des sinistres SOTRA et surtout pour ce qui est des sinistres occasionnant des

dommages corporels. Cette équipe d'assistance sera composée du médecin conseil et d'au moins un assistant tous salariés de La Loyale ASSURANCES. Lorsque l'ampleur des sollicitations l'exigera, le nombre des médecins et des assistants se verra augmenté. L'équipe sera disponible 7j/7j pour se déployer sur les lieux des accidents de la circulation occasionnant des dommages corporels. Elle s'appuiera sur l'expérience de la brigade de surveillance et du service d'assistance sociale de la SOTRA. Pour ce faire, des numéros de téléphones seront mis à la disposition de la brigade de surveillance et du service d'assistance sociale de la SOTRA pour joindre l'équipe d'assistance en cas de sinistre entraînant des dommages corporels. Notons que la SOTRA assure le transport public urbain de voyageurs de 05 heures du matin à 22 heures.

Ainsi, en cas d'accident de la circulation occasionnant des dommages corporels, l'équipe sera alertée par les services de la SOTRA et se rendra sur les lieux du sinistre pour prendre connaissance de l'ampleur des dommages et établir le premier contact avec les victimes. Le médecin et son assistant se chargeront d'identifier les victimes notamment en recueillant sur une fiche leurs noms, leurs adresses, leurs contacts téléphoniques, l'importance et la nature de leurs lésions corporelles. Ils apporteront leur soutien au service d'assistance sociale de la SOTRA pour la prise en charge des victimes. A ce niveau, il convient que les informations sur la nature des premiers soins administrés soient recueillies puisque le service d'assistance de la SOTRA adressera à La Loyale ASSURANCES une réclamation des frais engagés pour ces premiers soins. En cas de décès sur les lieux de l'accident, l'équipe d'assistance devra tout faire pour recueillir toutes les informations pouvant permettre d'identifier la victime. Ces informations pourront être recueillies avec le concours des officiers de polices ou des sapeurs pompiers dépêchés sur les lieux de l'accident.

Lorsqu'il s'agira d'évacuer les victimes dans des centres hospitaliers, le médecin ainsi que son assistant devront également se rendre sur les lieux de l'évacuation. Dans cette hypothèse, le médecin devra jouer un rôle déterminant en intervenant auprès de ses confrères pour faciliter la prise en charge des victimes. Il sera à l'affût de toute information sur l'évolution de l'état de santé des victimes.

Après chaque intervention, l'équipe devra rédiger un compte-rendu détaillé à adresser au responsable du service de gestion des sinistres. Ce compte-rendu devra renfermer

toutes les informations recueillies permettant l'identification des victimes, la connaissance de l'ampleur de leurs lésions, la nature des soins donnés à chaque victime, ainsi que les pronostics des médecins.

Grâce aux informations recueillies, le médecin de l'équipe d'assistance sera d'une grande aide pour les gestionnaires de sinistres dans l'appréciation et l'estimation des préjudices corporels. Ce lien de proximité créé avec les victimes, permettra à l'assureur de mieux suivre l'évolution de leur état de santé et de se faire une évaluation plus objective et beaucoup plus précise des dommages. Disposant de l'adresse de la victime, le gestionnaire de sinistre pourra, lorsque le cas l'exige, prendre contact avec elle pour avoir des documents complémentaires nécessaires au règlement rapide de son sinistre.

La mise en place d'un tel mode de fonctionnement induira très rapidement un certain nombre de conséquences positives pour ce qui est de la gestion des dossiers corporels. L'on assistera à une plus grande rapidité dans la connaissance des séquelles corporelles. Dans un délai très court, l'apérteur disposera des moyens d'évaluer les sinistres avec beaucoup plus d'objectivité. Indubitablement, la marge d'erreur dans l'évaluation des sinistres se trouvera réduite ce qui aura comme conséquence d'améliorer les résultats techniques. Il est certain que la mise en place d'une telle équipe engendrera des coûts supplémentaires. De ce fait, nous préconisons que les conditions de la coassurance soient revues de sorte à ce que l'apérteur perçoive une commission d'apérition, commission qui l'aidera à faire face à ces coûts supplémentaires.

La gestion des sinistres corporels se trouvera donc fortement améliorée par la mise en place de cette équipe d'assistance et l'on assistera à un plus grand nombre de sinistres corporels réglés dans les délais et conditions fixés par le code CIMA en son article 231.

II- LA GESTION AVEC LES DIFFERENTS ACTEURS :

L'amélioration de la gestion des risques liés aux engins de transport de voyageurs SOTRA ne peut se faire sans une mise à contribution des différents acteurs que sont les autres coassureurs, l'intermédiaire d'assurance et l'assuré. Des actions et mesures doivent être entreprises à ces différents niveaux afin d'offrir un meilleur service à la SOTRA.

II-1 La gestion entre les coassureurs et avec l'intermédiaire d'assurance :

a-/ La gestion entre les coassureurs :

La gestion du risque que constituent les flottes d'engins de transport public de voyageurs de la SOTRA s'effectue dans le cadre d'une coassurance. Cette méthode de division du risque est rendue nécessaire par l'importance des capitaux en jeu. Dans la mise en œuvre de cette coassurance, chaque assureur accepte recevoir une quote-part de la cotisation d'assurance et s'engage en retour à supporter une partie de la charge de sinistre dans la même proportion que la quote-part de cotisation.

L'apériteur qui est le seul interlocuteur de l'assuré règle et indemnise intégralement l'assuré ou les tierces victimes avant de faire un appel de quote-part de sinistres aux autres coassureurs. L'une des difficultés dans la gestion des sinistres de la SOTRA réside dans le fait que les autres coassureurs font défaut lorsqu'il s'agit de reverser leurs quotes-parts de sinistres. Ils faussent ainsi le but du jeu de la coassurance qui est de supporter collectivement la charge de sinistres. L'argument évoqué par ces assureurs est que la SOTRA a un volume important d'arriérés de cotisations. Sur un total de trois cent treize millions trois cent cinquante quatre mille trois cent soixante-dix francs CFA (313 354 370 FCFA) de primes émises en 2007 pour la couverture des engins de transport, l'on a constaté en début d'exercice 2008 des arriérés d'un montant de cent trente six millions cent soixante huit mille cent quarante francs CFA (136 168 140 FCFA), soit un taux de 43,5% d'arriérés de cotisations.

En effet, la SOTRA est une société d'Etat qui a pour vocation de faire du transport public urbain de voyageurs à des tarifs bas. Par conséquent, elle ne dispose pas d'une trésorerie suffisante lui permettant de payer d'avance ses cotisations d'assurance. Pour s'acquitter de sa cotisation annuelle, la SOTRA procède par le tirage de plusieurs traites dont les échéances de certaines vont bien au-delà du 31 décembre de l'exercice de souscription en question. Ainsi, d'exercice de souscription en exercice de souscription, les arriérés de cotisations s'accumulent chose qui n'est pas de nature à aider les assureurs à faire face à leurs charges de sinistres. Rappelons que pour les branches d'assurance gérées en répartition le principe est que la masse des primes collectées dans une année doit servir à faire face à tous les sinistres de cette année. De plus si toutes les primes étaient payées d'avance l'assureur aurait pu bénéficier des retombés financières liées aux placements, retombés financières qui pourraient améliorer les

résultats techniques. Il est donc indispensable que l'apériteur, avec le concours de l'intermédiaire d'assurance, initie des rencontres avec les responsables financiers de la SOTRA pour évoquer des conséquences du volume important des arriérés de cotisations sur la gestion d'une compagnie d'assurance et particulièrement dans le règlement des sinistres. Un effort doit être fait au niveau de la Direction financière de la SOTRA pour réduire considérablement le volume des arriérés de cotisations. Pour les exercices de souscription à venir, il faudrait que les échéanciers de versements des primes soient négociés et fixés de sorte à ce que plus de 80% des cotisations d'un exercice de souscription soient payées à la fin de cet exercice.

L'apériteur devra prévoir des rencontres entre coassureurs pour qu'ils s'accordent sur les particularités de la gestion du client SOTRA notamment en ce qui concerne le paiement des cotisations. Du moment où les traites seront régulièrement versées et que chaque coassureur aura reçu sa quote-part, tout règlement de sinistre devra se faire conformément aux dispositions de la coassurance. Ces rencontres et échanges périodiques entre coassureurs devraient permettre de mettre à nu et de résoudre les difficultés liées au fonctionnement de cette coassurance.

Ainsi, lorsque l'apériteur aura procédé à l'indemnisation et qu'il aura transmis à chacun des coassureurs les éléments relatifs au règlement du sinistre de même que ceux justifiant des transactions, ceux-ci devront prendre des dispositions pour lui reverser leur quote-part de la charge de sinistres. Malgré toutes ces dispositions, s'il s'avère que certains coassureurs font défaut dans le reversement de leurs quotes-parts de sinistres, l'apériteur pourra dénoncer cette coassurance et mettant fin à sa collaboration avec ces autres assureurs. Il pourra se tourner vers d'autres assureurs plus crédibles et d'une solidité financière qui voudront bien accepter ce risque avec ses conditions bien définies.

A présent, voyons quelles dispositions prendre dans la gestion avec l'intermédiaire d'assurance dans le but de favoriser une meilleure gestion des sinistres.

b-/ La gestion avec l'intermédiaire d'assurance :

L'intermédiaire d'assurance agissant pour le compte de la SOTRA est un maillon essentiel dans la gestion de ce client. En effet, en plus de recevoir de l'assuré les cotisations à distribuer aux assureurs selon leur quote-part, l'intermédiaire reçoit les déclarations de sinistres

qu'il se charge de transmettre à l'apériteur. Cette procédure qui consiste à faire transiter la déclaration de sinistre par l'intermédiaire d'assurance est souvent longue pour les sinistres corporels graves qui nécessitent une prise en charge urgente.

Certains sinistres occasionnant des dommages corporels graves concernent des victimes dont les ressources financières ne leur permettent pas de s'assurer des soins convenables avant de se faire indemniser par l'assureur. Il convient pour ces cas que l'assureur soit vite informé pour une prise en charge rapide des victimes. Pour une plus grande célérité dans le traitement des dossiers sinistres corporels en particulier, le service des assurances de la SOTRA devrait désormais transmettre directement à La Loyale ASSURANCES les déclarations des sinistres occasionnant des dommages corporels. Une fois la déclaration faite à La Loyale ASSURANCES, celle-ci se chargera d'en faire copie à l'intermédiaire d'assurance pour l'informer du sinistre. Cette mesure permettra également d'éviter des pertes d'informations ou de documents tels que les factures relatives aux frais médicaux exposés par les victimes et payés par le service d'assistance sociale de la SOTRA.

Pour les sinistres occasionnant exclusivement des dommages matériels, la procédure qui consiste à faire transiter la déclaration par l'intermédiaire d'assurance restera maintenue. Cependant, l'intermédiaire d'assurance doit veiller au respect scrupuleux des termes du mandat de gestion des sinistres qui lui a été concédé. Il n'a le pouvoir que de régler que des sinistres matériels et dont les montants n'excèdent pas deux millions francs CFA (2 000 000 FCFA). Ainsi, l'assureur pourra avoir une meilleure maîtrise de sa charge de sinistres.

II-2 La prise en charge des passagers suite à un incident :

En dehors des autobus aménagés de sorte à offrir la possibilité à tous les passagers d'être assis confortablement, le plus grand nombre des autobus de la SOTRA offrent peu de possibilités d'être transporté assis. Ainsi, pendant que la SOTRA assure son service de transport public de voyageurs, des passagers peuvent être victimes de dommages corporels non consécutifs à un accident de la circulation. Ces événements dommageables qualifiés d'incidents surviennent, soit en cours de circulation, soit lorsque ces passagers montent ou descendent de l'engin de transport. Ils peuvent avoir pour origine des manœuvres effectuées

par le conducteur et plusieurs cas de figures peuvent se produire. Il peut s'agir par exemple d'un passager qui se heurte violemment à un autre passager ou à une barre métallique de l'engin suite à l'amorce brusque d'un virage ou à un coup de frein brusque. Il peut s'agir également des portières de l'autobus qui se referment subitement sur le passager pendant qu'il monte ou descend de l'autobus, lui occasionnant des dommages corporels.

Ces incidents, dont la responsabilité incombe à la SOTRA, doivent être à la charge de l'assureur. Pourtant ils ne font l'objet de la rédaction d'aucun document les constatant. Il est donc impossible pour l'assureur d'avoir des éléments attestant de la survenance effective de ces accidents. Si à titre individuel l'assureur s'engage à régler un tel sinistre, il peut être confronté dans le cadre d'une coassurance à un refus légitime des autres coassureurs de garantir le sinistre. Faute de documents justificatifs du sinistre, l'apériteur peut être amené à prendre seul en charge le paiement de l'indemnité.

Le constat Automobile amiable n'étant pas adapté à ce type d'accident, il convient donc de concevoir un imprimé permettant de constater ces accidents corporels de manière à ce que tous les coassureurs soient unanimes sur leur garantie. Ce document de constat d'incident devra être validé par tous les coassureurs et mis à la disposition des services de la SOTRA. Il devra renfermer certaines informations utiles telles que la date et l'heure du sinistre, le nom du conducteur, les noms et adresses des victimes, l'identification de l'engin, les causes et circonstances du sinistre et une description des atteintes corporelles. En cas d'incident occasionnant des dommages corporels graves et signalés au conducteur, celui-ci devra remplir le document de constat prévu à cet effet. Le conducteur et la victime devront marquer leur accord sur le contenu du constat en le signant.

Dès son arrivé à sa gare, le conducteur de l'engin devra transmettre le constat d'incident à la brigade de surveillance de la SOTRA qui se chargera de le faire remonter au niveau du service des assurances. Ainsi, le service des assurances de la SOTRA devra joindre ce constat d'incident à la déclaration de sinistre lors de sa transmission à l'apériteur. Le traitement du sinistre pourra donc se faire selon la procédure en place et les cas de défauts de preuves du sinistre ne pourront pas être évoqués par les autres coassureurs.

CONCLUSION

Dans tous les secteurs de l'activité économique et plus particulièrement dans celui des assurances, la qualité du service après-vente offert à la clientèle est un facteur important d'accroissement de la part de marché. C'est également un facteur déterminant dans la fidélisation des clients en particulier de ceux dont le poids est considérable dans le portefeuille de l'assureur.

La couverture des risques de la SOTRA et plus particulièrement de ses flottes d'engins de transport public urbain de voyageurs constitue une véritable manne financière pour l'assureur. En effet, rien que la couverture des ces flottes permet à l'assureur d'engranger plus de trois cent millions francs CFA (300 000 000 FCFA) de cotisations chaque année. De plus dans sa gestion, la SOTRA intègre le volet gestion des risques par la mise en place en interne de structures que sont la brigade de surveillance, le service d'assistance sociale et le service des assurances. Ces structures sont d'un apport précieux pour l'apériteur dans sa gestion des risques. Tous les efforts consentis par la SOTRA font d'elle un assuré privilégié.

De ce fait, l'amélioration des services offerts à cet assuré et aux bénéficiaires de contrats d'assurance devrait être au cœur des préoccupations de l'assureur. Un certain nombre de mesures doivent être prises dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service à ce client et de favoriser de bons résultats techniques et financiers pour l'ensemble des coassureurs.

Dans un premier temps il paraît primordial pour l'apériteur de mettre en place des services affectés à la gestion des risques de la SOTRA. Au niveau de la production, l'ensemble des affaires apportées pour le compte de cette société devrait être géré par un seul et unique rédacteur. Ce qui aura pour avantage de permettre une meilleure connaissance de ce client et de mettre à la disposition de la SOTRA et de l'intermédiaire d'assurance un unique interlocuteur.

Pour ce qui est de la gestion des sinistres, l'apériteur devra mettre en place une organisation centrée autour de quelques régleurs de sinistres (au minimum deux) qui seront affectés exclusivement à la gestion des nombreux sinistres de la SOTRA.

Cette organisation favorisera le règlement d'un plus grand nombre de sinistres et permettra à ces régleurs de sinistres de gagner en expérience dans le règlement des dossiers de

la SOTRA, toute chose qui concourra à une plus grande satisfaction de l'assuré. Aussi les déclarations des sinistres occasionnant des dommages corporels devraient désormais être transmises directement à l'apériteur sans transiter par l'intermédiaire d'assurance. Nous assisterons par conséquent à une plus grande célérité dans le règlement des sinistres corporels.

Toutefois, il convient de noter que l'un des freins majeurs au règlement des sinistres surtout ceux de nature corporelle est l'absence d'informations précises sur l'identité des victimes ainsi que sur la gravité et l'évolution de leurs lésions. Ce défaut d'informations ne permet pas une évaluation objective des dommages et conduit la plupart du temps les régleurs de sinistres à surévaluer la charge de sinistres, surévaluation qui a un impact négatif sur les résultats techniques. Aussi, convient-il pour l'apériteur de mettre en place une équipe, à l'image du service d'assistance sociale de la SOTRA, chargée de se rendre sur les lieux de tout sinistre occasionnant des dommages corporels. Cette équipe, bâtie autour du médecin conseil de La Loyale ASSURANCES, sera d'une précieuse aide aux régleurs de sinistres. Elle sera chargée d'établir le premier contact avec les victimes. Avec la collaboration des services de la SOTRA, elle recueillera toutes les informations pertinentes pouvant aider à identifier les victimes, à connaître et à estimer leurs préjudices corporels.

Puisque la couverture des flottes de la SOTRA s'effectue dans le cadre d'une coassurance, des rencontres entre les coassureurs devraient être régulièrement prévues pour aplanir les difficultés rencontrées dans la gestion collective de ce risque.

En plus de répondre favorablement aux appels de quotes-parts, chaque coassureur devrait s'impliquer dans la confection d'un document de constat d'incident.

Nous pouvons compter sur les actions de la SOTRA, qui à travers la formation, la sensibilisation de ses conducteurs et la promotion d'une conduite sans accident contribue à améliorer le risque.

Sans prétendre avoir trouvé toutes les solutions aux insuffisances à la gestion du risque que constitue l'ensemble des engins de transport public urbain de voyageurs de la SOTRA, nous sommes convaincus que l'application stricte de toutes ces mesures préconisées permettra, à n'en point douter, d'améliorer la gestion actuelle de ce risque de la SOTRA, et de favoriser de meilleurs résultats techniques et financiers pour l'assureur.

BIBLIOGRAPHIE

LOUISOT Jean-Paul, Cours de Risques Management, IIA DESSA 18^{ème} promotion.

NOLLET Jean-Louis, Pratique de l'indemnisation des sinistres Automobile, L'Argus Editions, 1997.

YEATMAN Jérôme, Manuel international de l'assurance, Edition Economica, 1998.

YIGBEDEK Zacharie, L'assurance Automobile théorie et pratique, Presses Universitaires de Yaoundé Deuxième édition, 2008.

DELAROCHE Philippe, Assurance : mieux gérer les sinistres in L'Expansion, numéro 699 de juillet et août 2005, Pages 137-140.

TABLE DES MATIERES

	Page
AVANT-PROPOS	1
REMERCIEMENTS	2
SOMMAIRE	3
RESUME	4
INTRODUCTION	6
PARTIE I : DE L'ETUDE DU RISQUE A LA TARIFICATION	9
CHAPITRE I : ETUDE DU RISQUE	10
<i>I- PRESENTATION DE LA SOCIETE DES TRANSPORTS ABIDJANAIS (SOTRA)</i>	10
I-1 Généralités.....	10
I-2 Organisation de la SOTRA	11
<i>II- ANALYSE DU «RISQUE SOTRA»</i>	12
II-1 Diagnostic du risque	12
II-2 Solutions par l'assurance	15
CHAPITRE II : TARIFICATION	19
<i>I- APPROCHE TARIFAIRE</i>	19
I-1 Tarification des polices de la flotte d'autobus	19
I-2 Tarification des polices de la flotte de bateaux bus	21
<i>II- VUE SUR LA PRODUCTION</i>	23
II-1 Présentation de la production.....	23
II-2 Recours à la coassurance :	25
PARTIE II : GESTION DES SINISTRES	28
CHAPITRE I : ANALYSE DE LA GESTION DES SINISTRES SOTRA	29
<i>I- INSTRUCTION OU TRAITEMENT DES SINISTRES PAR LES PRINCIPAUX INTERVENANTS</i>	30
I-1 Traitement et gestion des sinistres par la SOTRA et par l'intermédiaire d'assurance	30

I-2 Instruction du dossier sinistre SOTRA par La Loyale ASSURANCES	33
<i>II- REGLEMENT DES SINISTRES DE LA SOTRA.....</i>	<i>35</i>
II-1 Evaluation des préjudices	36
II-2 Statistiques sur les sinistres déclarés	39
CHAPITRE II : MESURES D'AMELIORATION A LA GESTION DES SINISTRES	46
<i>I- UNE MEILLEURE ORGANISATION DES SERVICES INTERNES A LA LOYALE ASSURANCES</i>	<i>47</i>
I-1 Organisation des services production et de gestion des sinistres.....	47
I-2 Mise en place d'une équipe d'assistance.....	50
<i>II- LA GESTION AVEC LES DIFFERENTS ACTEURS</i>	<i>52</i>
II-1 La gestion entre les coassureurs et avec l'intermédiaire d'assurance.....	53
II-2 La prise en charge des passagers suite à un incident	55
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE	59
TABLE DES MATIERES.....	60