

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES (I. I. A.)
DE YAOUNDE

CYCLE SUPERIEUR
7ème PROMOTION :
1984-1986



6/10

ASSURANCES GÉNÉRALES DE COTE D'IVOIRE

RAPPORT DE STAGE

PRESENTE PAR
KOFFI KOUASSI ANDRE

SOUS LA DIRECTION DE
MONSIEUR BADOBRE KAKRE
RESPONSABLE DU SERVICE
TRANSPORT & AVIATION

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES (I.I.A.)
DE YAOUNDE

CYCLE SUPERIEUR
7ème PROMOTION
1984 - 1986

ASSURANCES GENERALES DE
COTE D'IVOIRE

RAPPORT DE STAGE

présenté par
Mr. KOFFI KOUASSI ANDRE

sous la direction de
Mr. BADOBRE KAKRE
Responsable du
Service TRANSPORTS
& AVIATION.

REMERCIEMENTS

Au terme du stage effectué aux ASSURANCES GENERALES DE COTE D'IVOIRE (A.G.C.I.) nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à :

- Monsieur LE MESLE, Directeur Général des A.G.C.I. qui a su mettre à notre disposition les moyens nécessaires au bon déroulement de notre stage.
- Monsieur BADOBRE KAKRE (encadreur principal, responsable du service TRANSPORTS et AVIATION) qui malgré ses nombreuses tâches s'est beaucoup intéressé à notre formation en nous accordant notamment des entretiens instructifs sur son service qu'il dirige avec tant de compétence et de simplicité.
- Tous les chefs de service et cadres pour leur contribution à notre formation pratique.
- Nos collègues de service Transports et Aviation en l'occurrence Messieurs DJEREYE, KOUASSI MATHIEU et Mlle LOHOUES SOLANGE pour la spontanéité avec laquelle les renseignements nous ont été fournis.
- Enfin tout le personnel des A.G.C.I. pour nous avoir permis d'apprendre dans un climat d'amitié, de fraternité et de franche collaboration.

A V A N T P R O P O S

Soucieux d'apporter une formation complète à ses étudiants et de les rendre immédiatement opérationnels à la fin de leurs études, l'Institut International des Assurances de Yaoundé (I.I.A.) a établi une tradition selon laquelle chaque étudiant de fin de première année d'études doit effectuer un stage dans l'une des entreprises d'Assurance de son pays d'origine.

Ce stage a pour but de permettre à chaque stagiaire de se familiariser à la pratique technique, comptable et financière des Assurances.

C'est dans cette optique, que nous avons eu pour notre part à effectuer un stage de deux mois quinze jours aux Assurances Générales de Côte d'Ivoire (AGCI) sous la direction et l'encadrement du chef du service TRANSPORTS et AVIATION.

Pour mettre tout lecteur de ce rapport dans les conditions de comprendre les structures de gestion et d'administration des AGCI et notamment les rapports qu'elles entretiennent avec les A.G.F. (société mère) et ses agents généraux, (ASSURMAFER et SAFRACI), il apparaît opportun de rappeler les circonstances qui ont favorisé leur création.

Bien avant l'indépendance de la Côte d'Ivoire, le groupe Massieye et Ferras y était implanté sous la forme de comptoir et occupait une place importante dans le négoce de l'époque.

En FRANCE, les Assurances Générales et le PHENIX, spécialisés tous deux dans la production et la gestion des risques Incendie, Accidents et Vie, manifestaient le désir d'avoir une représentation en Côte d'Ivoire.

C'est ainsi que fut conclu un accord au terme duquel le groupe Massieye et Ferras acceptait de souscrire les risques sus-indiqués et d'en gérer certains au nom et pour le compte des Assurances Générales.

Le PHENIX de son côté devait se faire représenter par la SAFRACI (Société Africaine d'Assurance en Côte d'Ivoire).

Ces différents rapports devaient rester tels jusqu'en 1970 où intervint une fusion entre les Assurances Générales et le PHENIX pour donner naissance aux Assurances Générales de France (A.G.F.)

Le groupe Massieye et Ferras et la SAFRACI furent maintenus comme agents généraux des A.G.F. avec une représentativité exclusive à Massieye & Ferras.

Mais par la suite, les rapports entre les AGF et leurs deux agents en C.I. vont se compliquer en raison de la croissance du nombre d'affaires souscrites et surtout de la lenteur constatée dans leur gestion du fait de l'éloignement des agences du siège.

La gestion de certaines affaires pouvant s'étendre quelquefois sur plusieurs mois bien que les A.G.F. aient confié la gestion de certains sinistres en particulier les dommages matériels à concurrence d'un certain montant aux agents généraux ivoiriens ; le siège se réservant l'exclusivité de la gestion de la branche vie.

Pour toutes ces raisons, il est apparu nécessaire de créer en C.I. une filiale des A.G.F. ayant pour mission la souscription et la gestion des risques sur place.

.../...

Ainsi furent créées les A.G.C.I. le 20 JUIN 1979 sous la forme juridique de Société Anonyme (S.A.) Elles ont obtenu l'agrément du Ministre de l'Economie et des Finances le 1er AVRIL 1980 avec un effet retroactif au 1er Janvier 1979.

Au même moment fut créé au sein du groupe Massieye et Ferras un secteur spécialisé dans les Assurances : Assurmafer (Assurances Massieye et Ferras).

Les A.G.C.I. forment une entreprise de droit ivoirien avec un capital social de 630 millions de FCFA divisé en 42000 actions de 15000 FCFA chacune.

Les capitaux sont essentiellement étrangers.

comme nous venons de le constater, les A.G.C.I ont été créées pour remédier à une certaine situation, pouvons nous alors dire que ce but est presque atteint?

En l'état actuel des choses, il serait trop tôt de vouloir répondre à cette question. Bornons nous tout simplement à constater leur situation actuelle

Les AGCI entretiennent des rapports tant commerciaux que de gestion avec d'une part leur société mère (les AGF) et d'autre part avec un certain nombre d'intermédiaires.

A l'égard des AGF ce sont des rapports de filiale à société mère. Les A.G.C.I. disposent d'une administration et d'une gestion autonomes.

.../...

Ainsi elles souscrivent et gèrent les risques IARD, Transports et Aviation à l'exclusion des risques Vie pour lesquels elles n'ont pas reçu d'agrément.

Mais pour les affaires complexes, les AGCI consultent leur société mère qui émet de simples avis. La filiale jouit donc d'une liberté totale de décision. Pour certains risques importants, les A.G.C.I. passent des traités de Réassurance avec le siège.

En ce qui concerne ses rapports avec les intermédiaires, il faut noter que les AGCI n'ayant pas effectivement un bureau direct de souscription, très peu d'affaires sont souscrites à son siège.

C'est donc dire que toutes les affaires proviennent d'une part des agents généraux et d'autre part des courtiers dont les principaux sont GRAS SAVOYE, ACCI et ASSURIM.

Les AGCI traitent avec deux agents généraux.

- ASSURMAFER qui est leur représentant exclusif ; les affaires souscrites par cet agent représentent plus de 80 % du chiffre d'affaires du siège. (voir répartition du portefeuille).
- SAFRACI-SOGERCO qui, quant à elle fait de la multicarte.

Au cours de notre stage, nous avons procédé à une visite générale de l'entreprise avant de nous fixer définitivement au service Transports et Aviation où nous avons effectué entre autres travaux, la gestion des dossiers sinistres toutes catégories comprises.

Mais pour les besoins de notre rapport, notre étude portera essentiellement sur la technique de gestion des sinistres facultés maritimes.

Avant d'aborder ce problème de façon plus approfondie, il convient d'analyser les structures de fonctionnement des AGCI. Ces deux points constituent l'ossature de notre rapport. (voir sommaire).

la pagination de votre rapport faciliterait la consultation par vos camarades -

5.

S O M M A I R E

=====

Ière PARTIE : LES STRUCTURES DE FONCTIONNEMENT DES A.G.C.I.

I/ LE SERVICE ADMINISTRATIF ET COMPTABLE

A) SOUS-SERVICE COMPTABILITE

B) SOUS-SERVICE INFORMATIQUE

II/ LE SERVICE PRODUCTION IARD ET MALADIE

III/ LE SERVICE SINISTRES IARD

IV/ LE SERVICE TRANSPORTS ET AVIATION

A - ORGANISATION

B - RAPPEL DES TRAVAUX EFFECTUES.

IIe PARTIE : LA GESTION DE SINISTRES FACULTES MARITIMES

I/ OUVERTURE DU DOSSIER SINISTRE

A) EVALUATION DU DOSSIER DE RECLAMATION

B) ENREGISTREMENT DU DOSSIER

a) ATTRIBUTION D'UNE COTE SINISTRE

b) MISE A JOUR DES DIFFERENTS DOCUMENTS SINISTRES

.../...

II/ ETUDE DU DOSSIER SINISTRE

- A) CONTROLE DE LA MATERIALITE DES PIECES
 - a - LA CONSTITUTION DU DOSSIER SINISTRE
 - b - L'UTILITE DES DOCUMENTS ENUMERES.
- B) CONTROLE DE LA REGULARITE DES PIECES

III/ REGLEMENT DU SINISTRE

- A - LE REGLEMENT NORMAL
 - a) RAPPEL DES PRINCIPES
 - b) LES DIFFERENTES SORTES DE REGLEMENTS :
EXEMPLES PRATIQUES.
 - REGLEMENT PAR QUOTITE
 - AUTRES PROCEDES DE REGLEMENT
- B - LE REGLEMENT COMMERCIAL.

IV/ EXERCICE DES RECOURS

- A) LE RECOURS AMIABLE
 - a) L'EXERCICE DU RECOURS AMIABLE
 - b) DETERMINATION DU MONTANT DE LA RECLAMATION
 - c) LE SUIVI DU RECOURS
- B) LE RECOURS JUDICIAIRE

C O N C L U S I O N

Iere PARTIE : LES STRUCTURES DE

FONCTIONNEMENT DES A.G.C.I.

A - LE SOUS SERVICE COMPTABILITE

Il comporte trois sections :

- une section chargée de la trésorerie et de la comptabilité générale.
- la seconde s'occupe des comptes de réassurance
- la troisième est spécialisée dans la comptabilité divisionnaire.

Le responsable de ce service est aidé dans ses tâches par six agents.

Observations : Notre séjour dans ce service, bien qu'éphémère, nous a permis d'avoir un aperçu de la tenue des comptes de réassurance, de l'exploitation des bordereaux de production, de sinistres réglés et de recours encaissés et enfin de l'établissement de la balance.

Tous ces bordereaux étudiés sont confectionnés par les agents et remis à la compagnie avec un compte courant.

L'exploitation de ces bordereaux est une opération importante car elle permet de contrôler la régularité des opérations passées par les agences.

Il faut noter que la méthode de calcul des provisions pour risques en cours, utilisée par la compagnie est celle des 1/24èmes et le calcul des provisions pour sinistres à payer se fait dossier par dossier.

../..

B - LE SOUS SERVICE INFORMATIQUE

Les A.G.C.I. se sont dotées d'un système informatique des plus performants (matériel IBM 38).

Le chef du service administratif et comptable est en même temps responsable de ce sous-service. Il est aidé dans sa tâche par un informaticien qualifié et un agent.

Ce service se charge de la mise en oeuvre du matériel informatique, de la formation des utilisateurs dans le but de leur permettre la maîtrise du matériel et du produit Assurance.

Il a également pour mission de tester le produit assurance, de l'exploiter et le suivre afin de l'adapter aux objectifs que la compagnie s'est assignée.

II. LE SERVICE PRODUCTION IARD et MALADIE

Le service Production, dirigé par un chef de service, comporte deux sections : les sections IARD et Maladie.

Le responsable de ce service est aidé dans sa tâche, en ce qui concerne la section IARD, par trois cadres et deux agents.

Cette section IARD comprend quatre sous-services spécialisés

- le premier s'occupe des risques Incendie et de la Réassurance
- le second, des risques automobiles
- le troisième des risques divers
- et le dernier se charge des responsabilités civiles (R.C.)

Soulignons au passage que cette subdivision est théorique, tous les agents étant polyvalents.

../..

La section Maladie est confiée à une responsable, chargée en même temps de la production et de la gestion des sinistres relatifs à cette catégorie.

Le service Production se charge de la souscription des risques, de l'établissement des contrats, de la saisie à l'informatique des dossiers Production puis des modifications apportées aux contrats.

Dans les rapports avec les Agences, le service Production a vocation de gestionnaire. IL joue un rôle de conseiller et contrôle surtout la production des agences en particulier Assurmafer de par sa place dans le portefeuille AGCI.

Notre séjour au sein de ce service a été très court. Cependant, nous avons eu à rédiger des avenants de différentes natures à savoir des avenants de suspension, de remise en vigueur, de suspension et remise en vigueur à la fois.

Il faut préciser que ces avenants portaient sur des affaires directes automobiles.

Ensuite le sous chef du service Production nous a initiés à la saisie des dossiers production à l'informatique. Ainsi, nous nous sommes entraînés à consulter des clients lorsque ceux-ci existent déjà en portefeuille ou à les créer quand il s'agit d'une nouvelle affaire.

Observations : C'est au service Production que nous avons eu l'occasion de constater que le système informatique constitue un outil précieux de travail en ce sens qu'il facilite la rédaction des contrats et permet surtout d'éviter les erreurs de tarification.

III. LE SERVICE SINISTRES IARD

Ce service a la même structure que celui de la production.

Il a à sa tête un chef de service aidé dans sa mission par deux cadres et quatre agents.

Il comprend quatre sous services dont :

- l'un se charge de la réassurance
- un autre des affaires directes
- un troisième de la gestion courante des dossiers des agences.
- le quatrième s'occupe de la tenue des dossiers et de la comptabilité.

Ce service assure la gestion des sinistres ayant occasionné soit uniquement des dommages corporels soit portant à la fois sur des dommages corporels et matériels.

Il connaît également des dommages matériels ayant fait l'objet d'une citation à comparaître.

Les dommages purement matériels sont gérés en Agence . Compte tenu de la rapidité avec laquelle nous sommes passés dans ce service, nous n'avons pas eu l'occasion de gérer de façon plus approfondie les dossiers de sinistres.

Notre tâche s'est limitée aux correspondances entre Assurmafer et la compagnie.

en effet, l'agent envoie à la compagnie un avis de sinistre annexé à la déclaration de sinistre faite par un assuré et sollicite les commentaires de la compagnie.

Ainsi en fonction des pièces jointes au dossier de sinistre ouvert par les soins du responsable de la tenue des dossiers, nous développons des arguments de droit que nous faisons viser par le chef de service avant de les remettre à la dactylographie.

Observations : Notre passage dans ce service nous a permis de savoir que le risque automobile est en réalité un mauvais risque ceci en raison de son taux élevé de sinistralité et de la générosité des tribunaux ivoiriens.

Nous avons constaté aussi que ce service sinistres a tendance à éviter les procédures judiciaires longues et coûteuses et à multiplier les transactions afin d'accélérer les règlements.

il faut signaler d'autre part, les difficultés que rencontre le service sinistres dans ses rapports avec Assurmafer en ce qui concerne l'évaluation des dommages corporels. Ce problème doit préoccuper les dirigeants de la compagnie dans la mesure où les intérêts de chacune des parties divergent.

IV. LE SERVICE TRANSPORTS ET AVIATION

A - ORGANISATION

La branche Transports et Aviation est autonome par rapport aux deux services techniques que nous venons d'étudier. Elle comprend deux sections (Production et Sinistres) gérées par un chef de service, sous l'autorité du Directeur Général.

Le responsable de ce service coordonne toutes les activités relevant de son domaine. Il s'occupe à la fois de la production des risques de transports maritimes, terrestres et de l'aviation, des recours, de la réassurance et de la gestion des sinistres de toutes catégories.

Il est aidé dans sa tâche par deux agents, dont l'un se charge de la production et l'autre des sinistres.

Il s'agit là encore d'une répartition théorique des tâches.

../..

B - RAPPEL DES TRAVAUX EFFECTUES

Comme nous l'avons signalé précédemment, après la visite des autres services, nous nous sommes fixés définitivement au sein de ce service où nous avons eu à exécuter un certain nombre de travaux.

Dans un premier temps, nous avons procédé à la lecture des imprimés corps de tous navires, responsabilité du transporteur maritime, individuelle accidents provenant des AERONEFS, commissionnaires de transports et en particulier l'imprimé facultés maritimes.

Nous nous sommes attardés sur la lecture des conditions générales de la police d'assurance Maritime sur facultés (imprimé du 17 AOUT 1944) en vue de nous préparer à la gestion des sinistres facultés qui fera l'objet d'une étude approfondie dans la deuxième partie de ce rapport.

Après cette phase théorique de notre formation, nous avons eu à bâtir des contrats mais très peu étant donné le ralentissement des affaires pendant la période des vacances.

enfin, nous avons terminé notre formation pratique avec la gestion des dossiers sinistres et surtout des sinistres facultés maritimes en raison de leur fréquence.

Observations

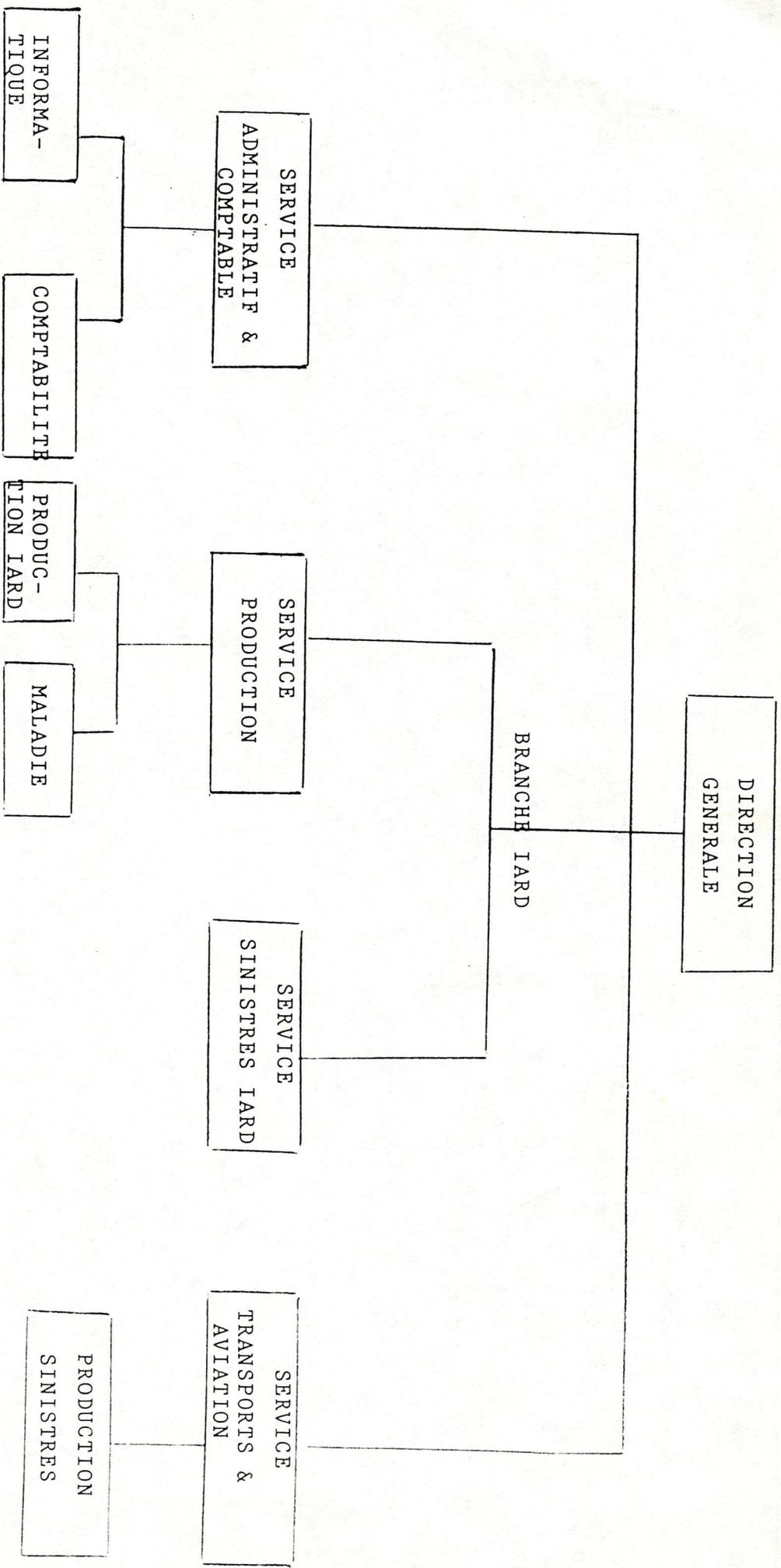
La branche Transports et Aviation bien que de création récente, connaît une évolution satisfaisante au niveau de son chiffre d'affaires et occupe ainsi une place importante dans le portefeuille des A.G.C.I. avec un taux de sinistralité peu élevé par comparaison avec celui des catégories Auto et autres risques Accidents.

Après cette analyse des structures de fonctionnement de la compagnie, nous en arrivons au second volet de notre rapport : la gestion des sinistres facultés maritimes.

0

0 0

0



ORGANIGRAMME DES A.G.C.I.

II e PARTIE : LA GESTION DE SINISTRES

FACULTES MARITIMES

La gestion d'un sinistre facultés maritimes comporte quatre phases : la phase d'ouverture après réception du dossier de réclamation de l'assuré ; la phase d'étude du dossier ; la phase de règlement et enfin celle de l'exercice du ou des recours contre les tiers responsables.

Avant d'analyser ces différentes étapes, il convient de préciser ces deux notions : facultés maritimes et sinistres facultés maritimes.

Le terme "facultés" est d'origine maritime et désigne tout ce que l'on a la faculté de charger sur un navire ou tout autre moyen de transport et de faire couvrir par une assurance.

Les facultés maritimes concernent donc tout ce qui est transporté par un bâtiment de mer. On entend par sinistre facultés maritimes, le dommage subi par les marchandises transportées par navire

Ces précisions étant faites, revenons à l'objet de notre étude.

I. OUVERTURE DU DOSSIER SINISTRE

Elle comporte deux moments : l'évaluation et l'enregistrement.

Mais avant de parler de ces deux opérations, il est nécessaire de rappeler comment le dossier de réclamation de l'assuré parvient à la compagnie.

En cas de sinistre, l'assuré fait sa déclaration à l'intermédiaire auprès duquel il a souscrit sa police en lui adressant son dossier de réclamation et ce dernier le transmet par la suite à la compagnie.

Cependant, il arrive que les assurés adressent directement leurs dossiers de réclamation au siège soit par erreur soit parce que l'affaire a été souscrite au siège.

A - L'EVALUATION DU DOSSIER DE RECLAMATION

Cette évaluation consiste à chiffrer la réclamation de l'assuré.

Elle a pour but de déterminer le montant du préjudice subi par l'assuré et de faciliter la constitution des provisions pour suspens connus en fin d'exercice.

En règle générale, il appartient à l'assuré de chiffrer le dommage qu'il a subi au moment de sa déclaration de sinistre. Mais certains assurés ne le font pas parce qu'ils ignorent peut être le procédé d'évaluation des dommages.

Soulignons par ailleurs que l'évaluation faite par l'assuré est toujours reprise par la compagnie pour l'entériner si elle est juste et la corriger si elle est erronée.

B - L'ENREGISTREMENT DU DOSSIERa) ATTRIBUTION D'UNE COTE SINISTRE AU DOSSIER DE RECLAMATION

Une fois que l'évaluation est terminée, nous affectons au dossier de réclamation une chemise sinistre facultés sur laquelle nous portons les indications suivantes :

- un numéro de sinistre
- le nom de l'assuré
- le numéro de la police et celui du certificat d'assurance ou de l'avis d'aliment
- le nom du navire
- le voyage effectué (exemple ABIDJAN/BORDEAUX)
- la date de prescription du dossier
- le montant de la réclamation.

En outre ^{on} appose un cachet de Réassurance sur la côte sinistre en précisant la nature du traité de réassurance (quote-part ; FAC OB ; FAC.PURE).

b) MISE A JOUR DES DIFFERENTS DOCUMENTS SINISTRES

La compagnie tient deux répertoires sinistres (un pour les affaires directes, l'autre pour les affaires souscrites en agence) et des cartes statistiques pour les inventaires en fin d'exercice.

Nous portons donc sur ces documents, le numéro du dossier sinistre, le montant de la réclamation et le nom du navire.

Observations : Selon les dispositions régissant les Assurances terrestres, l'assuré a l'obligation de déclarer à l'assureur tout ce qu'il sait sur le sinistre dans un délai fixé sous peine de déchéance de la garantie.

Contrairement à ce qui précède, dans le domaine maritime, l'assuré peut ne fournir sa déclaration qu'au moment où il présente sa réclamation, laquelle doit intervenir dans le délai de prescription annale.

Mais en pratique, l'assuré a intérêt à déclarer rapidement son sinistre afin de permettre à l'assureur d'exercer son recours contre les tiers responsables des dommages avant l'écoulement du délai de prescription qui est d'un an à l'égard du transporteur maritime.

Après l'ouverture du dossier sinistre, nous passons à la deuxième phase de notre gestion à savoir l'étude du dossier.

II. ETUDE DU DOSSIER SINISTRE

Cette étude a pour but de s'assurer d'une part si la garantie de l'assureur est acquise à l'assuré (par exemple : si on n'est pas en présence d'un cas d'exclusion de garantie) et d'autre part si l'assuré réunit toutes les conditions pour être indemnisé en totalité.

.../...

Pour atteindre cet objectif certaines vérifications sont nécessaires :

- la vérification matérielle des pièces jointes au dossier de réclamation
- le contrôle de la régularité de ces pièces.

A - CONTROLE DE LA MATERIALITE DES PIECES

a) LA CONSTITUTION DU DOSSIER SINISTRE

Le dossier sinistre facultés maritimes doit comporter les pièces suivantes :

- Original du certificat d'assurance ou celui de la police dans le cas d'une police au voyage.
- Original du connaissement
- Original du rapport d'expertise accompagné des P.V. de constat.
- Les originaux des bordereaux de livraison d'acconage et de transit comportant des réserves en cas de dommages apparents.
- *l'original copie et adressée au même responsable* - Original des lettres de réserves adressées aux armateurs
- Le colisage
- La note de poids en cas de perte en poids
- Le certificat définitif de non livraison dans le cas de non livraison.

- *facture fournisseur si Ca F*
- *facture fret si facture fournisseur libellée en FOB*

b) L'UTILITE DES DOCUMENTS ENUMERES

Nous parlerons uniquement des documents les plus importants

1°/ LE CONNAISSEMENT

C'est le titre de transport des marchandises. Il constitue donc une preuve du contrat de transport, de la réception à bord du navire des marchandises par le transporteur.

2°/ LE RAPPORT D'EXPERTISE

oui (Il permet de déterminer la nature, la cause et surtout l'importance des dommages.

Il prouve ainsi la réalité du préjudice subi par l'assuré.

3°/ LE CERTIFICAT D'ASSURANCE est la preuve de la garantie.

4°/ LES BORDEREAUX DE LIVRAISON et LETTRES DE RESERVES adressées aux armateurs permettent à l'assureur de savoir si l'assuré a conservé ses recours.

5°/ LA FACTURE D'ORIGINE DES MARCHANDISES permet de vérifier la valeur d'assurance.

6°/ LE CERTIFICAT DEFINITIF DE NON LIVRAISON.

Il apporte la preuve de la non livraison. Il remplace donc l'expertise qui serait sans valeur dans le cas de non livraison.

OBSERVATIONS :

Nos observations portent essentiellement sur le rapport d'expertise.

L'expert n'a pas pour mission principale de délimiter les responsabilités des intervenants au transport.

Le gestionnaire de sinistres éprouve beaucoup de difficultés quant à la compréhension de certains rapports d'expertise. D'abord parce que les conclusions de ces documents sont souvent évasives et ne permettent pas de situer les responsabilités des différentes parties au transport.

En outre, le droit maritime étant par essence un droit international, on trouve des rapports rédigés dans plusieurs langues.

à qui pose-t-elle la question?

Est-ce à dire donc que tout gestionnaire de sinistres doit être polyglotte ?

B/ CONTROLE DE LA REGULARITE DES PIECES

Ce contrôle a pour but de nous permettre de motiver notre décision soit de règlement soit de rejet de la réclamation soit de demande de précisions à l'assuré.

Nous nous posons donc les questions suivantes :

a) Le risque était-il couvert par la police ?

Pour le savoir on se réfère à la police sur laquelle porte le sinistre. On consulte les conditions tant générales que particulières du contrat pour s'assurer qu'on n'est pas en présence d'un cas nécessitant le rejet du dossier de réclamation.

b) L'expédition objet de la réclamation a-t-elle été assurée par la compagnie ?

Pour répondre à cette question on compare les mentions portées sur le certificat d'assurance ou police et celles du connaissement, du rapport d'expertise ou des bordereaux de livraison.

c) L'assuré a-t-il rempli les formalités prévues au contrat en cas de sinistre ?

Pour savoir, par exemple si l'assuré a procédé à la constatation des dommages dans les formes et délais prescrits par les articles 18 et 19 des conditions générales sur les facultés maritimes, on consulte le rapport d'expertise.

On se réfère ensuite aux bordereaux de livraison et aux lettres de réserves pour s'assurer que les recours de la compagnie sont conservés.

.../...

.../...

Il convient de souligner que cette liste de questions à laquelle le gestionnaire doit répondre n'est pas exhaustive.

Après instruction complète du dossier sinistre, le gestionnaire peut décider de rejeter le dossier de l'assuré ou le régler.

Mais pour les besoins de notre rapport, nous retenons le règlement.

III. REGLEMENT DU SINISTRE

Le règlement du sinistre constitue l'obligation principale de l'assureur.

L'assurance facultés étant une assurance de choses, on ne saurait perdre de vue, dans le cadre d'un règlement de sinistre, le principe indemnitaire ; principe selon lequel l'indemnité allouée aux victimes ne peut excéder le montant des dommages qu'elles ont effectivement subis. Ce principe a pour but d'éviter que l'assurance devienne une source d'enrichissement.

Dans la pratique, il est admis des dérogations à ce principe.

Le règlement d'un sinistre peut intervenir de deux manières : par transaction ou par voie judiciaire. Le règlement judiciaire a lieu toutes les fois que les deux parties, assuré et assureur ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le montant de l'indemnité. Ainsi elles s'en remettent aux décisions des tribunaux.

La politique des A.G.C.I, comme nous l'avons souligné plus haut, consiste à multiplier les règlements à l'amiable et d'éviter les procédures longues et coûteuses des tribunaux.

Ainsi durant notre séjour au service transports, aucun règlement judiciaire n'est intervenu au sujet d'un dossier de réclamation.

Nos exemples pratiques ne concerneront donc que le règlement amiable.

Il existe au service Transports deux sortes de règlements par transaction : le règlement normal et le règlement commercial.

A - LE REGLEMENT NORMAL

a) Rappel des principes :

1/ Justification de la valeur d'assurance

Bien Selon les dispositions de l'article 12 alinéa 1 de l'imprimé précité, la valeur assurée bien que non discutée à priori n'est pourtant pas une valeur agréée et l'assureur pourra toujours en demander la justification en cas de sinistre. Et en cas d'exagération, l'assureur admettra la valeur réelle des marchandises déterminée comme suit :

- Coût de la marchandise selon facture d'achat ;
- Augmenté de tous les frais accessoires (frêt, coût de l'assurance etc...) ;

Le tout majoré d'une quotité de surévaluation plafonnée à 20 % correspondant au profit espéré par l'assuré lors de la vente de ses marchandises.

2/ Les opérations effectuées par l'assureur

L'indemnité due à l'assuré est toujours déterminée sur la base de la valeur d'assurance. Avant de fixer cette indemnité, l'assureur procède aux opérations suivantes :

- * Déduction de la franchise prévue au contrat. Cette franchise peut être atteinte ou déduite.

La franchise déduite peut être exprimée en pourcentage. Dans ce cas on l'applique sur la valeur d'assurance ou l'unité de mesure.

Elle peut aussi être exprimée en montant. On l'applique sur le montant des dommages.

* Adjonction des frais prévus au contrat.

qui { Cependant on ne prend pas en compte les frais d'expertise exposés en cas de non livraison d'un colis en raison de l'inutilité de cette expertise.

* Déduction du montant de sauvetage.

Le sauvetage s'entend ici, la récupération faite sur les marchandises avariées.

* réduction proportionnelle de capitaux en cas de sous-assurance et si la bonne foi de l'assuré est rapportée.

* Réduction pour préjudice causé à l'assureur notamment en raison de la non conservation des recours contre les éventuels responsables.

* Compensation éventuelle avec la prime due au titre de la police.

b) LES DIFFERENTES SORTES DE REGLEMENTS : EXEMPLES PRATIQUES

1°/ Règlement par quotité

Ce mode de règlement est prévu par l'article 21 de l'imprimé sur facultés maritimes qui dispose : "l'importance des avaries constatées ainsi qu'il est dit à l'article 18 est déterminée par comparaison entre la valeur qu'auraient eu les objets à l'état sain au lieu de destination et leur valeur en état d'avarie, le taux de dépréciation ainsi obtenu devant être appliqué sur leur valeur d'assurance".

L'expert chargé des constatations peut, soit fixer cette quotité de dépréciation dans son rapport, soit se contenter d'indiquer la valeur à l'état sain et celle à l'état d'avarie.

Exemple pratique :

Soit une marchandise dont la valeur à l'état sain à destination est de 1.500 FCFA et qui représente une valeur en état d'avarie de 750 Francs CFA, cette marchandise a subi une dépréciation de 750 francs CFA qui par rapport à sa valeur à l'état sain donne un taux de dépréciation de 50 %, c'est à dire $\frac{750 \times 100}{1500} = 50 \%$

- Si la valeur d'assurance a été fixée par l'assuré à 1000 FCFA:
 Domage en valeur d'assurance : $1000 \times 50 \% = 500$ FCFA
- Si la valeur d'assurance a été fixée à 2000 FCFA
 la valeur d'assurance sera réduite à :
 $1500 + (1500 \times 20 \%) = 1800$ et l'indemnité à la charge de l'assureur sera de :
 $1800 \times 50 \% = 900$ FCFA
- Si la valeur d'assurance est de 1500 FCFA, l'indemnité sera de : $1500 \times 50 \% = 750$ FCFA

Observations :

Le règlement par quotité fait jouer automatiquement la règle proportionnelle de capitaux en cas de sous-assurance.

Il faut souligner également que ce mode de règlement est une hypothèse d'école en ce qu'il n'est pas toujours possible de déterminer la valeur à l'état sain à destination. Ainsi on recourt à d'autres procédés de règlement.

2°/ AUTRES PROCEDES DE REGLEMENTExemple 1

Au titre d'un contrat de vente une expédition portant sur quatre lots de cartons de tranches d'ananas a été effectuée .

1er lot 3450 cartons de 24 boîtes avec un prix unitaire (le prix d'une boîte) de 5,17 FF soit 428.076,00 FF

2e lot 3450 cartons de 24 boîtes chacun ; prix unitaire 4,65 FF soit 385.020,00 FF.

.../...

3e lot : 1150 Cartons de 48 boîtes chacun ; prix unitaire 3,10 FF soit 171.120,00 FF.

4e lot : 900 cartons de 6 boîtes chacun, prix unitaire 24,00 FF soit 129.600,00 FF.

- la valeur facture totale = 1.069.708,89 FF

- la valeur d'assurance = 1.113.816,00 FF.

1440 boîtes faisant partie du lot numéro 3 ont été endommagées
l'expert ressort une dépréciation de 50 % soit un dommage effectif de 720 Boîtes.

* Calcul de l'indemnité

1°/ Dommage en valeur facture :

3,10 FF (prix unitaire) x 720 = FF 2232,00

2°/ Dommage en valeur d'assurance :

$\frac{1.113.816,00 \times 2.232,00}{1069.708,89} = \text{FF } 2324$

Frais et Honoraires d'expertise = FF 395

FF 2719 ou FCFA 135.950

L'indemnité due à l'assuré est de 135.950 FCFA.

Observations : Cet exemple nous montre qu'il faut être prudent dans le calcul de l'indemnité lorsque l'expédition porte sur de différents lots de marchandises, lesquelles n'ont pas le même prix unitaire.

Exemple 2 :

Soit une expédition de 5000 sacs de malt de 50 Kgs (poids net) chacun.

- la valeur d'assurance = 37.734.000 FCFA

- la valeur facture FOB = 4.137.500 FB

- la valeur facture frêt = 7.434.677 FCFA

La police prévoit une franchise de 2 %.

.../...

DISPACHE DE REGLEMENT A.G.C.I.

DISPACHE FACULTES N° :

DU :

DOSSIER REMIS PAR AGENCE	COURTIER	ASSURE	N° DOSSIER

ASSURE :

N° POLICE	N° CERTIFICAT	N° AVENANT DU AVIS D'ALIMENT

TRANSPORT	DATE	VOYAGE

EXPEDITION :

VALEUR D'ASSURANCE :

VALEUR FACTURE :

NATURE ET CAUSE DES DOMMAGES :

CONDITIONS D'ASSURANCE :

L'expert constate :

- perte en poids de 784,040 Kgs sur 78 sacs déchirés, percés, flasques, en vidange.
- Avaries de 3.115,960 Kgs
- Récupération de 93.480 FCFA
- 1 sac non débarqué : 50 Kgs.

* Calcul de l'indemnité

1°/ Dommage selon rapport d'expertise :

Dommage en valeur d'assurance :

- Perte en poids : $\frac{37.734.000 \times 784,040}{250\ 000}$ (poids total de l'expédition) = 118.340 FCFA
- Avaries : $\frac{37.734.000 \times 3115,960}{250\ 000}$ = 470.311
- Récupération = - $\frac{93.480}{495.171}$

Franchise 2 % = $37.734.000 \times 2\%$ = FCFA 754.680

2°/ Non livraison d'1 sac

$\frac{37.734.000 \times 50}{250\ 000}$ = FCFA 7.547

Frais et honoraires d'expertise = FCFA 53.150
FCFA 60.697

Observations : Ici le montant de la franchise étant supérieur au montant des dommages, il reste à la charge des assureurs la non livraison ainsi que le montant des frais et honoraires d'expertise soit un montant de FCFA 60.697.

L'indemnité ainsi déterminée est portée sur la dispache de règlement (voir ce document).

Elle est répartie au niveau des compagnies participant à la police en cas de coassurance.

Il est également ressorti les frais de dispache qui augmentent la part de sinistre du coassureur simple (2 % du mon-

.../...

tant des sinistres dans le cas de non livraison et 6 % dans tous les autres cas).

L'assuré ainsi indemnisé libère les assureurs en leur retournant signée la quittance de règlement et l'acte de subrogation pour les besoins de leurs recours.

Notons qu'il existe à l'intérieur du règlement normal, le règlement par délaissement et celui des avaries communes. Rappelons brièvement ces deux types de règlement.

- Le règlement par délaissement

C'est un procédé spécifiquement maritime. Il consiste à abandonner les marchandises à l'assureur en contre partie du paiement intégral de l'indemnité prévue à la police. C'est un règlement en perte totale. Dans la pratique, les assureurs refusent ce transfert de propriété à cause des charges supplémentaires qu'il peut engendrer (frais de magasinage, de gardiennage, d'entretien etc).

- Le règlement d'avarie commune

L'avarie commune peut être définie comme des sacrifices faits ou des dépenses extraordinaires décidées volontairement par le capitaine dans l'intérêt commun devant un danger réel et menaçant à la fois le navire et la cargaison. Ces sacrifices et dépenses doivent aboutir à un résultat utile. Le dossier d'avarie commune ainsi constitué est confié à des dispatcheurs qui déterminent la masse créancière (les intérêts sacrifiés) et la masse débitrice (les valeurs sauvées).

A partir de ces deux masses, ils fixent un taux de contribution et le règlement s'effectue selon les dispositions de l'article 23 de l'imprimé sur les facultés maritimes.

../..

B/ LE REGLEMENT COMMERCIAL

Le règlement commercial intervient en principe chaque fois que l'assuré pour une raison ou une autre devrait être déchu de son droit à indemnité. Mais la pratique en dispose souvent autrement.

Ainsi on analyse la situation commerciale de l'assuré à partir du taux de rapport sinistres à primes. Ensuite son dossier est soumis à la direction générale qui seule peut autoriser ou non un règlement à titre exceptionnel.

Observations : Ce règlement commercial paraît au premier abord anormal.

En effet, selon l'article 1134 alinéa 1 du code civil, les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Ainsi, autant l'assureur est obligé d'indemniser l'assuré lorsqu'il réunit toutes les conditions pour être garanti, autant il doit rester à découvert lorsqu'il n'est pas dans les normes fixées par le contrat.

ou (Cependant, cette règle mérite d'être atténuée si l'on tient compte du fait que la compagnie fonctionne dans un environnement de concurrence aveugle où seuls les plus malins arrivent à se maintenir.

Par conséquent, il est souhaitable d'accorder certaines faveurs aux meilleurs clients afin de les conserver aussi longtemps que possible en Portefeuille.

Mais, ne doit-on pas craindre que cette faveur soit un jour perçue comme un droit par l'assuré ?

bien mais l'assureur relève de la disp les anomalies et précise que le règle est exceptionnel sans créer un précédent m l'avenir >>

IV. EXERCICE DES RECOURS DE L'ASSUREUR CONTRE LES TIERS RESPONSABLES.

Il constitue la phase finale de la gestion du dossier sinistre facultés maritimes. On distingue deux types de recours : le recours amiable et le recours judiciaire

A) Le recours amiable

Selon les dispositions de l'article 17 de l'imprimé sur les facultés maritimes, les Assureurs qui ont payé l'indemnité d'assurance sont subrogés dans tous les droits et recours de l'assuré contre toutes personnes responsables... Cette subrogation est donc conventionnelle.

a) L'exercice du recours amiable

Nous adressons en notre qualité d'assureurs subrogés dans les droits du réceptionnaire, un dossier de réclamation chiffré au présumé responsable qui peut être soit le transporteur, soit l'acconier ou le transitaire.

En pratique, on agit en premier lieu contre le transporteur de sorte qu'il ait un dossier entre les mains pour nous accorder le cas échéant un report du délai de prescription.

Notre recours se fait en général par lettre pré imprimée sur laquelle nous indiquons :

- le numéro du sinistre (notre référence)
- le nom du navire et sa date d'arrivée
- le numéro du connaissement et sa date d'émission
- l'expédition.

Nous joignons à cette lettre les originaux du connaissement, du rapport d'expertise, de la facture fournisseur, de la facture frêt en cas de vente FOB, des lettres de réserves, de l'acte de subrogation et ou de cession de droit et enfin le colisage dans le cas des marchandises individualisées.

Nous portons sur cette lettre, le montant détaillé de la réclamation.

.../...

b) Détermination du montant de la réclamation

Ce montant est calculé sur la base de la valeur coût et fret.

* Exemple pratique

Sur une expédition de 400 fûts d'hydrosulphite de sou-

de de 40000 Kgs, l'expert constate une avarie de 400 Kgs.

un fût de 100 Kgs n'a pas été livré.

La valeur facture fournisseur : 300 000 FF

La valeur facture fret = 1.837.777 FCFA.

1°/ Dommages selon rapport d'expertise : avarie de 400 Kgs.

Domage en valeur facture :

$300\ 000\ \text{FF} \times 400$ = 3000 FF soit FCFA 150.000

40 000

FRET : $1.837.777 \times 400$ = FCFA 18.378

40 000

2°/ Non livraison : 1 fût de 100 Kgs

Domage en valeur facture

$300\ 000\ \text{FF} \times 100$ = 750 FF soit FCFA 37.500

40 000

FRET : $1.837.777 \times 100$ = FCFA 4.334

40 000

TOTAL FCFA 210.412

C'est ce montant que la compagnie réclame aux tiers responsables des dommages.

Observations : Le fret étant en principe acquis à tout événement, on ne devrait pas l'inclure dans le montant de la réclamation.

Dans la pratique, cette demande est bien accueillie par les tiers responsables. C'est ce qui justifie le maintien de ce mode de calcul.

c) Le suivi du recours

Il concerne les correspondances échangées entre la compagnie et le tiers responsable en vue d'aboutir au règlement amiable.

B) LE RECOURS JUDICIAIRE

Lorsque la compagnie n'obtient pas de solution amiable de la part des tiers responsables, notamment les armateurs, ni de réponse à sa demande de report de prescription, elle autorise son avocat à lancer une assignation contre toutes les parties au transport. Ce recours judiciaire est non seulement long et coûteux (payer les frais d'assignation, les honoraires d'avocat etc...) mais son règlement est aléatoire.

En effet, l'exécution des décisions prononcées par les tribunaux contre un transporteur non domicilié en COTE D'IVOIRE reste difficile voire impossible.

Pour illustrer cette idée, citons une correspondance de notre conseil en ces termes : "j'ai le regret de vous informer que je n'ai pu obtenir par l'intermédiaire du consignataire du navire, le règlement des indemnités allouées par jugement du 27 JUIN 1984 ; au cas où le club des armateurs ne peut pas intervenir auprès de l'armateur, il faudrait attendre le passage d'un navire de cet armement pour procéder à une saisie".

Lorsque le gestionnaire de sinistres constate qu'il n'y a plus lieu d'exercer d'autres recours pour un même dossier sinistre, celui-ci est dit terminé. Ainsi prend fin la phase de recours.

Observations : Chaque dossier sinistre constitue un cas particulier devant être traité en fonction des problèmes juridiques qu'il pose. Par conséquent, la procédure de gestion de sinistres que nous venons de décrire n'est pas une panacée ; elle doit uniquement servir de guide.

C O N C L U S I O N

Ce stage aux A.G.C.I et en particulier au service Transports et Aviation, nous a permis de parfaire nos connaissances théoriques et d'avoir une vue réelle des tâches qui seront les nôtres à l'avenir.

Ainsi, nous pensons être mieux armé pour aborder la deuxième année d'études avec plus de détermination.

En ce qui concerne la compagnie, notre souhait le plus ardent c'est de voir le projet d'ouverture du bureau direct de souscription devenir une réalité. Cela permettra au siège de développer non seulement sa propre stratégie commerciale mais aussi et surtout d'amoinrir les difficultés de gestion des affaires en provenance des intermédiaires.

0

0

0

0