



CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES

(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

BP: 1575 YAOUNDE - Tél :(+237) 22 20 71 52 - FAX: (+237) 22 20 71 51

Email: iaa@iiayaounde.com

Site web: <http://www.iiayaounde.com>

Yaoundé / Cameroun



RAPPORT DE STAGE

POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE MAITRISE EN SCIENCES ET

TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST - A)

(Cycle II 12^{ème} promotion 2014-2016)

THEME

L'ASSURANCE AUTOMOBILE ;
REGLEMENT DES SINISTRES
MATERIELS ET DIFFICULTES
RENCONTREES DANS LE CADRE DE
L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC
MATERIELS : CAS DE SUNU IARD
SENEGAL



Présenté et soutenu par:

MEDOUNE SOW

Sous la direction de: PAPE N. MBAYE

DGA SUNU IARD SENEGAL

(NOVEMBRE, 2016)



DEDICACE

A MON PERE, qui n'a jamais lésiné sur les moyens financiers pour que je fréquente les meilleurs établissements scolaires en dépit de ses nombreuses charges ;

A MA MERE, pour tous ses efforts consentis pour la réussite de ses enfants ;

A MES FRERES ET SOEURS, pour leurs encouragements ;

A MON EPOUSE ET MON ENFANT pour leur soutien et la joie de vivre qu'ils me procurent.

REMERCIEMENTS

Ce mémoire est le fruit d'un effort qui a impliqué de nombreuses personnes auxquelles il convient d'adresser nos remerciements.

Ces remerciements vont à l'endroit de :

- Monsieur **JEAN RAOUL ROGER DOSSOU YOVO**, Directeur Général de l'Institut International des Assurances (IIA) pour nous avoir mis dans des conditions optimales de réussite et de performance au plan académique
- Monsieur **DEMBO DANFAKHA**, Directeur des Etudes de l'IIA qui a su mettre des professeurs de qualité à notre disposition ;
- Tout le personnel de l'institut ;
- Le corps professoral pour la qualité de son intervention ;
- Monsieur **MAMADOU DEME**, Directeur des Assurances du Sénégal et ses collaborateurs pour nous avoir orienté et accompagné sans faille depuis notre admission à l'IIA jusqu'au terme de la formation ;
- Monsieur **MOUHAMADOU MOUSTAPHA NOBA**, Directeur Général de SUNU IARD Sénégal pour nous avoir ouvert chaleureusement les portes de sa compagnie d'assurances ;
- Monsieur **PAPA NENE MBAYE**, Directeur Général Adjoint, notre encadreur pour sa disponibilité à nous recevoir et partager avec nous son expérience tout au long de nos travaux ;
- Tout le personnel de l'entreprise qui est très jeune avec qui nous avons partagé des moments très conviviaux et tissé des liens amicaux ;
- Monsieur **EL HADJ DIOP** Directeur Technique de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances pour la riche documentation qu'il a bien voulu nous faire parvenir ;
- Monsieur **EL HADJ OUMAR SECK**, Directeur du Centre Professionnel de Formation à l'Assurances du Sénégal et son collaborateur Monsieur **ALADJI DIOP** qui ont participé à notre formation initiale en assurances.
- Madame **DANFAKHA** pour son soutien moral et gastronomique ;
- Mes camarades de la 22^{ème} promotion DESSA et 12^{ème} promotion MST-A avec qui j'ai partagé des moments de pure bonheur qui resteront à jamais graver dans notre esprit.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

BNPC :	Bureau National du Permis de Conduire
CA :	Chiffre d'Affaires
CGA :	Compagnie Générale d'Assurances
CIMA :	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
COCC :	Code des Obligations Civiles et Commerciales
DG :	Directeur Général
DRTR :	Direction Régionale des Transports Routiers
FSSA :	Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances
IARDT :	Incendie Accidents Risques Divers Transports
OHADA :	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
PV :	Procès-Verbal
RC :	Responsabilité Civile
TPV :	Transports Publics de Voyageurs
TVA :	Taxe sur la Valeur Ajoutée
UEMOA :	Union Economique Monétaire Ouest Africaine

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Classement des compagnies d'assurances dommages sur le marché sénégalais en fonction du chiffre d'affaires réalisé en 2014 et en 2015 (en millions de FCFA):	5
Tableau 2 : Répartition de la production par branche en 2014 (en millions de FCFA).....	7
Tableau 3 : Répartition de la production par branche en 2015 (en millions de FCFA).....	7
Tableau 4 : Classement des compagnies d'assurances en fonction du chiffre d'affaires automobile en 2014 et 2015 (en millions de FCFA).....	8

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Répartition par société en 2014.....	6
Figure 2 : Répartition par société en 2015.....	6

RESUME

Le présent rapport de stage dont le thème est : « **L'assurance automobile : règlement des sinistres matériels et difficultés rencontrées dans le cadre de l'instruction des sinistres RC matériels ; cas de SUNU Assurances** » se propose de faire une étude sur l'assurance automobile et de son évaluation. A ce propos, ce rapport va porter sur deux points :

Dans la première partie, il a été question de présenter le marché sénégalais des assurances à travers le tableau de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA) portant le classement des compagnies d'assurances afin de situer SUNU IARD Assurances dans son environnement. Ensuite, nous avons procédé à l'analyse des chiffres de SUNU IARD assurances concernant la répartition de la production par branche afin d'avoir une idée du poids de chacune d'elles. Enfin, nous avons déterminé le poids de la branche automobile sur l'ensemble du portefeuille réalisé par la société. Nous avons terminé cette partie en faisant une présentation de notre structure d'accueil dans son fonctionnement et de celui de ses principaux organes.

Dans la seconde partie, il s'est agi de nous fixer sur la problématique de l'instruction des dossiers RC matériels. A cet effet, nous avons, dans un premier temps, aborder la pratique de l'assurance automobile à travers des définitions et généralités. Ensuite, nous avons abordé les risques couverts par la police d'assurance automobile, les différentes garanties ainsi que leurs processus de règlements. Après cette étape, une analyse profonde des différentes difficultés nous a permis de formuler quelques recommandations afin de permettre à l'entreprise SUNU IARD de répondre au mieux à la satisfaction de sa clientèle.

ABSTRACT

This internship report whose theme is: "Motor insurance: regulation of property loss and difficulties in connection with the investigation of RC material claims; If SUNU Insurance "proposes to do a study on auto insurance and its evaluation. Incidentally, this report will focus on two points:

In part, it was matter of presenting the Senegalese insurance market through the table on the Senegalese Federation of Insurance Companies (FSSA) with the ranking of insurance companies to locate SUNU IARD Assurances in its environment. Then we analyzed figures SUNU casualty insurance on the distribution of output by industry in order to have an idea of the weight of each. Finally, we determined the weight of the automobile industry on the whole portfolio realized by the company. We finished this part by a presentation of our host organization in its operation and that of its principal organs.

In the second part, it came to set us on the issue of education of RC material files. To this end, we, at first, addressing the practice of auto insurance through definitions and generalities. Then we discussed the risks covered by the auto insurance policy, the various guarantees and process their regulations. After this step, a thorough analysis of various difficulties allowed us to make some recommendations to enable the company SUNU IARD to best meet the customer satisfaction.

SOMMAIRE

DEDICACES	
REMERCIEMENTS.....	ii
Liste des abréviations	iii
Liste des tableaux	iv
Liste des figures	v
RESUME	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
AVANT PROPOS	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
1ère PARTIE : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE SUNU IARD SENEGAL ET SA PLACE DANS LE MARCHE SENEGALAIS	3
CHAPITRE I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DU SENEGAL	4
SECTION I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE MARCHE SENEGALAIS..	4
SECTION II : L'ORGANISATION DE SUNU IARD Sénégal.....	9
CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE A SUNU IARD.....	14
SECTION I : OUVERTURE DU DOSSIER	14
SECTION II : INSTRUCTION DU DOSSIER.....	17
2ème PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE : REGLEMENT DES SINISTRES MATERIELS ET DIFFICULTEES RENCONTREES DANS LE CADRE DE L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC MATERIELS	24
GENERALITES	25
CHAPITRE I : L'EVALUATION DES SINISTRES MATERIEL	28
SECTION I : L'INDEMNISATION EN VALEUR DE REMPLACEMENT	28
SECTION II : L'INDEMNISATION EN PERTE TOTALE	29
CHAPITRE II : LE PROCESSUS DE DECOMPTE DE L'INDEMNITE.....	31
SECTION I : LES SINISTRES DE DOMMAGES	31
SECTION II: LES SINISTRES DE RESPONSABILITE CIVILE	39
CONCLUSION.....	49
BIBLIOGRAPHIE.....	50
ANNEXES.....	51
TABLES DES MATIERES.....	55

AVANT PROPOS

Dans le cadre de la formation des cadres supérieurs en assurances, l'Institut International des Assurances (IIA) organise des stages pratiques en entreprise après dix-huit (18) mois de formation théorique. Ces stages permettent aux Etudiant(e)s d'être en contact avec le milieu professionnel afin de lier la théorie à la pratique. A cet effet, nous avons passé notre stage à SUNU Assurances IARD du Sénégal afin d'approfondir nos connaissances en assurance en général et en particulier dans la branche automobile. Ainsi SUNU IARD nous a servi d'espace de mise en pratique des enseignements reçus pendant les dix-huit (18) mois passés à l'IIA.

De façon générale, nous avons fait le tour de tous les services techniques et financiers : production, sinistre et comptabilité. Ainsi le présent document est le résultat de nos travaux de recherche qui se veut une pierre à l'édifice sur le marché des assurances, plus précisément en zone CIMA.

Le présent rapport porte sur le thème : « **L'assurance automobile : règlement des sinistres matériels et difficultés rencontrées dans le cadre de l'instruction des sinistres RC matériels** ».

A tous ceux qui par devoir ou par curiosité voudront parcourir les pages de ce document, nous demeurons ouverts à toutes critiques et suggestions qui nous permettront d'améliorer la qualité de ce travail.

INTRODUCTION GENERALE

Dans la quasi-totalité des pays du monde, l'assurance Automobile occupe une place de choix dans les différentes branches d'assurances en raison essentiellement de son caractère obligatoire et corrélativement, de son poids économique.

Si l'assurance Automobile est la première à venir à l'esprit quand on évoque le mot « assurance », c'est parce qu'elle concerne un objet empreint d'une très forte symbolique. D'autres types d'assurances sont presque aussi répandus, mais aucune ne porte sur un objet qui est à la fois un mode utilitaire de transport des hommes et des choses aussi utilisé, mais qui peut aussi se transformer en une redoutable arme meurtrière.

La conjugaison de ces facteurs fait que l'assurance automobile est en réalité l'aune à laquelle les consommateurs d'assurances apprécient la performance des compagnies d'assurances.

Dans les pays africains de manière générale et particulièrement ceux de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), la branche automobile occupe la première place en termes de chiffres d'affaires.

Au Sénégal, le chiffre d'affaires en Automobile au 31 Décembre 2015 s'élève à plus de 29 milliards et représente environ 34 % de la production totale du marché de l'assurance Incendie Accidents Risques Divers Transports (IARDT).

Ces chiffres illustrent à suffisance l'importance de la branche Automobile et la place qu'elle occupe sur nos marchés émergents.

Toutefois, à cette évolution du nombre de véhicules en circulation correspond une progression sans cesse du nombre des accidents.

Face à cette recrudescence des accidents de la circulation, laissant souvent des victimes face à des automobilistes non assurés et presque toujours insolvables, les pouvoirs publics réagiront en rendant obligatoire l'assurance de responsabilité civile automobile.

Si le principe demeure la liberté de contracter tel que rappelé par l'article 42 du Code des Obligations Civiles et Commerciales (COCC) du Sénégal, on se rend compte en l'espèce que le législateur fait une entorse à l'autonomie de la volonté en obligeant les personnes à souscrire une assurance de Responsabilité Civile (RC) Auto avant la mise en circulation d'un véhicule.

Cette exception qui est appliquée dans quasiment tous les pays au monde trouve son fondement dans la volonté des pouvoirs publics de protéger les éventuelles victimes d'accidents de la circulation automobile.

Ainsi, si dans le langage courant on dit souvent que « l'assurance automobile » est obligatoire, c'est par l'effet d'un raccourci. En réalité, seule l'assurance de la responsabilité civile liée à l'automobile est obligatoire dès lors qu'il n'est point envisageable en bonne logique juridique d'imposer au propriétaire d'une chose de l'assurer. Toutefois, l'Etat peut obliger à assurer les conséquences des dommages que cette chose peut causer à tiers. En outre, du fait qu'elle soit obligatoire dans nos différents Etats, l'assurance RC Auto est strictement organisée et encadrée par les textes régis par un organe supranational qui est la CIMA. Ainsi 14 pays africains ont considéré la nécessité économique et financière de poursuivre en commun la rationalisation de leurs marchés nationaux d'assurances, ainsi que la nécessité de renforcer la protection des assurés, des bénéficiaires des contrats et des victimes de dommages.

Au vu de ce qui précède, nous pouvons retenir que l'assurance Automobile peut être analysée sous deux aspects : en amont, elle génère des primes très importantes du fait des affaires réalisées, conséquence logique du nombre sans cesse croissant de véhicules mis en circulation ; en aval, elle est caractérisée par une sinistralité extrêmement forte et qui croît sans cesse malgré les multiples campagnes de prévention.

Ainsi, c'est le deuxième volet qui portera toute notre attention. En effet, notre étude sera axée autour de deux grandes parties parmi lesquelles la présentation du marché sénégalais des assurances et la place de SUNU IARD Sénégal dans ce secteur d'activité (première partie) ainsi que le processus de règlements des sinistres matériels automobiles et les quelques difficultés rencontrées dans l'instruction des sinistres RC matériels (deuxième partie).

1ère PARTIE : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE
SUNU IARD SENEGAL ET SA PLACE DANS LE
MARCHE SENEGALAIS

CHAPITRE I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DU SENEGAL

Une présentation sommaire impose de situer l'entreprise SUNU IARD Assurances Sénégal sur le marché sénégalais des assurances (section I), mais également de faire une description des activités de la dite compagnie (section II).

SECTION I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE MARCHE SENEGALAIS

La Compagnie Générale d'Assurances (CGA) a démarré ses activités en 1997 et a été rachetée par le groupe SUNU depuis janvier 2015. Depuis lors, elle est devenue SUNU Assurances IARD Sénégal. Elle est une société anonyme au capital de 1 milliard FCFA entièrement libéré. Elle est enregistrée au registre du commerce sous le numéro RC SN DKR 2015-M-4333-NINEA 26641012 G3. Elle est une entreprise régie par le Code des Assurances.

SUNU IARD se trouve sur un marché composé de 16 compagnies d'assurances dommages en 2014. Ce nombre est passé à 18 en 2015 avec l'arrivée de SAAR IARD et de Wafa IARD Assurances.

Selon la FSSA, le chiffre d'affaires des compagnies dommages est passé de 74,510 milliards FCFA en 2014 à 85,953 milliards FCFA en 2015 soit une variation de 15%.

Par conséquent l'analyse du chiffre d'affaires réalisé par SUNU IARD entre 2014 et 2015 permet de voir la place et les progrès consentis par cette société entre ces deux périodes.

Les tableaux ci – dessous nous donnent une présentation du classement des compagnies dommages en 2014 et 2015.

Tableau 1 : Classement des compagnies d'assurances dommages sur le marché sénégalais en fonction du chiffre d'affaires réalisé en 2014 et en 2015 (en millions de FCFA).

Sociétés IARD	CA en 2014	Part de Marché	Rang	Sociétés IARD	CA en 2015	Part de Marché	Rang
AXA	10 922,1	14,7%	1	AXA	12 509,7	14,6%	1
ALLIANZ	9 482,4	12,7%	2	ALLIANZ	10 200,0	11,9%	2
NSIA	9 254,1	12,4%	3	NSIA	10 125,5	11,8%	3
SAHAM	6 678,1	08,9%	4	PA	8 027,0	09,3%	4
AMSA	5 660,9	07,6%	5	SAHAM	7 368,1	08,6%	5
CNART	5 603,1	07,5%	6	CNART	6 251,0	07,3%	6
PA	5 522,1	07,4%	7	ASKIA	5 358,6	06,2%	7
SONAM Sa	4 199,6	05,6%	8	SONAM Sa	4 837,3	05,6%	8
ASKIA	4 146,2	05,6%	9	AMSA	4 720,0	05,5%	9
ASS	3 582,0	04,8%	10	ASS	3 838,1	04,5%	10
SONAM Mut	3 248,0	04,4%	11	SUNU	3 736,1	04,3%	11
SUNU	2 920,4	03,9%	12	SONAM Mut	2 959,4	03,4%	12
SALAMA	1 808,9	02,4%	13	SALAMA	2 425,7	02,8%	13
SONAC	936,8	01,3%	14	SONAC	1 354,2	01,6%	14
CNAAS	551,1	00,7%	15	Wafa	1 003,9	01,1%	15
MAAS	54,7	00,1%	16	CNAAS	745,5	00,9%	16
				SAAR	422,0	00,4%	17
				MAAS	71,0	00,1%	18
TOTAL	74 510	100%		TOTAL	85 953	100%	

SOURCE : les données de la FSSA

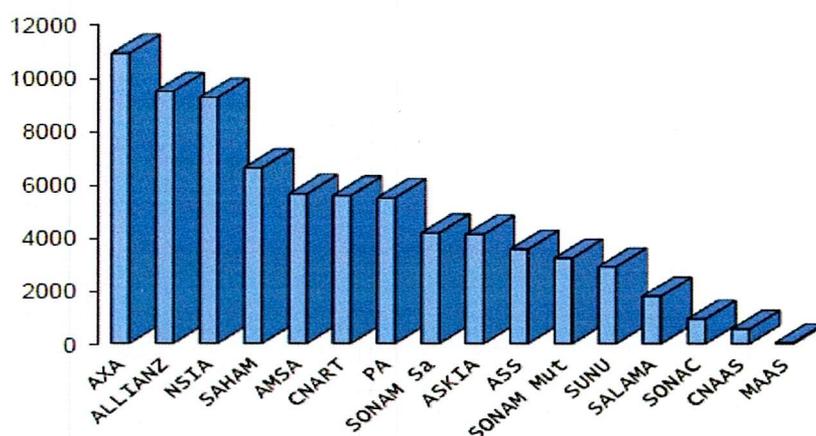


Figure 1: Répartition par société en 2014

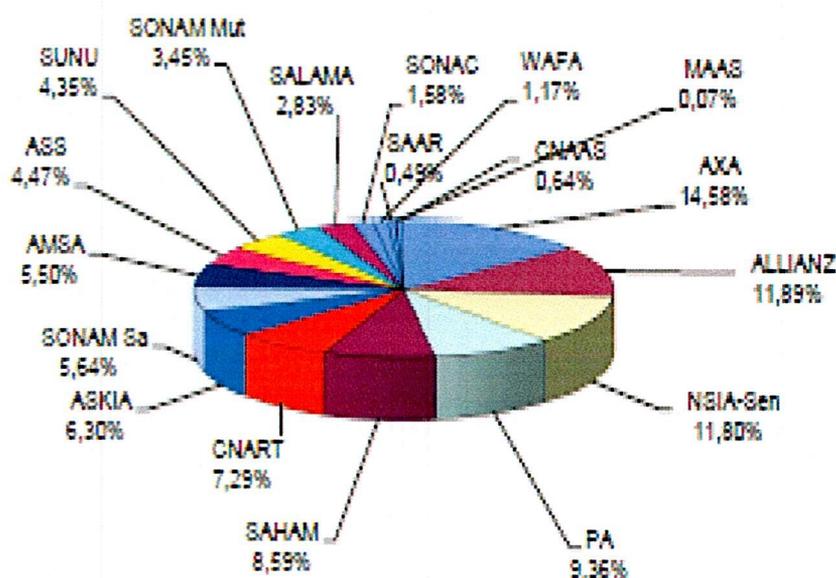


Figure 2 : Répartition par société en 2015

En 2014, SUNU IARD ASSURANCES a réalisé un chiffre d'affaires de 2,920 milliards soit 3,9% de part de marché, occupant ainsi la 12ème place. En 2015, des progrès ont été faits entraînant ainsi une hausse du chiffre d'affaires de 816 millions. La part de marché a enregistré une légère amélioration et passe à 4,3%.

Nous allons étudier la place de la branche automobile dans le chiffre d'affaires de l'entreprise au cours des périodes comprises entre 2014 et 2015. Pour ces deux derniers exercices, le chiffre d'affaires de SUNU IARD Sénégal est ventilé de la manière suivante :

Tableau 2 : Répartition de la production par branche en 2014 (en millions de FCFA).

Branche	Primes émises nettes d'annulations	Part
R C automobile	2 323,9	79,5%
Autres garanties auto	119,3	4,1%
Total Auto	2 443,2	83,6%
Incendie	170,4	5,8%
R C Générale	34,7	1,2%
Transports Aériens	19,9	0,7%
Transports Maritimes	114,9	3,9%
Autres Transports	1,4	0,05%
Maladies	89,2	3,1%
Acceptations dommages	46,8	1,6%
TOTAL	2 920,4	100%

Source : FSSA

Tableau 3 : Répartition de la production par branche en 2015 (en millions de FCFA).

Branche	Primes émises nettes d'annulations	Part
R C automobile	2 303,38	61,7%
Autres garanties auto	858,90	22,9%
Total Auto	3 162,3	84,6%
Incendie	242,59	6,5%
Facultés transportées	19,73	0,5%
Corps de navire	44,33	1,2%
Aviation	21,73	0,6%
Maladies	44,36	1,2%
Individuelles accidents	59,18	1,6%
Risques techniques	70,77	1,9%
Autres risques	71,17	1,9%
TOTAL	3 736,1	100%

Source : FSSA

L'assurance automobile représente 84% du chiffre d'affaires réalisé par la compagnie pendant ces deux exercices. Elle est suivie par la branche incendie qui représente en moyenne 6% du chiffre d'affaires. Nous notons que la souscription dans les autres branches est quasiment insignifiante.

En effet, les parts très minimes, relevées au niveau des autres branches notamment en assurances transports et risques techniques, prouvent qu'elles sont gérées en coassurance.

Par conséquent, un effort considérable doit être fait par la compagnie sur le plan commercial afin de démarcher de nouveaux prospects dans les autres branches et développer ainsi son portefeuille.

Du moment où notre thème tourne autour de l'assurance automobile, nous allons tenter de déterminer la place qu'occupe la société SUNU IARD dans cette branche sur le marché sénégalais.

Tableau 4 : Classement des compagnies d'assurances en fonction du chiffre d'affaires automobile en 2014 et 2015 (en millions de FCFA).

Sociétés IARD	CA auto 2014	Rang	Sociétés IARD	CA auto 2015	Rang
AXA	4 210,8	1	Axa	4 490	1
ASS	3 292,6	2	ASS	3 550,4	2
CNART	3 056,9	3	SUNU	3 162,3	3
SUNU	2 443,2	4	PA	3 145,7	4

Source : FSSA

Ce classement montre que l'entreprise SUNU IARD, occupant successivement la quatrième place en 2014 et la troisième en 2015, fait partie des leaders sur le marché sénégalais dans la branche automobile. Dès lors, nous notons que son chiffre d'affaires automobile a évolué de 500 millions de FCFA entre 2014 et 2015.

Ce résultat positif s'explique par le fait que l'entreprise jouit d'une bonne image au niveau des assurés, propriétaires de véhicules. Cette image de marque est obtenue grâce aux efforts consentis par la direction ainsi que ses collaborateurs qui ne ménagent aucun effort pour diligenter les dossiers sinistres.

Ainsi, nous allons procéder à la description de l'organisation de SUNU IARD assurances.

SECTION II : L'ORGANISATION DE SUNU IARD SENEGAL

Le dispositif organisationnel s'articule autour des organes dirigeants (Paragraphe I), des services rattachés à la direction générale (Paragraphe II).

PARAGRAPHE I : LES ORGANES DIRIGEANTS

Comme toutes les sociétés anonymes, le fonctionnement de la compagnie SUNU IARD Sénégal est régi par des organes délibérants et des organes dirigeants.

A- L'ASSEMBLEE GENERALE

L'Assemblée Générale des actionnaires est l'instance de décisions de la société. Elle se réunit une fois par an en session ordinaire pour approuver les comptes de l'entreprise à la fin de chaque exercice et pour décider de l'affectation des résultats (constitution des réserves, augmentation du capital par incorporation ou partage des dividendes). Il peut y avoir des Assemblées Générales Extraordinaires selon que les circonstances de la gestion de l'entreprise l'exigent. C'est l'Assemblée Générale qui élit les membres du Conseil d'Administration.

B- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est une instance collégiale qui est mandatée par l'ensemble des actionnaires. Il est présidé par Monsieur Mamadou Lamine LOUM ancien Premier Ministre du Sénégal.

Le Conseil d'Administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société dans la limite de sa raison sociale et des pouvoirs attribués par l'acte uniforme de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) ; il précise les objectifs de la société et l'orientation qui doit être donnée à son administration.

C'est l'organe de contrôle de la gestion de la Direction Générale. A l'occasion des réunions du Conseil d'Administration, le Directeur Général rend compte des activités de l'entreprise une ou plusieurs fois par an. Le Conseil d'Administration délègue tous les pouvoirs à la Direction Générale dont il contrôle la gestion et détermine la rémunération et les avantages du Directeur Général.

C- LA DIRECTION GENERALE

Elle est placée sous l'autorité d'un Directeur Général (DG). Celui-ci est investi des pouvoirs les plus étendus dans l'accomplissement des missions assignées par le Conseil d'Administration. A ce titre, il est:

- Responsable devant le Conseil et le représente vis-à-vis des tiers dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par les statuts ;
- Responsable du personnel placé sous son autorité ;

Le Directeur Général dirige l'ensemble de ses services. Pour atteindre les objectifs fixés par le Conseil d'administration, il a pour principales attributions:

- Définir et élaborer un plan de développement stratégique ;
- Coordonner et contrôler les activités de la société ;
- Exécuter les décisions du conseil ;
- Veiller au placement des fonds de la société ;
- Exercer l'autorité disciplinaire sur l'ensemble du personnel de l'entreprise ;
- Entretenir des relations suivies avec l'Etat, le groupe ainsi que les réassureurs et les Courtiers ;
- Trouver les moyens techniques et les ressources humaines adéquats et performants, lui permettant d'atteindre les objectifs fixés par le conseil ;
- Autoriser les décaissements ;
- Assigner les objectifs au personnel recruté.

Pour la réussite des missions qui lui sont assignées, le Directeur Général de SUNU IARD Assurances est assisté par une direction générale adjointe et technique ainsi que des services spécialisés.

PARAGRAPHE II : LES SERVICES RATTACHES A LA DIRECTION GENERALE

A SUNU IARD assurances, les services qui sont rattachés à la direction générale sont les suivants :

A- L'ASSISTANCE DE DIRECTION

Elle est chargée de l'organisation de tous les travaux classiques de secrétariat de la direction générale. Elle exécute également les tâches d'accueil et de réception de toutes les personnes en relation avec la direction générale.

L'assistante :

- Reçoit les courriers-arrivés (lettres, télécopies, télex, documents) ;
- Enregistre les courriers et les transmet au moyen d'un parapheur à l'appréciation du directeur général ;
- Enregistre les courriers signés en vue de leur expédition ;
- Procède au classement des dossiers ;
- Enregistre et transmet au directeur général tous les messages qui lui sont destinés pendant son absence ;
- Gère les rendez-vous du DG ;
- Prépare et organise la tenue des réunions du DG ;
- Saisit les rapports et les correspondances de la direction générale ;
- S'occupe de la gestion des réservations des billets d'avions ;
- Centralise les demandes de fournitures de bureau de la direction générale.

B- LA DIRECTION GENERALE ADJOINTE

Le directeur général adjoint fait office de directeur technique. Il a sous sa tutelle le service production et le service sinistre. Lorsque le DG est empêché, il exerce le pouvoir conformément aux statuts de la société.

C- LE SERVICE COMPTABILITE

Il est chargé du paiement des sinistres d'après les conclusions du service sinistre. En effet, il établit des chèques et les remet effectivement aux ayants droits.

Il est aussi chargé de l'établissement des états statistiques. Il centralise toutes les informations à caractère financier afin de donner la situation financière la plus fiable de l'entreprise. Il vérifie que les procédures financières mises en œuvre sont en conformité avec la réglementation en vigueur.

Il élabore également les projets de budgets, analyse et interprète les écarts entre les prévisions et réalisations financières.

Ce service gère aussi les entrées et sorties de fonds dont il a la charge. Il contrôle et veille à l'établissement des états financiers. Il s'assure de l'exactitude de la validité et de la bonne imputation des pièces et procède à la vérification périodique de la bonne tenue des registres et des livres comptables.

De plus il veille aussi au classement et à l'archivage régulier des pièces justificatives des transactions et de tout autre document financier ou comptable.

En outre, il s'assure du respect des procédures d'acquisitions des biens et des services en vigueur. Il règle les factures des fournisseurs et exerce un contrôle rigoureux des dépenses en veillant au respect du budget.

D- LE SERVICE DE LA PRODUCTION

Le service production est chargé de la production en IARDT. Il s'occupe de la conception des produits, montage des polices, de l'automobile à la construction, en passant par les responsabilités civiles, l'assurance maritime, la multirisque habitation, les risques divers, les risques techniques. Il s'occupe également de l'assurance voyage et élabore les statistiques en réassurance.

Ce service est directement rattaché à la direction technique. Ainsi le chef de production rend compte directement au directeur technique sur l'état des émissions, les encaissements, les retards, la gestion de la coassurance et de la réassurance.

E- LE SERVICE INFORMATIQUE

Il gère le réseau informatique et assure la maintenance du parc informatique. Il est prêt à répondre aux nombreuses sollicitations des usagers des outils et autres logiciels. Il est aussi chargé de l'organisation et de la gestion du système informatique automatisé de l'entreprise.

Ce service vise à optimiser l'exploitation du système intégré de gestion des assurances (ASSURIARD), à sécuriser les données et applications, à assurer le développement et l'exploitation optimisée du réseau informatique. Il doit définir les besoins en matériels et logiciels et assurer la disponibilité.

F- LE SERVICE SINISTRE

Le service sinistre a en charge le règlement des sinistres de toutes les branches.

Il est placé sous la responsabilité d'un chef de service sinistre qui est chargé de :

- veiller à la bonne exécution des procédures de règlement de sinistre ;
- coordonner l'ensemble des activités du service ;
- suivre et contrôler méthodiquement les procédures de règlement des sinistres, règlements transactionnels comme judiciaires et ceci, dans le respect de la déontologie de la profession et au regard de la loi en vigueur.

Le service sinistre est scindé en trois (3) sections :

- la section sinistre automobile POOL TPV et corporel ;
- la section sinistre automobile Matériel ;
- la section non auto.

CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE A SUNU IARD SENEGAL

Dès notre arrivée le 02 mai 2016 dans la compagnie, nous avons été accueilli par le Directeur Général qui nous a présenté ses collaborateurs et nous a donné rendez-vous le lendemain. Le mardi 03 mai nous avons été affectés au service sinistre. Ainsi sous la direction du responsable de ce service, nous avons pris fonction au poste de rédacteur sinistre matériel automobile. En outre, nous allons décrire notre tâche quotidienne accomplie au niveau de ce service dont nous avons passé la majeure partie du temps et expliquer les procédures de règlement des sinistres matériels automobiles que nous avons appliqué durant tout au long du stage.

En effet, comme tous les autres rédacteurs de sinistres matériels automobiles trouvés sur place, nous devons respecter certaines règles de procédure à savoir :

SECTION I : OUVERTURE DU DOSSIER

PARAGRAPHE I : DECLARATION DE SINISTRE

Le rédacteur de sinistre peut ouvrir un dossier dans l'un des cas suivants :

- Déclaration spontanée du sinistre par l'assuré ;
- Réclamation de la victime de l'accident (directement ou par voie de mise en cause de son assureur ou de son courtier) ;
- Par voie d'assignation ;
- Sur la base d'un procès-verbal de constat transmis par les autorités de police ou de gendarmerie.

Dans tous les cas, le rédacteur doit remplir un formulaire de déclaration d'accident et le faire signer par l'assuré ou éventuellement le conducteur du véhicule.

C'est la raison pour laquelle il lui est demandé de convoquer impérativement l'assuré si l'ouverture du dossier se fait dans l'un des trois derniers cas ci-dessus énumérés.

PARAGRAPHE II : VERIFICATION DE GARANTIES ET EVALUATION

Le règlement d'un sinistre nécessite toujours une concordance entre le sinistre déclaré et les garanties souscrites par l'assuré. C'est pourquoi, le rédacteur sinistre doit toujours renseigner sur le formulaire de déclaration d'accident la partie réservée aux garanties.

De même, il doit vérifier si le contrat était en vigueur au moment du sinistre et si la prime afférente a été effectivement payée.

Une fois ces vérifications terminées, le rédacteur procède à une première évaluation qui doit être portée sur le formulaire.

Par rapport toujours à l'évaluation, il est important de souligner que nous sommes dans un système d'inventaire permanent et qu'à ce titre, le rédacteur doit veiller scrupuleusement à réévaluer son dossier à chaque fois qu'un élément nouveau vient s'y ajouter.

De même, à la clôture du dossier, il doit caler l'évaluation sur le coût final du sinistre.

A ce niveau, il convient de faire la distinction selon que le sinistre met en jeu la garantie RC Auto ou non.

- ❖ Dans le premier cas, le rédacteur doit procéder à une analyse sommaire du niveau de responsabilité des différents intervenants dans le sinistre. Celle-ci se fera sur la base de la déclaration de sinistre de l'assuré ou éventuellement des éléments du PV de constat.

S'il ressort de cette analyse sommaire que la responsabilité de notre assuré est totalement ou partiellement engagée dans l'accident, l'évaluation est forfaitairement portée à un montant déterminé préalablement en début d'exercice et qui représente le coût moyen des sinistres selon la branche donnée.

Ce coût moyen est estimé à 270 000 FCFA.

Il faudrait en conséquence pouvoir analyser nos coûts moyens par type de sinistre afin de pouvoir obtenir un provisionnement dossier par dossier plus juste et plus proche de la réalité.

Le rédacteur a recours à cette évaluation forfaitaire lorsqu'il n'a aucun élément pouvant lui permettre d'avoir une estimation du coût réel du sinistre.

Si par contre, la responsabilité de notre assuré n'est pas du tout engagée dans la survenance du sinistre, l'évaluation est portée à 10 000 FCFA.

- ❖ Dans le cas où le sinistre mettrait en jeu d'autres garanties facultatives, l'évaluation est toujours fixée à hauteur du devis estimatif fourni par l'assuré. A défaut, c'est toujours le forfait préalablement fixé qui est retenu comme base de l'évaluation.

PARAGRAPHE III : SAISIE-ENREGISTREMENT

Après avoir correctement rempli le formulaire, le rédacteur doit ensuite procéder à la saisie informatique des différentes données qu'il contient.

Cette saisie informatique aboutit après validation, à l'attribution automatique d'un numéro de sinistre qui permet de passer à la création d'un support physique du sinistre.

Le dossier physique est une chemise cartonnée (pré-imprimée) comportant des informations sur la police et le sinistre et dans lequel sont classés chronologiquement tous les documents et correspondances ayant trait au sinistre.

Le rédacteur doit ensuite reporter le sinistre sur le registre manuel des sinistres.

Celui-ci est déposé auprès du chef de service à chaque fin de semaine, accompagné des dossiers ouverts pendant la semaine.

Outre le contrôle du registre, ce dernier procède pour chaque dossier :

- A la vérification de la garantie et de l'évaluation ;
- A donner les instructions nécessaires ;
- A mettre son visa sur le dossier.

SECTION II : INSTRUCTION DU DOSSIER

PARAGRAPHE I : CONSTITUTION DU DOSSIER

Le règlement d'un sinistre matériel Auto, comporte plusieurs actions et nécessite la détention de certains documents. C'est ainsi qu'après l'ouverture du dossier, le rédacteur doit s'atteler à collecter les différentes pièces qui constitueront à terme le fond du dossier.

Ces pièces sont les suivantes :

A- LE PROCES VERBAL DE CONSTAT (PV)

Il est établi soit par les autorités de police ou de gendarmerie, soit par les huissiers de justice ou par les assureurs eux-mêmes à travers le projet **TAXAWULEN** qui signifie « vous assistez » en français présidé par le Directeur Général de SUNU IARD Sénégal.

Ce projet, mené par la FSSA, a pour mission d'établir le constat amiable d'accidents matériels automobiles et reste gratuit pour le grand bonheur des assurés et victimes d'accidents.

Le PV de constat est en général obligatoire quand l'événement fait jouer la garantie RC Auto.

Il constitue à cet effet une pièce maîtresse dans l'instruction des dossiers sinistres Auto, car étant le document capable de fournir le maximum de renseignements sur l'identité des véhicules en cause et leurs dégâts apparents, les circonstances de l'accident, le degré de responsabilité des différents intervenants dans le sinistre etc.

Plus généralement, le PV de constat doit être exigé dans tous les dossiers où nous avons intérêt à préserver un recours après paiement du sinistre.

B- LE DEVIS DE REPARATION

Il est fourni par l'assuré ou le tiers selon les garanties en jeu et permet de réajuster la première évaluation du sinistre qui avait été faite. Ce réajustement se fait aussi bien au niveau du support physique qu'à la machine.

C- LE CERTIFICAT DE DEPOT DE PLAINTE

Il est délivré par les autorités de police ou de la gendarmerie et est exigé dans le cas où joue la garantie « Vol du véhicule ».

Il est à noter que le vol doit être déclaré à la police ou à la gendarmerie dans les vingt-quatre heures qui suivent sa découverte et le rédacteur doit vérifier si la déclaration a été faite dans ce délai.

De plus, dans l'hypothèse où les recherches menées pour retrouver le véhicule volé s'avèrent infructueuses, ces mêmes autorités doivent délivrer un certificat attestant ce fait.

PARAGRAPHE II : CONTROLE DES PIECES ADMINISTRATIVES

La réalisation du risque n'entraîne pas automatiquement la mise en jeu de la garantie promise au contrat.

Le rédacteur doit ainsi vérifier si le conducteur détenait au moment du sinistre certaines pièces exigées par la réglementation pour la conduite du véhicule et si ces dernières étaient bien en état de validité.

Il s'agit essentiellement des pièces suivantes :

A- LE PERMIS DE CONDUIRE

Le rédacteur doit vérifier si le permis de conduire du chauffeur qui avait la direction du véhicule au moment des faits est valable pour la catégorie à laquelle appartient le véhicule assuré.

Il doit également vérifier s'il est périodique ou permanent et s'il a été renouvelé pour une période englobant la date de l'accident.

Ces différentes informations sont fournies gratuitement par le Bureau National du Permis de Conduire (BNPC).

L'invalidité et le non renouvellement du Permis de Conduire sont des causes d'exclusion. Toutefois, celle-ci est inopposable aux tiers dans le cadre de la garantie RC Auto.

B- LA VISITE TECHNIQUE

Le certificat d'aptitude à la visite technique est délivré par la Division Régionale des Transports Routiers (D.R.T.R) et est en principe exigé pour les véhicules ayant plus de trois ans d'âge.

Pour les Transports Publics de Voyageurs (TPV) par contre, il est exigé à la souscription quel que soit l'âge du véhicule car en principe, il n'y a pas de garantie sans visite technique.

Autant que faire se pourra, il est conseillé au rédacteur de demander à l'assuré au moment de la déclaration du sinistre de lui présenter ces différentes pièces et d'en faire des photocopies. Ceci lui permettra de réaliser un gain de temps et d'argent en lui évitant notamment d'adresser des correspondances au BNPC et à la D.R.T.R.

PARAGRAPHE III : DETERMINATION DU COUT DE LA REPARATION

Si toutes les conditions décrites précédemment sont réunies, le rédacteur passe à l'étape de la détermination du coût de la réparation du sinistre.

Il lui reviendra toutefois dans le cas où la garantie RC Auto serait mise en jeu, de bien s'assurer que la responsabilité de notre assuré est entièrement ou partiellement mise en cause.

Il serait en effet regrettable d'engager des frais pour se rendre compte après que la responsabilité de notre assuré n'est pas engagée.

Cela dit, il existe deux façons de déterminer le montant de la réparation :

A- L'ACCORD SUR DEVIS

Dans un souci d'économie et de célérité dans les règlements, l'accord sur devis est devenu de plus en plus une pratique courante sur le marché sénégalais des assurances.

Il consiste pour le rédacteur à voir le véhicule objet du sinistre afin de rectifier au besoin le devis préalablement établi par le garagiste.

L'accord sur devis est généralement utilisé en cas de Bris de Glaces (après vérification du coût des pièces auprès du concessionnaire) et dans les cas de « tôles froissées » où les devis ne dépassent pas en général 100 000 FCFA.

B- L'EXPERTISE

L'importance du devis et la nature des dégâts entraînent souvent le recours aux services d'un expert indépendant.

Ce dernier est choisi sur une liste dressée à cet effet et est nommé directement par le rédacteur par le biais d'un formulaire pré-imprimé. Toutefois, le chef de service veillera à ce que les nominations ne soient pas essentiellement orientées vers un expert.

A cet effet, toutes les nominations d'experts sont consignés sur un cahier d'enregistrement ; ce qui permet le suivi et le contrôle de la répartition du volume de travail entre les différents experts.

Le rapport d'expertise fournit des renseignements assez précis, sur les dégâts subis par le véhicule, le montant des réparations, la vétusté des pièces remplacées, le nombre d'heures de travail nécessaires, le nombre de jours d'immobilisations, etc.

A partir de ces différents paramètres, le rédacteur est en principe, en mesure de déterminer avec exactitude le coût des sinistres et procéder corrélativement à un dernier réajustement de l'évaluation.

Il convient de souligner qu'auparavant et avant tout calcul, le rédacteur doit s'assurer dès réception des conclusions de l'expert, que celles-ci ne souffrent d'aucune contestation. En outre, il doit vérifier le montant des honoraires en rapport avec le barème en vigueur sur le marché sénégalais.

Si le rapport d'expertise est correct et n'est sujet d'aucune objection, le rédacteur en remet au besoin une copie au tiers ou à l'assuré tout en lui demandant de produire une facture de réparation définitive qui lui est conforme.

Celle-ci prendra en compte les montants déterminés par le rapport d'expertise ainsi que les taxes sur pièces de rechange et main d'œuvre.

Il est à noter sur ce point précis que le tiers ou l'assuré qui est indemnisé après un sinistre n'est pas obligé de faire réparer son véhicule. Ainsi, la facture conforme au rapport d'expertise qui est en général réclamée avant l'indemnisation découle plutôt d'un usage. En conséquence, rien ne s'oppose à ce que le paiement s'effectue sur la base d'un accord écrit.

Dans l'hypothèse où l'expert a conclu que le coût des réparations est supérieur à la valeur vénale au jour du sinistre, la facture n'est pas réclamée. Dans un tel cas, le véhicule est mis en épave et ne sera pas, en principe, réparé. La mise en épave doit être automatiquement signalée à la D.R.T.R.

Il convient de souligner avant de terminer sur ce point que le rapport d'expertise peut être contesté par le tiers qui a alors la possibilité de demander une contre-expertise.

Si celle-ci aboutit à un montant différent de celui précédemment fixé par le premier expert, les parties auront recours à une tierce expertise dont les honoraires seront supportés de moitié par les deux parties.

PARAGRAPHE IV : DETERMINATION DE L'INDEMNISATION D'ASSURANCE

A ce stade de la procédure, le rédacteur dispose de l'ensemble des éléments du dossier devant lui permettre de déterminer le montant de l'indemnité.

Il vérifie tout d'abord la conformité de la facture par rapport aux conclusions de l'expert.

Ceci consiste à vérifier poste par poste si les chiffres figurant sur les deux documents sont identiques.

Ensuite, il déduit le montant de la vétusté en appliquant le taux fixé par l'expert sur le coût des pièces frappées de vétusté.

De ce montant, il rajoute l'indemnité d'immobilisation et le coût du procès-verbal de constat.

L'indemnité d'immobilisation est calculée en multipliant le taux journalier par le nombre de jours fixés par l'expert. Les taux journaliers appliqués sur le marché sénégalais sont les suivants :

VP : 843 FCFA

TPM & TPC : 922 FCFA par tonne / J

TAXI: 1 613 FCFA

BUS: 2 304 FCFA

AUTO-ECOLE: 2 300 FCFA.

S'agissant du coût du PV, il est indiqué sur le reçu délivré par l'autorité qui l'a établi.

Eventuellement, et selon le statut du réparateur du véhicule objet du sinistre, le rédacteur peut être amené à ajouter à son décompte la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA). Son taux actuellement pratiqué sur le marché est de 18% en application des mesures prises dans le cadre de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

En cas de partage de responsabilité, la somme obtenue à partir de ces différents calculs est modulée proportionnellement à la part de responsabilité de chaque partie en cause.

Ainsi s'achève toutes les tâches qui ont été effectuées par nous même dans ce service au cours de notre stage.

**2ème PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE :
REGLEMENT DES SINISTRES MATERIELS ET
DIFFICULTEES RENCONTREES DANS LE CADRE
DE L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC
MATERIELS**

GENERALITES

Il y a sinistre lorsqu'un risque garanti par le contrat se réalise dans des conditions qui entraînent pour l'assureur l'obligation de faire jouer sa garantie, ce qui suppose que :

- Le contrat ne soit ni suspendu ni résilié pour une cause quelconque ;
- Le risque qui s'est réalisé ne soit ni une exclusion légale, ni une exclusion conventionnelle de garantie.

L'indemnisation des sinistres revêt une importance particulière en assurance dans la mesure où en réalité elle constitue la vitrine de la profession. La compétence d'une société d'assurance est appréciée par les consommateurs en fonction de sa politique de règlement des sinistres.

En assurance Automobile, cette qualité dans le règlement des sinistres est beaucoup plus accrue à tous les niveaux. L'automobile étant la branche la plus populaire de l'assurance, il va s'en dire que corrélativement, ses sinistres notamment matériels seront beaucoup plus nombreux et plus délicats à traiter.

I/DEFINITION

Le sinistre est la réalisation du risque dont la garantie est prévue au contrat. A ce titre, il faut toujours un événement. C'est alors que l'on dit que l'assurance est événementielle.

Le code CIMA dispose dans son article 11 que « les pertes et les dommages occasionnés par l'assuré sont à la charge de l'assureur, sauf exclusion formelle et limitée contenue dans la police.

Toutefois, l'assureur ne répond pas des pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré.

La charge de la preuve du caractère intentionnel de la faute appartient à l'assureur. »

La survenance de l'événement dommageable impose des obligations à l'assuré et à l'assureur, et leur inexécution entraîne des sanctions.

II/ LES OBLIGATIONS DE L'ASSURE

Selon l'article 12 du code CIMA l'assuré est obligé :

- 1- Informer l'assureur : la déclaration de sinistre ;

L'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur dès qu'il a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat. Ce délai ne peut être inférieur à cinq (5) jours ouvrés.

Le délai de déclaration, s'il s'agit d'un vol, est réduit à 48 heures.

- 2- Déclarer les circonstances de l'accident et ses conséquences ;
- 3- Indiquer le ou les tiers(s) ;
- 4- Transmettre les documents nécessaires à l'instruction à l'assureur (lettre de mise en cause, pièces judiciaires) ;
- 5- Remplir les formalités spécifiques prévues au contrat (dépôt de plainte en assurance vol) ;
- 6- Interdiction à l'assuré de reconnaître sa responsabilité et de transiger avec la victime.

Toutefois, l'aveu de la matérialité d'un fait ne peut être assimilé à la reconnaissance d'une responsabilité. Par exemple, l'assuré « reconnaît avoir heurté l'arrière du véhicule qui le précédait » : il s'agit là d'un fait matériel et non d'une reconnaissance de responsabilité.

La reconnaissance de responsabilité faite par l'assuré est inopposable à l'assureur.

III/ LES SANCTIONS

L'assuré qui n'a pas déclaré à son assureur un sinistre dont il a connaissance dans le délai fixé au contrat sera déchu de son droit à indemnité.

Mais il en serait autrement s'il prouve qu'il a été empêché par une force majeure ou un cas fortuit.

D'après le code CIMA, la déchéance pour déclaration tardive ne peut être opposée à l'assuré que si l'assureur établit que le retard lui a causé un préjudice.

Cette déchéance est inopposable aux victimes.

IV/ LA SUBROGATION

Selon l'article 42 du Code CIMA, l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur.

Le code introduit une dérogation pour certaines personnes et stipule que l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par une de ces personnes.

V/ L'OBLIGATION DE L'ASSUREUR

Aux termes de l'article 16 du Code CIMA : « lors de la réalisation du risque ou à l'échéance du contrat, l'assureur doit exécuter dans le délai convenu la prestation déterminée par le contrat et ne peut être tenu au-delà.

L'assureur ne couvre pas les sinistres survenus après l'expiration ou durant la période de suspension du contrat. »

CHAPITRE I : L'EVALUATION DES SINISTRES

MATERIELS

Elle diffère selon qu'il s'agit d'une indemnisation en valeur de remplacement (section I) ou en perte totale (section II).

SECTION I : L'INDEMNISATION EN VALEUR DE REMPLACEMENT

La règle de base est que l'indemnisation est à la mesure des réparations nécessaires à la remise en état du véhicule dans la situation exacte où il se trouvait avant le sinistre. Par ailleurs, le principe de droit commun de la réparation intégrale des préjudices subis en RC, exige l'indemnisation de tous les préjudices consécutifs aux dommages matériels subis par le véhicule : dépréciation après réparations, immobilisation, location d'un véhicule de remplacement, etc.

Les conventions de recours entre assureurs sur des bases forfaitaires ne sauraient porter atteinte à ces principes fondamentaux et sont inopposables aux assurés et victimes.

D'un autre côté, l'assurance des dommages est régie par un principe fondamental qui est le principe indemnitaire qui interdit formellement que l'opération d'assurance puisse constituer une quelconque forme d'enrichissement sans cause au profit de l'assuré ou d'une victime.

En vertu de ce principe, l'indemnisation en cas de sinistre partiel se fait sur la base de la valeur vénale c'est-à-dire la valeur des pièces remplacées au moment du sinistre. Cette valeur tient donc toujours de la vétusté afin de répondre au principe indemnitaire.

La vétusté est la dépréciation que subit un bien une fois qu'il a été acheté, et quelle qu'en soit la cause. Ainsi l'indemnité, due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Cette disposition d'ordre public se justifie pour des raisons morales : l'assureur doit réparer le préjudice subi, mais

seulement le préjudice, car l'assuré ne doit pas recevoir à l'occasion d'un sinistre une indemnité excédant la valeur du bien endommagé.

Dans la pratique et pour certains biens, l'assuré peut moyennant une surprime, se faire indemniser en valeur à neuf.

SECTION II : L'INDEMNISATION EN PERTE TOTALE

Cette hypothèse pose le problème des véhicules hors d'usage dont le caractère irréparable s'apprécie sur la base de considérations techniques ou économiques.

PARAGRAPHE I : VEHICULES TECHNIQUEMENT IRREPARABLES

Il s'agit de véhicules non reconstructibles notamment :

- Ceux dont l'ampleur des dégâts rend la réparation non envisageable. (Véhicules totalement calcinés par un incendie par exemple) ;
- Ceux qui se trouvent écrasés ou déchiquetés suite à un choc extrêmement violent.

Dans ces cas, l'expert automobile ou l'assureur doivent retirer la carte grise et la remettre à l'autorité chargée de l'immatriculation des véhicules.

Le montant du préjudice est alors égal à la différence entre la valeur vénale du véhicule et le sauvetage (c'est-à-dire la valeur de l'épave) ; ces deux valeurs étant déterminées à dire d'expert. Si le propriétaire du véhicule cède l'épave à l'assureur, son préjudice est égal à la valeur de son véhicule avant le sinistre, en d'autres termes à sa valeur de remplacement à cette date.

Il convient de préciser que l'assureur a toujours la latitude d'accepter ou de refuser le transfert de propriété de l'épave. En effet, en matière Automobile, l'assuré ne peut faire aucun délaissement des objets assurés sauf convention contraire.

PARAGRAPHE II : LES VEHICULES ECONOMIQUEMENT IRREPARABLES

Il s'agit de véhicules réparables (techniquement), mais à des conditions non économiques dans la mesure où le coût de leur réparation excède leur valeur avant le sinistre.

Ainsi, lorsque le coût des réparations d'un véhicule dépasse sa valeur au moment du sinistre (valeur vénale), l'assureur doit proposer au propriétaire une indemnité en perte totale.

Les véhicules non économiquement réparables peuvent en définitive être réparés ou ne pas l'être. Mais dans tous les cas, l'indemnisation se fait de la même manière que pour un véhicule techniquement irréparable, c'est-à-dire selon la différence des valeurs ou la valeur de remplacement selon que le propriétaire cède ou ne cède pas l'épave à l'assureur.

Il appartient par conséquent au propriétaire d'opter pour fait de réparer ou non ; le règlement effectué par l'assureur restant respectueux dans tous les cas du principe indemnitaire.

CHAPITRE II : LE PROCESSUS DE DECOMPTE DE L'INDEMNITE

Il diffère selon qu'il s'agit d'un règlement entraîné par une garantie « Dommages » (section I) ou résultant de la mise en jeu de la responsabilité de l'assuré (section II).

SECTION I : LES SINISTRES DE DOMMAGES

PARAGRAPHE I : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE TIERCE

Nous allons avant de procéder au règlement, décrire l'assurance des dommages subis par le véhicule à la suite d'un accident.

Il en existe deux types principaux : la Tierce Complète et la Tierce Collision

A- LA TIERCE COMPLETE (TOUS RISQUES)

Elle couvre les dommages subis par le véhicule assuré, ainsi que ses accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule.

Ces dommages doivent survenir par suite :

- D'une collision avec un autre véhicule ;
- D'un choc contre un corps fixe ou mobile ;
- De renversement sans collision préalable (tonneaux) ;
- De la chute dans les ravins ou cours d'eau.

Sont compris dans la garantie, les dommages subis au cours de transports par terre, par mer et éventuellement par air.

Toutefois, s'il s'agit de transport par mer ou par air, la garantie ne joue qu'à la condition que le transport ait lieu entre deux pays où la garantie est acquise.

S'agissant du transport par mer ou par air, la garantie ne joue qu'en cas de perte totale.

Certaines sociétés accordent des extensions telles que :

- Les dommages causés par des hautes tensions ;
- Les inondations ;
- Les éboulements de rochers ; les chutes de pierres ;
- Les avalanches ;
- Les ouragans et grêles.

B- LA TIERCE COLLISION

Cette garantie consiste en l'indemnisation des dommages subis par le véhicule assuré quand ils résultent d'une collision avec un véhicule appartenant à un tiers identifié, et souvent avec un piéton ou un animal domestique dont le propriétaire est identifié. Sont également garantis les accessoires prévus par le catalogue du constructeur.

Elle est évidemment moins onéreuse que la tierce complète parce que :

- Les dommages sont couverts dans les cas les plus limités ;
- Il y a possibilité de contrôle ;
- Les sociétés d'assurances sont en mesure d'exercer un recours contre un tiers responsable.

Bien que cette garantie paraisse moins étendue que la tierce complète, le plus souvent les pneumatiques sont garantis alors qu'ils sont exclus de la tierce complète.

C'est parce que la nécessité de l'identification d'un tiers rend toute fraude plus difficile.

La garantie tierce collision s'exerce jusqu'à concurrence de la valeur vénale (totale) ou de la somme fixée à l'avance (partielle). On peut très bien s'assurer en tierce collision pour une somme donnée. Dans ce cas évidemment, la règle proportionnelle ne jouera pas, puisque c'est une limite conventionnelle.

C- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA TIERCE

Il s'agit :

- Des dommages subis par les pneumatiques, sauf lorsqu'ils sont consécutifs ou concomitants à des dommages de même nature subies par le véhicule.
- Des dommages causés aux lampes des appareils de radio.

Pour le conducteur, il n'y a pas de garantie en cas d'ivresse. Cette non-garantie ne joue qu'à l'encontre du conducteur et non à l'encontre du propriétaire ou du souscripteur, s'il n'est pas le conducteur.

Les pneumatiques sont très souvent exclus de la garantie par crainte sans doute de fraude (tierce complète).

NB : Qu'il s'agisse de la tierce complète ou de la tierce collision, il peut être prévu une franchise dont le but est triple :

- Moraliser le risque ;
- Réduire la prime ;
- Eviter les petits sinistres.

D- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT

Le montant de l'indemnité s'obtient en appliquant au montant des réparations ressortant du rapport d'expertise, la franchise ou la règle proportionnelle de capitaux ou de primes.

Exemple 1 :

Coût des réparations à dire d'expert en Tierce Complète : 1 000 000 FCFA

Franchise contractuelle : 50 000 FCFA

Montant de l'indemnité : $1000\ 000 - 50\ 000 = 950\ 000$ FCFA

Exemple 2 :

En reprenant les termes de l'exemple n°1, supposons par ailleurs que le véhicule endommagé avait été assuré pour un montant de 10 000 000 FCFA alors que selon l'expertise sa valeur de remplacement avant le sinistre était de 11 500 000 FCFA.

Application de la règle proportionnelle (RP) : $1\,000\,000 \times \frac{10\,000\,000}{11\,500\,000}$

11 500 00

= 819 565 FCFA

Montant de l'indemnité : $819\,565 - 50\,000 = 765\,565$ FCFA

PARAGRAPHE II : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE VOL

A- OBJET ET ETENDUE DE LA GARANTIE VOL

Cette garantie s'applique aux dommages subis par le véhicule assuré (ainsi que les accessoires, pièces de rechange et pneumatiques dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule) et résultant :

- De la disparition du véhicule ;
- Ou de la détérioration à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol du véhicule.

Sont aussi garantis les frais légitimes engagés par l'assuré ou encore ceux engagés avec l'accord de l'assureur pour la récupération du véhicule.

Dans le cas où le vol serait commis dans les garages ou remises, avec effraction, escalade, usage de fausses clefs ou violences corporelles, le vol séparé des accessoires, pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule et des pneumatiques, est couvert.

Cependant, par stipulation expresse, l'assuré a la possibilité en outre de faire garantir :

- Les accessoires hors catalogue du constructeur ;

- Les effets, objets et marchandises, appartenant à l'assuré, à son personnel ou aux tiers transportées, à l'exclusion des :
 - A- Bijoux
 - B- Fourrures
 - C- Espèces
 - D- Billets de banque
 - E- Valeurs mobilières
 - F- Objets en métal précieux.

Cette extension de garantie ne produit ses effets que si les objets ci-dessus sont volés avec le véhicule.

B- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES AU VOL

Sont exclus les vols ou tentatives de vol dont les conjoints, ascendants et descendants de l'assuré, ainsi que leurs alliés au même degré, ou les salariés et préposés pendant leur service seraient les auteurs ou les complices.

Il est à noter qu'en ce qui concerne le vol d'un véhicule, les exclusions pour ivresse et pour défaut de permis de conduire ne jouent pas, ce qui est assez logique (le fait que le véhicule ait été conduit juste avant le vol par un conducteur démuné de permis de conduire ou en état d'ivresse n'empêche donc pas la garantie de jouer).

C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT

Rappelons tout d'abord que s'agissant de la garantie vol, l'assuré doit déclarer le sinistre à l'assureur dans les 48 heures sous peine de déchéance à moins de prouver que le retard provient d'un cas fortuit ou d'une force majeure.

L'assuré doit, en outre, aviser immédiatement les autorités locales de police et, si l'assureur en manifeste la volonté, déposer une plainte au parquet.

Le paiement de l'indemnité ne peut être exigé par l'assuré qu'après un délai de 30 jours à compter de la date de la déclaration du sinistre à l'assureur.

Si passé le délai de 30 jours, le véhicule est retrouvé, mais avant le paiement de l'indemnité, l'assuré le reprendra et l'assureur ne sera tenu qu'au remboursement des dommages et frais garantis.

Si le véhicule est retrouvé après paiement de l'indemnité, l'assuré a la faculté soit d'opter pour le délaissement, soit d'en prendre possession.

Dans cette dernière éventualité, il devra restituer l'indemnité versée sous déduction, s'il y a lieu, du montant des détériorations résultant du vol et des frais engagés avec l'accord de la société pour sa récupération.

PARAGRAPHE III : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE INCENDIE

A- OBJET ET ETENDUE DE LA GARANTIE INCENDIE

Cette garantie s'applique aux dommages matériels subis par le véhicule assuré et les accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule et provenant :

- D'incendie ;
- De combustion spontanée ;
- D'explosion ;
- De la chute de la foudre.

L'incendie visé peut avoir pris naissance en dehors du véhicule (voiture garée dans un immeuble ou le feu se déclare) ou dans le véhicule même du fait par exemple d'un court-circuit.

Certaines polices incluent également les accessoires non prévus au catalogue du constructeur (tel que le poste radio) qui doivent, dans un tel cas, être déclarés lors de la souscription.

B- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'INCENDIE

Il s'agit essentiellement :

- Des dommages éprouvés par les appareils électriques montés sur le véhicule assuré (ou leurs accessoires) et résultant d'un bris de machine, d'un dysfonctionnement mécanique quelconque ou de leur vétusté, ainsi que ceux causés aux lampes, fusibles et tubes électroniques.
- Des dommages causés par la dynamite ou autres explosifs analogues, transportés dans le véhicule.
- Des dommages occasionnés par la seule action de la chaleur, ou par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente s'il y a ni incendie, ni commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie (notamment les accidents de fumeurs).

C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT

Nous rappellerons seulement ici quelques exclusions et limitations.

Sont exclus les dommages causés par des explosifs transportés dans le véhicule à moins d'une clause spéciale.

Certaines polices excluent même le risque lorsque les explosifs ne sont pas transportés dans le véhicule.

Sont aussi exclus les dommages d'ordre électrique causés aux appareils électriques et ayant leur origine dans le dysfonctionnement même de l'appareillage électrique.

La conduite en état d'ivresse est une cause d'exclusion. Il s'agit, dans les polices qui prévoient cette exclusion d'une clause de style car l'ivresse n'aura pas le plus souvent de rapport avec l'incendie.

La garantie est limitée à la valeur vénale du véhicule.

PARAGRAPHE IV : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE BRIS DE GLACES

A- OBJET DE LA GARANTIE BRIS DE GLACES

Elle couvre les dommages consécutifs ou non à un accident subis par le pare-brise, les glaces latérales, la lunette arrière suivant le tarif du constructeur au jour du sinistre en ce qui concerne le remplacement des glaces brisées, ainsi que le prix des fournitures nécessaires à la pose et les frais de dépose.

Bien que comprise dans la garantie tierce, certaines compagnies la vendent en plus de cette garantie, certainement pour couvrir les bris qui ne résulteraient pas :

- D'une collision ;
- D'un choc entre le véhicule et un corps fixe ou mobile ;
- D'un renversement sans collision préalable.

Il s'agirait par exemple de fissures sous l'effet de la chaleur.

B- EXCLUSIONS SPECIFIQUES AU BRIS DE GLACES ET LIMITATIONS

Sont exclus :

- Les verres des phares ;
- Les miroirs des rétroviseurs.

Il est à noter que l'indemnisation au titre de la garantie Bris de glaces est limitée à la valeur vénale du véhicule. Cette précaution n'est pas paradoxale car on peut imaginer une voiture d'occasion ayant pour valeur vénale 400 000 FCFA mais dont le pare-brise seul coûterait 600 000 FCFA.

C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT

La garantie s'exerce à concurrence de la valeur de remplacement des glaces brisées, y compris les fournitures nécessaires à leur remplacement, ainsi que les frais de dépose et de pose.

SECTION II: LES SINISTRES DE RESPONSABILITE CIVILE

Le volet matériel des sinistres en RC concerne en général des véhicules, mais il peut s'agir d'autres biens comme le bâtiment.

PARAGRAPHE I : LES PREJUDICES MATERIELS AUTRES QU'AUTOMOBILES

Si en matière d'accidents de la circulation, les dommages matériels se rapportant à des véhicules sont plus nombreux, ils atteignent aussi d'autres objets. C'est ainsi que les bornes indicatrices des ponts et chaussées, ou des poteaux électriques, les étalages de marchandises, les immeubles et animaux etc...appartenant à des tiers peuvent subir des dommages causés par des véhicules assurés.

Pour les préjudices causés aux services publics, l'Administration ne manque pas de réclamer le montant correspondant, remboursement dont le montant est le plus souvent difficile à discuter.

Il arrive souvent aussi qu'un véhicule vienne heurter une maison, ce qui entraîne la nécessité de la reconstruire au moins partiellement.

PARAGRAPHE II : LES PREJUDICES MATERIELS CAUSES AUX VEHICULES

A- GENERALITES

Quelques rappels des articles fondant le principe de la responsabilité civile dans le COCC.

- Article 118 COCC « Est responsable celui qui par sa faute cause un dommage à autrui ».

Le pendant de cet article dans le code civil français est l'article 1382 qui dispose : « Tout fait quelconque qui cause un dommage oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».

- Article 137 COCC « Toute personne est responsable du dommage causé par le fait de l'animal ou de la chose dont elle a la maîtrise. »

Le pendant de cet article dans le code civil français est l'article 1384 qui dispose : « on est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore ... des choses que l'on a sous sa garde. »

B- LE DECOMPTE DE L'INDEMNITE

Dans le cadre de la garantie RC obligatoire, l'assureur prend en charge la différence de valeur ou le montant des réparations à dire d'experts augmentés le cas échéant des dommages consécutifs (immobilisations), le tout proportionnellement au degré de responsabilité de son assuré.

Le présent décompte diffère donc de celui qui a trait à l'indemnisation des préjudices découlant de la mise en jeu des garanties Dommages sur deux points essentiels :

- Ce décompte n'entraîne pas l'application de la franchise. En effet, la garantie de la responsabilité est souscrite sans franchise compte tenu du principe de la réparation intégrale. L'article 210 alinéa 1^{er} du code CIMA confirme l'inopposabilité de la franchise aux victimes ou à leurs ayants droit ;
- Ce décompte prend en considération les préjudices consécutifs (immobilisation par exemple) en raison du principe de la réparation intégrale. Ceux-ci n'apparaissent

pas dans les décomptes des indemnités découlant de la mise en jeu des garanties Dommages ; ces garanties ne les couvrent pas sauf extension appropriée de la garantie.

Exemple :

Véhicule A assuré à SUNU entre en collision avec le véhicule B assuré à X.

A est entièrement responsable du sinistre.

L'expertise donne les résultats suivants : véhicule B

Pièces de rechange : 1 200 000

Peinture : 300 000

Main d'œuvre : 20 Heures

Vétusté : 25%

Coût du PV : 6 000

Immobilisation : 12 jours

Calcul de l'indemnité de B :

Vétusté : $1\,200\,000 - 25\% = 300\,000$

Application de la vétusté sur les pièces de rechanges: $1\,200\,000 - 300\,000 = 900\,000$

Peinture = 300 000

Main d'œuvre : $20H \times 1750 = 35\,000$

Coût du PV = 6 000

Immobilisation : $12j \times 843 = 10\,116$

Indemnité = 1 250 116

C- LES DIFFICULTES RECONTREES DANS LE CADRE DE L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC MATERIELS

L'instruction des dossiers RC matériels soulève dans la pratique quelques difficultés perceptibles à travers ces questions :

- Comment apporte-t-on la preuve de la matérialité des dommages et de leur imputabilité à l'accident ?
- Doit-on ou non tenir compte des dommages antérieurs ?
- Doit-on ou non tenir compte de la vétusté des parties remplacées ?
- Que décider lorsque le coût des réparations dépasse la valeur vénale du véhicule ?
- Lorsque le véhicule est irréparable, l'indemnité doit-elle être diminuée de la valeur de l'épave ?
- Le responsable de l'accident ou son assureur est-il en droit de subordonner le versement de l'indemnité à la production d'une facture acquittée des réparations ?
- Les frais de dépannage ou de garage sont-ils dus ?
- Quelle indemnité la personne privée de son véhicule est-elle en droit de réclamer de ce chef ?
- Les relations avec les autres compagnies impactent-elles sur la satisfaction des clients ?

Ces questions sont épineuses et parfois difficiles à trancher. Sommes toutes, on s'appuie sur le principe de la réparation intégrale du dommage, la victime devant, dans la mesure du possible, être replacée dans la situation exacte ou elle se trouvait avant l'accident et symétriquement, sur le principe qu'il ne doit pas y avoir d'enrichissement sans cause, l'accident ne doit pas être pour la victime une source de gain.

A présent, nous allons tenter de répondre aux interrogations énoncées plus haut.

1- PREUVE DE LA REALITE DES DOMMAGES ET LEUR IMPUTABILITE

Cette preuve incombe à la victime c'est-à-dire au propriétaire du véhicule. Elle peut être établie par tous les moyens.

Les uns résultent de constatations faites dans un court délai après l'accident. Les plus probants sont les constats de police ou de gendarmerie, les constats d'huissiers. La preuve des dommages résulte aussi d'expertises faites à l'initiative des assureurs ou sur ordonnance de référé.

Pratiquement les constatations et les évaluations des experts servent de base au règlement de la plupart des sinistres matériels.

2- DOIT-ON OU NON, TENIR COMPTE DES DOMMAGES ANTERIEURS ?

Les sociétés d'assurance refusent à bon droit de prendre en charge les dommages dont il ne serait pas prouvé qu'ils proviennent de l'accident, qui ne figureraient pas sur le constat de police ou de gendarmerie, que l'expert n'estimerait pas être en relation avec l'accident, surtout ceux qui se trouveraient dans une région non touchée par cet accident.

3- DOIT-ON OU NON TENIR COMPTE DE LA VETUSTE DES PARTIES REMPLACEES ?

S'agissant de certaines pièces telles le pare-brise, on ne tient pas compte (en général) de la vétusté. La raison en est que le pare-brise n'est pas un organe qui s'use et que l'on ait à remplacer s'il n'y a pas d'accident.

En revanche, les pièces telles les pneumatiques connaissent l'usure dont le degré est facilement évaluable par les experts. Ces organes doivent subir un « abatement pour vétusté » sinon il y aurait enrichissement sans cause.

4- QUE DECIDER LORSQUE LE COUT DES REPARATIONS DEPASSE LA VALEUR VENALE DU VEHICULE ET QUELLE EST CETTE VALEUR VENALE ?

- a. Quelle est cette valeur vénale, c'est-à-dire la valeur du véhicule sur le marché de l'occasion ?**

On s'accorde généralement pour estimer que la côte de l'Argus Automobile constitue une base d'évaluation satisfaisante. Cependant, si le véhicule est en très bon état, on pourra la majorer quelque peu, tandis qu'un abattement en pourcentage pourra tenir compte de son mauvais état.

b. Que décider lorsque le coût des réparations dépasse la valeur vénale du véhicule ?

Une remarque de bon sens résout ce problème en disant qu'il est absurde de dépenser 5 000 000 FCFA sur un véhicule qui, une fois réparé, continuera à n'en valoir que 3 000 000 FCFA.

Juridiquement, ceci se traduit par le principe selon lequel, si on doit réparer les dommages que l'on cause, cette obligation est limitée à l'étendue de ces dommages et que l'on ne saurait être tenu au-delà. L'étendue des dommages causés à un objet d'une certaine valeur ne saurait évidemment dépasser cette valeur.

Lorsque le véhicule endommagé est dans un état moyen, il est normal de donner simplement au propriétaire une somme lui permettant d'acheter un véhicule équivalent.

5- LORSQUE LE VEHICULE EST IRREPARABLE, L'INDEMNITE DOIT-ELLE ETRE DIMINUEE DE LA VALEUR DE L'EPAVE ?

Quand un véhicule est irréparable, le propriétaire doit être indemnisé. Cette indemnisation doit tenir compte de l'épave qui a une valeur propre, faible peut être mais certaines des pièces peuvent être récupérées, le reste étant vendu comme ferraille.

Il y'a deux façons possibles de tenir compte de cette épave :

- Ou bien l'indemnité versée au propriétaire du véhicule est diminuée de la valeur de cette épave que le propriétaire pourra alors réaliser (vendre) ;
- Ou bien l'indemnité est versée intégralement et l'épave est laissée pour compte à l'auteur du dommage, pratiquement à sa société d'assurance. Mais où stocker les épaves ?

La solution la plus pratique sera souvent la suivante : l'expert de la société d'assurance trouve un acquéreur pour l'épave, acquéreur qu'il indique au propriétaire. Le prix de l'épave versé par cet acheteur au propriétaire s'impute sur l'indemnité.

6- LE RESPONSABLE DE L'ACCIDENT, C'EST-A-DIRE SA SOCIETE D'ASSURANCES, EST-ELLE EN DROIT DE SUBORDONNER LE VERSEMENT DE L'INDEMNITE A LA PRODUCTION D'UNE FACTURE ACQUITTEE DES REPARATIONS ?

L'usage s'est instauré de demander la production d'une facture avant de régler l'indemnité. C'est, en somme une preuve supplémentaire de la réalité des dommages en question. Cependant, la jurisprudence est opposée à cet usage. En effet, les juges estiment que « celui à qui incombe la perte de la chose ne peut reprocher à la victime le fait de ne pas avoir procédé à son remplacement avant que les moyens ne lui aient été fournis ».

Ainsi, il est établi que le devis peut être retenu pour fixer le montant de l'indemnité ; que le propriétaire du véhicule n'a pas l'obligation de faire réparer celui-ci, et qu'il peut faire de l'indemnité à lui allouée l'usage qui lui semble bon.

Il faut avouer cependant que la pratique de demander une facture acquittée se justifie dans une certaine mesure car elle rend impossible la fraude consistant à se faire indemniser deux fois les mêmes dommages à la suite de deux accidents semblables dont le dernier n'aurait en réalité causé que des dégâts insignifiants.

7- LES FRAIS DE DEPANNAGE OU DE GARAGE SONT-ILS DUS ?

Ces frais doivent être remboursés, à condition d'être justifiés. Il importe que le propriétaire du véhicule accidenté agisse en « bon père de famille ».

Les frais de dépannage ou de garage ne sont remboursés que dans la mesure où le véhicule accidenté est emmené chez un réparateur proche du lieu de l'accident, à moins qu'il n'y en ait pas dans le voisinage qui soit capable d'effectuer la réparation.

Un véhicule accidenté à Dakar ne saurait être emmené à Saint-Louis pour être réparé. Dans ce cas, le transport resterait à la charge du propriétaire. Mais il en serait autrement s'il n'existait pas dans ces villes, des mécaniciens capables d'effectuer la réparation.

8- QUELLE INDEMNITE LA PERSONNE PRIVEE DE SON VEHICULE EST-ELLE EN DROIT DE DEMANDER DE CE CHEF ?

Ici, il faut distinguer entre les personnes qui ne se servent de leur véhicule que pour leur agrément et celles qui s'en servent professionnellement.

- Pour les premières, le préjudice est souvent loin d'être certain, car le temps d'immobilisation correspond fréquemment à une période d'inutilisation ou d'utilisation très partielle du véhicule. Seule une indemnité de principe paraît pouvoir être forfaitairement allouée.
- Pour les secondes, les tribunaux allouent le remboursement des frais de location du véhicule de remplacement, à condition qu'il soit prouvé que ce véhicule était réellement indispensable.

La durée de l'immobilisation qu'il convient de retenir pour l'indemnisation est celle indiquée par l'expert dans son rapport. Les rapports d'expertise indiquent la durée strictement nécessaire aux travaux de réparation.

9- LES RELATIONS AVEC LES AUTRES COMPAGNIES IMPACTENT-ELLES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS ?

Le processus de gestion des sinistres, quel que soit la volonté de performance affichée, se heurte à un certains nombres d'écueils ayant pour effet de réduire voire d'annihiler la satisfaction des clients.

a. Lenteur des nominations d'expertise par les compagnies adverses

L'une des plus grandes équations à résoudre pour la compagnie SUNU réside dans la possibilité d'obtenir de la part des compagnies adverses, assureur du responsable du sinistre, une nomination d'expertise dans un délai raisonnable de 15 jours.

Si dans le marché sénégalais quelques compagnies sont assez réactives, ce n'est pas le cas de la majorité d'entre elles :

- Elles mettent du temps à ouvrir les dossiers en raison des procédures internes parfois obsolètes et lourdes ;
- Elles passent beaucoup de temps avant de désigner un expert et se permettent de ne le faire qu'en cas d'insistance de SUNU Assurances ;
- Elles rejettent systématiquement des dossiers de mise en cause dès qu'elles ne reconnaissent pas la présence du client responsable dans leur fichier informatique ou dans leur portefeuille de polices et ce malgré l'existence d'une attestation d'assurance en bonne et due forme.

Pendant ce temps, la compagnie est confrontée à l'impatience des clients à des degrés divers. Certains d'entre eux, en raison de la gravité du sinistre et de l'impact négatif qu'ils subissent sur le plan économique, engendré par l'immobilisation de leur véhicule, exigent une expertise dans un délai d'une semaine voir moins.

Etant consciente de la lenteur des procédures, la plupart des assurés exige la célérité de l'expertise afin de réparer leur véhicule en attendant de pouvoir récupérer une indemnité souvent inférieur au montant déboursé. Exaspérées par des déplacements et des appels qui n'aboutissent à rien, les victimes encore dans le désarroi, finissent par procéder aux réparations avant même l'expertise ; ce qui a pour effet de biaiser l'appréciation qui devrait être faite par l'expert commis par la compagnie adverse.

b. Lenteur de la mise à disposition des rapports d'expertise

Une fois l'expertise obtenue avec difficulté, la mise à disposition du rapport reste un autre obstacle soit du fait :

- ✓ de l'expert nommé par la compagnie adverse qui met du temps pour finaliser son rapport ;
- ✓ de la compagnie elle-même qui peut passer trop de temps à étudier le rapport et à transmettre une copie.

Cette situation est aggravée quand on tombe sur des compagnies adverses qui interdisent formellement à leur expert de fournir une quelconque copie du rapport au client de SUNU le temps de pouvoir le valider.

D- PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS

Le paiement rapide des sinistres reste une équation dans le marché sénégalais à l'instar des autres marchés de la CIMA. En effet beaucoup de compagnies trainent les pieds pour payer l'indemnité due aux assurés de SUNU.

C'est la raison pour laquelle nous recommandons à la direction générale de mettre l'accent sur la commercialisation de la garantie « **Avance sur Recours** » qui accompagnera celle de la « **Responsabilité Civile** » dans le but de mieux satisfaire sa clientèle et la fidéliser.

Cette garantie permet à SUNU, en cas de collision entre le véhicule qu'il a assuré et un autre véhicule terrestre à moteur, de s'engager à rembourser à son assuré, les frais de réparation des seuls dommages matériels subis par son véhicule consécutivement à l'accident sans attendre l'aboutissement du recours exercé auprès du tiers responsable ou de son assureur.

Ainsi, SUNU IARD réglera le montant de l'avance sur indemnité fixée, dans les plus brefs délais à partir du jour de la réception d'un dossier complet et bon à régler.

Un dossier est considéré comme complet et bon à régler lorsque l'expert désigné aura délivré son rapport et qu'un accord sera intervenu sur les responsabilités de l'accident avec le tiers ou son assureur.

L'entreprise exercera alors le recours de l'assuré pour la partie qui excéderait l'avance reçue au titre de la présente garantie.

CONCLUSION

Le règlement des sinistres matériels rentrent dans la famille de la gestion des sinistres. Cette dernière constitue dans le métier des assurances le meilleur instrument en termes de marketing. Il est dit que le régleur de sinistres reste le premier commercial de la compagnie d'assurances.

Ainsi l'assureur doit réfléchir, sans arrêt, sur les moyens d'améliorer la qualité de sa gestion des sinistres malgré les difficultés qui peuvent survenir. Dans cette perspective, il pourrait élaborer un système d'audit des dossiers sinistres afin de vérifier le respect des prescriptions du manuel de procédures et de contrôler la qualité de la gestion.

L'amélioration de la qualité de gestion des sinistres permettra à la compagnie d'assurance d'atteindre la performance et la compétitivité nécessaires à son essor dans un environnement fortement concurrentiel.

BIBLIOGRAPHIE

LEGISLATION

- Code des Assurances CIMA
- Code Civil Français
- Code des Obligations Civiles et Commerciales du Sénégal

OUVRAGES

- **YEATEMAN JEROME** : Manuel International de l'Assurance. Economica 1998
- **YIGBEDEG ZACHARIE** : L'assurance Automobile : Théorie et Pratique ;
Troisième édition

COURS ET MEMOIRES

- **KEBE El Hadji Amar** : professeur DT-A 19ème promotion
- **EDMOND BOSSOU** : professeur MST-A 22^{ème} promotion
- **ALIA THIAM** : Mémoire DESSA 21^{ème} promotion « La gestion des sinistres :
outil de performance et de rentabilité d'une société IARDT »

WEBOGRAPHIE

<http://fr.wikipedia.org/wiki>

www.qualiblog.fr/tag/reclamation-client

http://www.csc.com/fr/offerings/80681/80829-gestion_des_sinistres

ANNEXES

ASSURANCES AUTOMOBILE DU MARCHE SENEGALAIS de 2010 à 2014

Tableau 1 : Evolution des émissions

En milliers de FCFA

Année	Emissions Auto	Emissions Dommages	Part marché	Variation Auto
2010	23 982 723	68 167 495	35,2%	-
2011	23 733 527	70 770 388	33,5%	-1,0%
2012	24 793 416	71 146 797	34,8%	4,5%
2013	24 995 852	70 997 749	35,2%	0,8%
2014	26 533 036	74 309 713	35,7%	6,1%

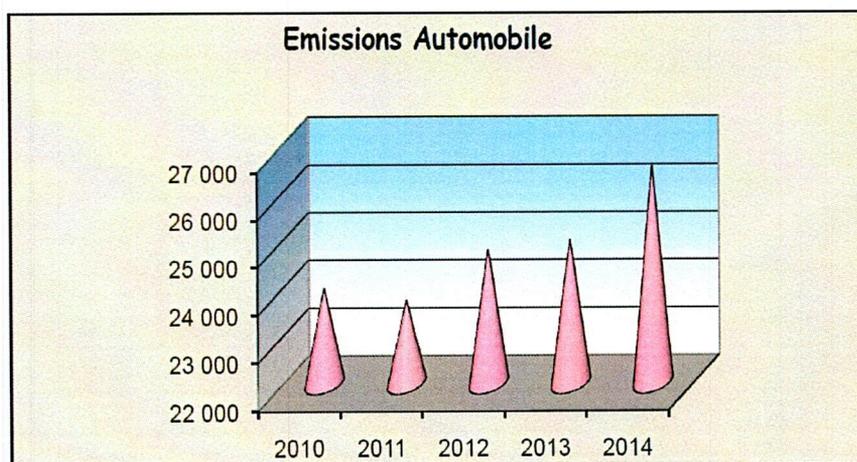


Tableau 2 : Evolution des sinistres payés
En milliers de FCFA

Année	Sinistres Auto	Sinistres Dommages	%	Variation Auto
2010	7 054 261	27 568 746	25,6%	-
2011	7 432 206	32 463 498	22,9%	5,4%
2012	8 021 512	33 261 831	24,1%	7,9%
2013	8 413 108	33 549 361	25,1%	4,9%
2014	8 487 127	31 384 176	27,0%	0,9%

Tableau 3 : Evolution de la charge de sinistres
En milliers de FCFA

Année	Charge sin. Auto	Charge sin. Dommages	%	Variation Auto
2010	6 980 826	30 509 041	22,9%	-
2011	6 508 025	38 389 088	17,0%	-6,8%
2012	7 396 167	29 168 403	25,4%	13,6%
2013	7 501 736	28 367 498	26,4%	1,4%
2014	9 414 597	33 308 032	28,3%	25,5%

Tableau 4 : Part de l'assurance automobile en primes et sinistres

Année	Part dans les primes	Part dans les sinistres
2010	35,2%	25,6%
2011	33,5%	22,9%
2012	34,8%	24,1%
2013	35,2%	25,1%
2014	35,7%	27,0%

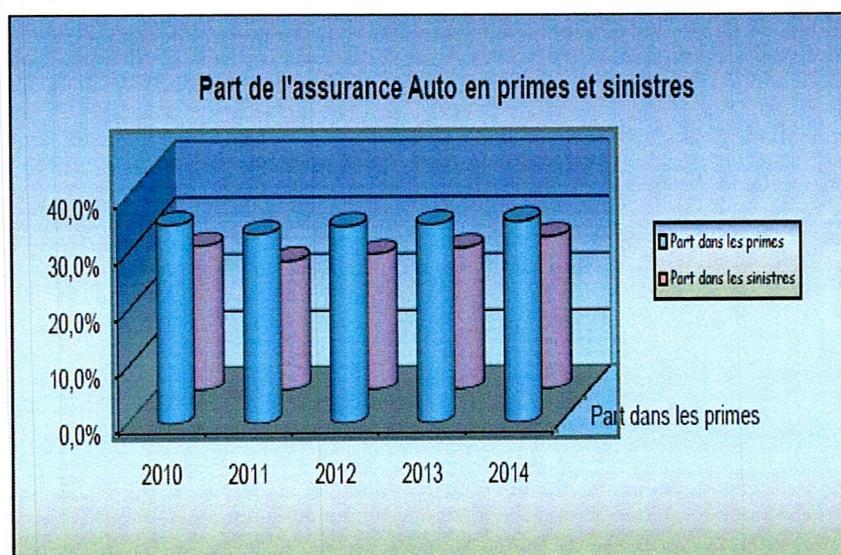


Tableau 5 : Evolution de la sinistralité
En milliers de FCFA

Année	Primes acquises	Charge de sinistres	S / P
2010	23 767 204	6 980 826	29,4%
2011	23 043 482	6 508 025	28,2%
2012	24 533 978	7 396 167	30,1%
2013	25 206 251	7 501 736	29,8%
2014	28 105 579	9 414 597	33,5%

Tableau 6 : Evolution des commissions
En milliers de FCFA

Année	Montant	% Primes acquises
2010	2 999 000	12,6%
2011	2 887 855	12,5%
2012	3 283 994	13,4%
2013	3 402 626	13,5%
2014	4 008 678	14,3%

Tableau 7 : Evolution des frais généraux
En milliers de FCFA

	Montant	% Primes acquises
2010	8 419 487	35,4%
2011	8 190 435	35,5%
2012	8 264 683	33,7%
2013	8 666 100	34,4%
2014	9 858 962	35,1%

Tableau 8 : Réassurance

En milliers de FCFA

	2010	2011	2012	2013	2014
Charges de réassurance	1 370 727	959 701	747 738	1 347 093	1 693 988
Primes acquises aux réassureurs	2 992 687	2 165 178	2 294 766	2 486 411	2 580 448
Solde de réassurance	-1 621 959	-1 205 477	-1 547 028	-1 139 318	-886 460

Tableau 9 : Résultats d'exploitation

En milliers de FCFA

	2010	2011	2012	2013	2014
Résultat brut	7 804 631	8 278 930	8 235 554	7 856 201	7 634 548
Résultat de réassurance	-1 621 959	-1 205 477	-1 547 028	-1 139 318	-886 460
Résultat net de réassurance	6 182 671	7 073 452	6 688 526	6 716 883	6 748 088

Source : la DNA

TABLES DES MATIERES

DEDICACES	
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
RESUME	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
AVANT PROPOS	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
1ère PARTIE : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE SUNU IARD SENEGAL ET SA PLACE DANS LE MARCHE SENEGALAIS	3
CHAPITRE I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DU SENEGAL	4
SECTION I : LA PLACE DE SUNU IARD SENEGAL DANS LE MARCHE SENEGALAIS..	4
SECTION II : L'ORGANISATION DE SUNU IARD Sénégal.....	9
PARAGRAPHE I : LES ORGANES DIRIGEANTS	9
A- L'ASSEMBLEE GENERALE	9
B- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
C- LA DIRECTION GENERALE	10
PARAGRAPHE II : LES SERVICES RATTACHES A LA DIRECTION GENERALE.....	11
A- L'ASSISTANCE DE DIRECTION	11
B- LA DIRECTION GENERALE ADJOINTE.....	11
C- LE SERVICE COMPTABILITE	12
D- LE SERVICE DE LA PRODUCTION	12
E- LE SERVICE INFORMATIQUE	13
F- LE SERVICE SINISTRE	13
CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE A SUNU IARD	14
SECTION I : OUVERTURE DU DOSSIER.....	14
PARAGRAPHE I : DECLARATION DE SINISTRE	14
PARAGRAPHE II : VERIFICATION DE GARANTIES ET EVALUATION.....	15
PARAGRAPHE III : SAISIE-ENREGISTREMENT	16

SECTION II : INSTRUCTION DU DOSSIER.....	17
PARAGRAPHE I : CONSTITUTION DU DOSSIER.....	17
A- LE PROCES VERBAL DE CONSTAT (PV)	17
B- LE DEVIS DE REPARATION	18
C- LE CERTIFICAT DE DEPOT DE PLAINTE	18
PARAGRAPHE II : CONTROLE DES PIECES ADMINISTRATIVES	18
A- LE PERMIS DE CONDUIRE	19
B- LA VISITE TECHNIQUE.....	19
PARAGRAPHE III : DETERMINATION DU COUT DE LA REPARATION	20
A- L'ACCORD SUR DEVIS.....	20
B- L'EXPERTISE	20
PARAGRAPHE IV : DETERMINATIOIN DE L'INDEMNISATION D'ASSURANCE.....	22
2ème PARTIE : L'ASSURANCE AUTOMOBILE : REGLEMENT DES SINISTRES	
MATERIELS ET DIFFICULTEES RENCONTREES DANS LE CADRE DE	
L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC MATERIELS	24
GENERALITES	25
I/DEFINITION.....	25
II/ LES OBLIGATIONS DE L'ASSURE	26
III/ LES SANCTIONS	26
IV/ LA SUBROGATION	27
V/ L'OBLIGATION DE L'ASSUREUR	27
CHAPITRE I : L'EVALUATION DES SINISTRES MATERIEL	28
SECTION I : L'INDEMNISATION EN VALEUR DE REMPLACEMENT	28
SECTION II : L'INDEMNISATION EN PERTE TOTALE	29
PARAGRAPHE I : VEHICULES TECHNIQUEMENT IRREPARABLES.....	29
PARAGRAPHE II : LES VEHICULES ECONOMIQUEMENT IRREPARABLES.....	30
CHAPITRE II : LE PROCESSUS DE DECOMPTE DE L'INDEMNITE.....	31
SECTION I : LES SINISTRES DE DOMMAGES	31
PARAGRAPHE I : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA	
GARANTIE TIERCE.....	31
A- LA TIERCE COMPLETE (TOUS RISQUES)	31
B- LA TIERCE COLLISION	32
C- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA TIERCE	33
D- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT	33
PARAGRAPHE II : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA	
GARANTIE VOL.....	34

A- OBJET ET ETENDUE DE LA GARANTIE VOL	34
B- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES AU VOL.....	35
C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT	35
PARAGRAPHE III : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE INCENDIE.....	36
A- OBJET ET ETENDUE DE LA GARANTIE INCENDIE.....	36
B- LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'INCENDIE.....	37
C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT	37
PARAGRAPHE IV : LE REGLEMENT DES SINISTRES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE BRIS DE GLACES	38
A- OBJET DE LA GARANTIE BRIS DE GLACES	38
B- EXCLUSIONS SPECIFIQUES AU BRIS DE GLACES ET LIMITATIONS.....	38
C- LE REGLEMENT PROPREMENT DIT	39
SECTION II: LES SINISTRES DE RESPONSABILITE CIVILE	39
PARAGRAPHE I : LES PREJUDICES MATERIELS AUTRES QU' AUTOMOBILES.....	39
PARAGRAPHE II : LES PREJUDICES MATERIELS CAUSES AUX VEHICULES.....	40
A- GENERALITES	40
B- LE DECOMPTE DE L'INDEMNITE	40
C- LES DIFFICULTES RECONTREES DANS LE CADRE DE L'INSTRUCTION DES SINISTRES RC MATERIELS	42
1- PREUVE DE LA REALITE DES DOMMAGES ET LEUR IMPUTABILITE.....	42
2- DOIT-ON OU NON, TENIR COMPTE DES DOMMAGES ANTERIEURS ?	43
3- DOIT-ON OU NON TENIR COMPTE DE LA VETUSTE DES PARTIES REPLACEES ?	43
4- QUE DECIDER LORSQUE LE COUT DES REPARATIONS DEPASSE LA VALEUR VENALE DU VEHICULE ET QUELLE EST CETTE VALEUR VENALE ?	43
a. Quelle est cette valeur vénale, c'est-à-dire la valeur du véhicule sur le marché de l'occasion ?	43
b. Que décider lorsque le cout des réparations dépasse la valeur vénale du véhicule ?	44
5- LORSQUE LE VEHICULE EST IRREPARABLE, L'INDEMNITE DOIT-ELLE ETRE DIMINUEE DE LA VALEUR DE L'EPAVE ?.....	44
6- LE RESPONSABLE DE L'ACCIDENT, C'EST-A-DIRE SA SOCIETE D'ASSURANCES, EST-ELLE EN DROIT DE SUBORDONNER LE VERSEMENT DE L'INDEMNITE A LA PRODUCTION D'UNE FACTURE ACQUITTEE DES REPARATIONS ?	45
7- LES FRAIS DE DEPANNAGE OU DE GARAGE SONT-ILS DUS ?	45

8- QUELLE INDEMNITE LA PERSONNE PRIVEE DE SON VEHICULE EST-ELLE EN DROIT DE DEMANDER DE CE CHEF ?.....	46
9- LES RELATIONS AVEC LES AUTRES COMPAGNIES IMPACTENT-ELLES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS ?.....	46
a. Lenteur des nominations d'expertise par les compagnies adverses	47
b. Lenteur de la mise à disposition des rapports d'expertise	47
D- PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS.....	48
CONCLUSION.....	49
BIBLIOGRAPHIE.....	50
ANNEXES.....	51
TABLES DES MATIERES.....	55

