

LES CIRCUITS ADMINISTRATIFS DES DOSSIERS AU SERVICE PRODUCTION

Mémoire présenté par M. DIEKE NIANGO CHRISTOPHE
à l'issue du stage pratique effectué à la Nationale
d'Assurances.

Sous la direction de
Son Directeur Général Adjoint Monsieur HOAREAU

LES CIRCUITS ADMINISTRATIFS
DES DOSSIERS AU SERVICE PRODUCTION
D'UNE SOCIETE D'ASSURANCE

Mes remerciements vont à tous ceux auxquels je dois d'avoir pu rédiger et publier ces pages.

Ma gratitude s'adresse particulièrement à Monsieur HOAREAU, Directeur Général Adjoint de la Nationale d'Assurances, qui a bien voulu m'accepter au sein de la société et qui a été mon guide dans ce mémoire ; à Monsieur SARR, Chef du Service Production et toute son équipe qui se sont montrés toujours disponibles pour me fournir tous les renseignements utiles à la rédaction de ce sujet pour lequel il n'existe pas de documentation.

Ils m'auront donc été d'un apport très précieux.

INTRODUCTION GENERALE

L'Institut International des Assurances de YAOUNDE, à l'instar de l'Ecole Nationale d'Assurance et de l'Ecole Polytechnique d'Assurances de PARIS, a pour but de former des cadres ~~africains~~ d'assurance

Cette formation théorique s'étale sur une période de ans ponctuée par un stage pratique de deux mois et demi dans un organisme d'assurance et à l'issue duquel un mémoire devrait être présenté par le stagiaire.

C'est dans ce cadre précis que j'ai pu effectuer du 1er AOÛT au 15 OCTOBRE 1979 un stage pratique à la NATIONALE D'ASSURANCE

1/ - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

La Compagnie Nationale d'Assurances est une société encore jeune puisque sa création remonte seulement au 1er Novembre 1972.

C'était au départ une agence du Groupement Français d'Assurances (G.F.A.). Mais devant l'importance prise par cette agence, la Direction Générale du G.F.A. à PARIS l'a érigée en délégation en 1969.

A partir de Janvier 1972, les pourparlers en vue de la création de la future CNA se sont engagés entre la direction générale du G.F.A. et un groupe d'hommes d'affaires ivoiriens.

Le transfert du portefeuille de la délégation du G.F.A. en Côte d'Ivoire à la nouvelle compagnie d'assurances s'est effectivement réalisé le 1er Novembre 1972.

La CNA est une société anonyme au capital de 200 000 000 F CFA détenu à 57,5 % par les nationaux ivoiriens. Elle exerce ses activités dans toutes les branches d'assurance sauf l'assurance vie, pour laquelle elle n'a pas encore reçu d'agrément mais qu'elle pratique néanmoins par courtage.

Elle est représentée sur toute l'étendue du territoire ivoirien par 18 Agences.

En général, pour assurer leurs activités, les compagnies d'assurance se structurent en différents secteurs en vue de rechercher le maximum d'efficacité. L'unité la plus communément répandue est le service. Quelquefois, pour des raisons de hiérarchie souvent obscures, ou simplement pour privilégier les activités de certains secteurs, le service s'intitule division, département ou même direction. Donc ces différentes dénominations pourront être utilisées pour désigner le service.

Parfois

La CNA n'a pas également échappé à cette règle.

.../...

Aussi, distingue-t-on cinq secteurs principaux dans cette société.

- La Direction Commerciale : elle a un rôle de prospection et de "Démarchage" en vue de la vente des contrats. Elle travaille en étroite collaboration avec :

- le Département Production qui est chargé de l'émission de la police, de la rédaction des contrats.

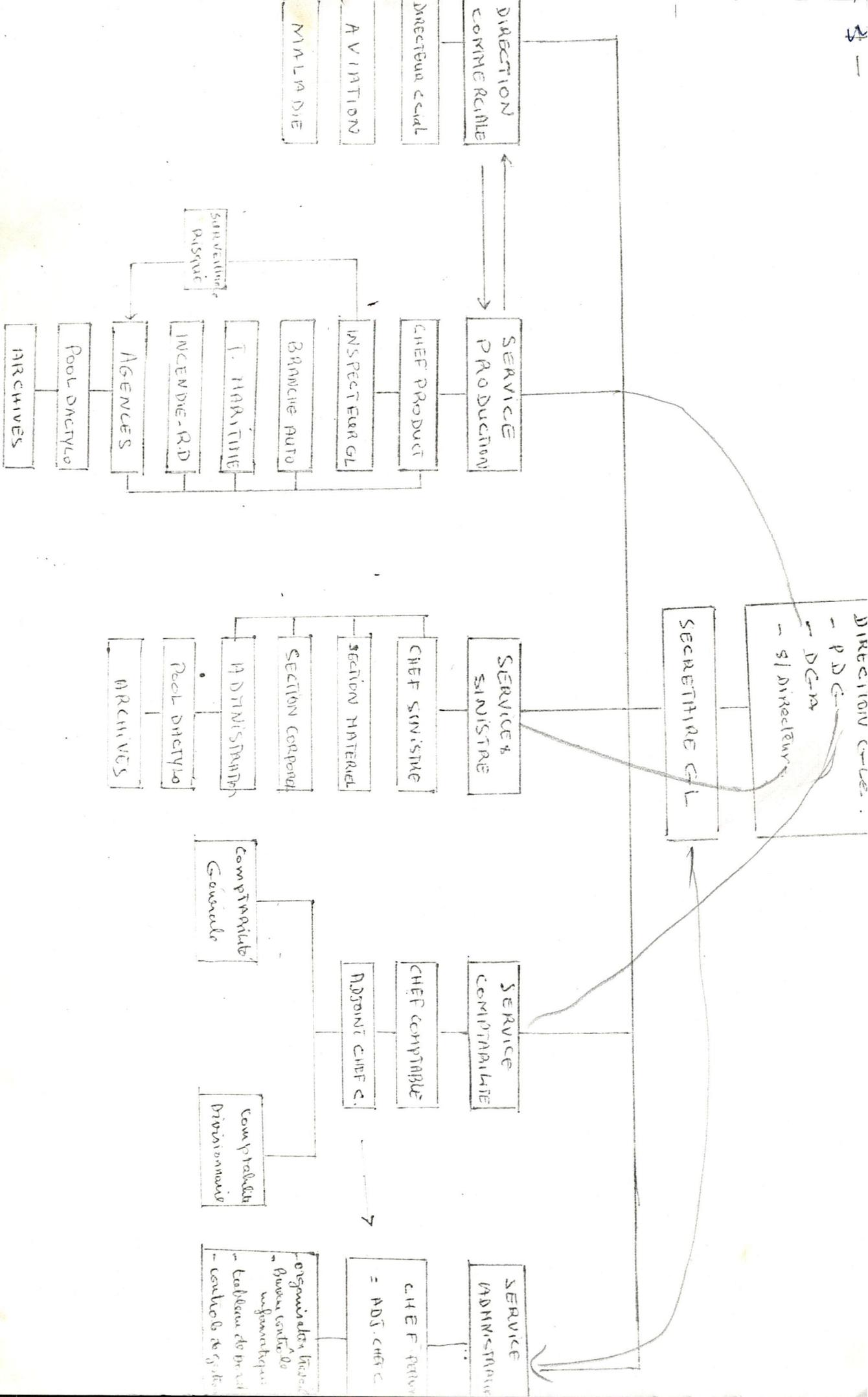
- le Service "Sinistres" : il est chargé de la gestion des sinistres et en particulier des sinistres auto.

- Le Service Comptable : il centralise et enregistre toutes les données de la société en les chiffrant, il donne à tout moment la situation financière de l'entreprise.

- le Service Administratif : il s'occupe de la gestion du personnel et du contrôle informatique.

ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE

.../...



2/ - APPROCHE DU SUJET

Le sujet que nous nous proposons d'aborder présente un grand intérêt non seulement pour la CNA qui est toujours à la recherche d'une amélioration des procédures et des circuits administratifs, afin d'éviter d'éventuelles pertes de dossiers et pertes de temps, mais aussi pour toutes les compagnies d'assurances.

En effet c'est un problème réel qui se pose à toutes les compagnies d'assurance et auquel il convient d'apporter des remèdes.

Ce problème concerne ~~le~~ 1er Chef de Service Production pour une double raison.

- Tout d'abord c'est l'un des services les plus importants d'une compagnie d'assurance (le second étant le service sinistre). C'est le point de départ de toute société d'assurance. Il traite un nombre important de dossiers surtout les dossiers du contrat automobile.

- Ensuite du fait de ses relations avec les autres services de la société, il y a beaucoup de mouvements de dossiers surtout en direction du service sinistre.

Nous examinerons dans une première partie le cheminement d'un dossier de son ouverture jusqu'à son classement aux archives en considérant quatre situations.

- les contrats souscrits directement en présence du client,
- ceux souscrits autrement,
- les affaires en provenance des agences,
- les affaires déjà en portefeuille.

Dans une deuxième partie nous essayerons de relever les anomalies constatées dans les circuits ainsi étudiés et de faire des suggestions susceptibles d'apporter des améliorations à ces circuits.

I - LES CIRCUITS ADMINISTRATIFS DES DOSSIERS AU SERVICE PRODUCTION DE LA CNA.

Avant d'entreprendre cette description, nous envisageons de faire connaître d'abord le cadre dans lequel nous travaillerons c'est à dire le service production car il est indispensable de décrire un système ou un mécanisme sans présenter auparavant le milieu dans lequel il évolue.

A/ - PRESENTATION DU DEPARTEMENT PRODUCTION

Le but d'une compagnie d'assurance est d'assurer, de garantir contre des risque. En d'autres termes, elle se propose d'abord de fabriquer un produit, ce produit étant une couverture des risques, c'est à dire un contrat.

Ce produit est fabriqué pour être vendu : c'est ici qu'intervient la fonction commerciale qui s'étend depuis un certain temps au secteur marketing.

Cette fonction est essentielle car une entreprise ne pourrait rien faire sans produits à vendre et sans personne pour les vendre. Elle perdrait alors toute raison d'exister.

Le Service Production et la Direction Commerciale, en étroite collaboration, essaient de remplir cette fonction.

Le Service production est chargé de l'étude technique des propositions d'assurances sollicitées par les clients et de l'établissement de ces contrats. Cette étude porte sur l'appréciation des éléments constitutifs des risques à assurer, de la "bonne" ou de la "mauvaise" qualité de ces risques et la fixation de la prime nécessaire à la prise en charge par la compagnie.

De ce fait, le Service Production est amené à une sélection des risques proposés à l'assurance. Il veille également à la bonne exécution des objectifs fixés par la direction générale en matière de développement du chiffre d'affaire de la société. Il doit enfin veiller à la bonne exécution et au suivi des affaires réalisées, cela conduit à la gestion et à la "comptabilisation" de ses dossiers.

La Direction Commerciale a pour but essentiel de prospecter le marché afin d'apporter des clients à l'entreprise. Elle vend les contrats d'assurance.

Le service production dispose de diverses cellules de travail où vont transiter les dossiers avant de parvenir au terminal, c'est à dire les archives.

- l'Inspection Générale : elle a un rôle d'animateur et un rôle de présence commerciale ^{au} après des différents producteurs.

- la réception : il s'agit de la réception clientèle au niveau du siège et la réception des différents documents de production des agences.

- la rédaction : c'est dans cette cellule que sont étudiés et réalisés les contrats d'assurance.

Cette cellule émet les différentes pièces, les rédige ~~et~~. Au point de vue du personnel cela va de l'employé qui remplit les imprimés en regroupant un certain nombre de renseignements au spécialiste chargé de rédiger une police risque industriel par exemple, ou une police très complète en R.C.

Le but de cette cellule est de sortir des pièces correspondant aux accords passés entre assuré et assureur, son rôle se termine lorsque la pièce en question rentre à la compagnie régularisée jusqu'au prochain avenant.

- la caisse : elle se charge de l'encaissement de la prime fixée par les rédacteurs.

- l'enregistrement : cette cellule s'occupe de la tenue des répertoires récapitulant dans l'ordre les polices souscrites auxquelles sont affectés des numéros branche par branche, de la tenue des répertoires comportant l'indication de primes nettes de ces polices. Ces derniers permettent au service production et à la direction générale de se faire une idée à tous les instants de l'évolution du chiffre d'affaire par branche et de suivre la conformité de cette évolution avec les objectifs fixés.

- le Pool Dactylo qui exécute une série d'opérations : établissement des quittances, des fiches clients, mise à la frappe de certains documents, expéditions aux assurés.

- les Archives s'occupent du classement et de la recherche des dossiers, de l'épuration des archives.

Le Service Production rassemble tous les intermédiaires, tous ceux qui participent à la vente des contrats d'assurance. Il concerne donc en plus des agents et des courtiers toute cette partie du personnel qui est mise à la disposition du public en vue de la souscription des contrats au guichet ou dans les différents bureaux.

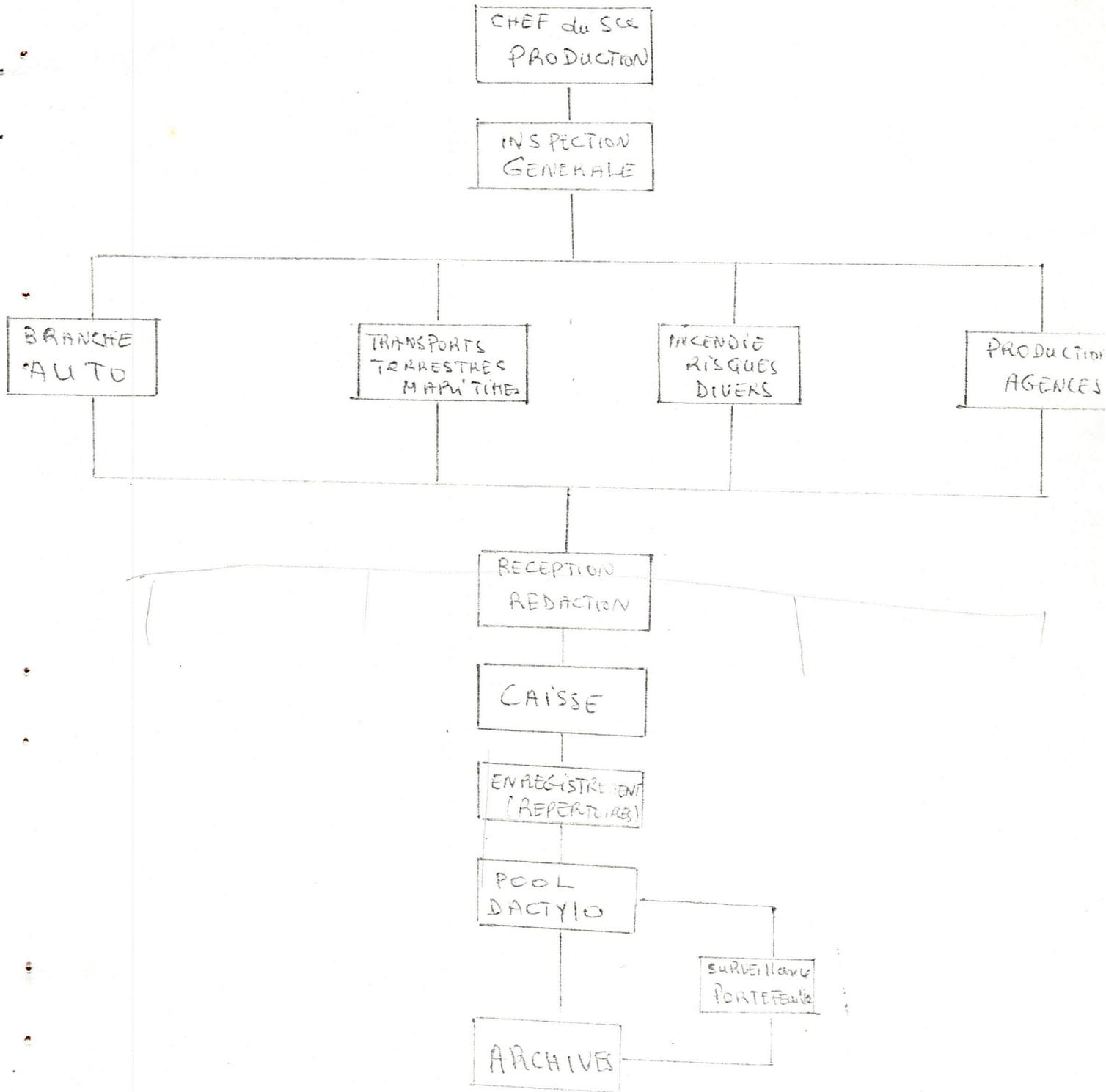
La compagnie doit veiller à ce que ces différents producteurs soient bien formés et bien informés pour que la fonction production fonctionne bien. Ils doivent aussi être outillés de bons produits. C'est pourquoi le secteur d'étude du marché ne doit pas être négligé, car il faut que le produit soit adapté aux besoins du plus grand nombre dans la catégorie à laquelle il s'adresse.

- Surveillance de porte-feuille : cette cellule est chargée de suivre les assurés en établissant des statistiques : taux de sinistre à prime.

ORGANIGRAMME DU SERVICE PRODUCTION

.../...

ORGANIGRAMME du SEC Production



B/ - LES CIRCUITS PROPREMENT DITS

Le dossier d'un assuré passe dans plusieurs cellules du service production, lesquelles cellules ont été décrites dans le paragraphe précédent.

Il traverse aussi d'autres services de la société (Service Informatique et Sinistres).

Le chemin parcouru par le dossier de la première cellule à la dernière constitue le circuit du dossier.

1/ - CONTRATS SOUSCRITS DIRECTEMENT EN PRESENCE DU CLIENT

- La réception : le contact se fait directement entre le client et la compagnie. L'assuré se présente aux bureaux ou aux guichets de la société muni de tous les éléments nécessaires à l'appréciation du risque à assurer.

- la rédaction : à l'aide de ces éléments, cette cellule va rédiger le contrat. Le client aura au préalable donné son accord en signant une proposition d'assurance. Le rédacteur est alors amené à remplir une série d'imprimés. (conditions particulières, insertion de clauses, attestation d'assurance...).

Après signature et dépouillement, le dossier est remis à la caisse pour paiement. Le dépouillement consiste à répartir entre les différents services intéressés de la société, des copies des imprimés qui leur reviennent pour leur travail.

Lorsque le dépouillement est effectué par exemple, une partie des imprimés remplis par les rédacteurs va au client et constitue une preuve de l'existence du contrat, une autre partie revient au service informatique et comptabilité. Il y en a qui restent dans le dossier.

- le dossier est ensuite transmis à la caisse où le caissier se chargera de passer les écritures nécessaires dans ces livres et de percevoir la prime fixée par les rédacteurs. C'est au vu du reçu délivré par la caisse que le rédacteur remettra le contrat et l'attestation d'assurance.

.../...

Après le départ de l'assuré et le passage d'écriture par la caisse, le dossier est transféré à :

- la cellule enregistrement. Pour la première opération de cette cellule qui consiste à tenir des répertoires de numéros de police, il faut trouver un moyen pour éviter que les rédacteurs ne se déplacent chaque fois pour y chercher des numéros. Il serait souhaitable, surtout pour les contrats automobile, qu'en début de matinée, par exemple, il soit affecté une série de numéros à chaque rédacteur ou laisser ces répertoires à la portée des rédacteurs.

En ce qui concerne la deuxième opération, c'est à dire l'émission de primes par "l'enregistreur", le total des primes émises par cette cellule doit correspondre à celui que sort le service informatique sur le listing des primes émises.

Ces répertoires donnent la situation du chiffre d'affaire branche par branche et sert à faire des rapprochements avec les données informatiques.

- Pour ce faire, le dossier va transiter par le service informatique où s'effectuera la codification.

- De la codification, le dossier est transféré au Pool de dactylographes qui ouvrira le dossier c'est à dire inscrira sur la chemise tous les renseignements concernant l'assuré et le numéro de police. Il ouvrira aussi une fiche client, laquelle fiche permet d'identifier le client et de faciliter les recherches.

- Le dossier est ensuite mis au classement par les archivistes.

Ce circuit décrit s'entend évidemment pour les affaires nouvelles effectuées en présence du client. Elles sont en général souscrites par des particuliers pour lesquels un paiement immédiat en espèces est exigé à cause de l'insolvabilité de certains.

2/ - LES AFFAIRES EFFECTUEES SANS LA PRESENCE PHYSIQUE DU CLIENT

Ce genre de contrat est particulièrement acquis aux entreprises. Celles-ci font part de leur intention de s'assurer pour un risque donné à la compagnie d'assurance.

Après examen du risque par la société d'assurance sur la base des documents fournis par l'assurable, parfois en déplaçant l'inspecteur ou un spécialiste (assurance incendie par exemple), la prime est fixée et portée à la connaissance de l'assurable. Lorsque l'accord de ce dernier sera donné par la signature de la proposition, le contrat sera rédigé par le rédacteur et passera directement à l'enregistrement puis à la codification et enfin au Pool Dactylo.

Cette cellule ouvre la fiche client, établit la quittance, met à la frappe le contrat, le fait signer. Il effectue enfin le dépouillement et l'expédition du contrat et de la quittance à l'assuré. A la réception de ces documents, l'assuré effectue le paiement en envoyant un chèque à la compagnie d'assurances.

Nous constatons donc dans ce circuit que l'encaissement de la prime se situe à la fin du processus contrairement au premier, mais nous retrouvons les mêmes cellules.

La police d'abonnement en transport maritime constitue un exemple de contrat sans la présence de l'assuré. Elle présente certaines spécificités.

Une période d'assurance est fixée au départ en accord avec l'assuré. Pendant cette période, la compagnie d'assurances reçoit des avis d'aliment qui précisent les caractéristiques du voyage à effectuer (nature des marchandises, poids, valeur, lieu de destination, nom du navire..) à partir donc de ces avis d'aliment, des certificats d'assurance sont délivrés à l'assuré.

Lorsqu'ils sont importants en montant, il est établi un relevé des différents avis reçus avec les montants de primes correspondants.

Ce relevé servira de facture. Il est enregistré dans un répertoire puis codifié à partir d'un document de base informatique. Le dossier est ensuite remis au Pool Dactylo pour créer la fiche client, la quittance puis retourné au rédacteur pour expédition des exemplaires à l'assuré et pour classement aux archives distinctes de celles du service production.

L'assuré enverra un chèque pour payer quand il recevra la note.

3/ - LES AFFAIRES EN PROVENANCE DES AGENCES

Les agents entrent directement en contact avec les clients dans les provinces. Ils établissent les propositions d'assurance, les notes de couverture en plusieurs exemplaires et encaissent les primes et cela quand il s'agit de risques très simples à tarifier.

Les agents expédient ensuite des exemplaires au siège accompagnés d'un bordereau récapitulant les numéros de note de couverture, les primes, les commissions et auquel est joint un chèque. Donc l'encaissement est fait dès l'expédition des documents au siège.

La cellule agences du siège se charge de vérifier les clauses du contrat, les primes payées, la ventilation de ces primes. S'il y a ^{des} erreurs, une lettre est adressée aux agents pour effectuer la régularisation. Lorsqu'il s'agit de risques très compliqués présentés en général par les sociétés, le siège va rédiger lui-même le contrat, les agents percevront seulement les commissions.

La cellule agences enregistre les notes de couverture dans des répertoires par agence puis affecte un numéro de police en face de chaque numéro de note de couverture et sur les documents également. Elle fait la ventilation de la prime sur les propositions d'assurance, cette ventilation servira au service informatique pour la codification. Les dossiers sont ensuite confiés à la cellule enregistrement pour l'émission de la prime à partir de ce moment, le dossier suit le reste du circuit ~~normalement~~ à savoir codification, Pool dactylo, archives.

4°/ - LES AFFAIRES EN PORTEFEUILLE

Ici, il faut faire la distinction entre les contrats à tacite reconduction et les affaires à durée ferme.

Dans les contrats à durée ferme faits en général par les particuliers, la présence du client est nécessaire pour renouveler le contrat. Le circuit est donc semblable au 1er décrit plus haut. Pour les contrats à tacite reconduction, à leur expiration les contrats reprennent

automatiquement leur effet. La compagnie établira une quittance avec le nouveau contrat qu'elle enverra à l'assuré. Le paiement s'effectuera après, ce circuit rejoint le deuxième.

Nous pouvons donc dire que pour ces affaires déjà en portefeuille, les circuits sont très peu différents de ceux des nouvelles affaires vues plus haut ; la différence provient du fait que le point de départ c'est les archives, le dossier existe déjà. Donc pour toute modification ou renouvellement, il faut ressortir le dossier avant d'entreprendre quoi que ce soit. De là découle l'importance de l'organisation des archives, plus les archives sont bien organisées et exploitées, moins les dossiers se perdent et plus la demande des clients est rapidement satisfaite. Un effort a été fait dans ce domaine par la CNA puisqu'une "charte des archives" a été mise sur pied. Des dispositions sérieuses ont été énumérées dans cette charte :

- Interdiction d'accès aux armoires à clapet par toute personne étrangère aux archives.
- Choix d'un représentant de chaque service auprès des archives.
- Etablissement d'une fiche entrée-sortie des dossiers pour toute personne qui demande à les utiliser (fiche de position et de changement de position).
- fixation d'un délai de traitement et de conservation du dossier n'excédant pas 72 heures... en outre deux sortes d'archives ont été créées :
 - les archives mortes qui renferment les dossiers des clients dont les contrats sont résiliés,
 - les archives en cours constituées de dossiers de clients dont les contrats continuent leur effet.

Les dossiers sont également classés aux archives selon des numéros de code ; cette codification se fait par catégorie de risques assurés. Nous avons ainsi :

1 000 000 = risques auto de la catégorie T1 - T2 - T3

T1 : promenades et affaires

T2 : transport privé de marchandises

T3 : transport public de marchandises.

2 000 000 = les individuelles (accident, personnes transportées)

3 000 000 = risques auto catégorie T4 : transport public de voyageurs

4 000 000 = les R.C. diverses sauf aviation
 5 000 000 = Risques auto catégorie T5 (2 ou 3 roues).
 6 000 000 = Risques divers : vol, dégâts des eaux, bris de glaces...
 7 000 000 = aviation
 8 000 000 = maladie
 1 000 000 = transport maritime (archives à part))
 incendie) avec des indices diffé-
 auto Pool taxi) rents.

Les dossiers des gros clients (entreprises) sont classés autrement. Ils sont regroupés dans un classeur sans faire la distinction entre la nature des risques assurés.

Les couleurs des dossiers varient également selon les contrats. Nous avons ainsi :

T. Maritime : dossiers violets
 Auto : dossiers bleus
 incendie : " rouges
 risques div.: " jaunes.

Cet effort d'organisation devrait aboutir à de bon résultats au point de vue fonctionnement des archives et satisfaction des clients mais malheureusement ce n'est pas le cas pour des raisons que nous verrons par la suite.

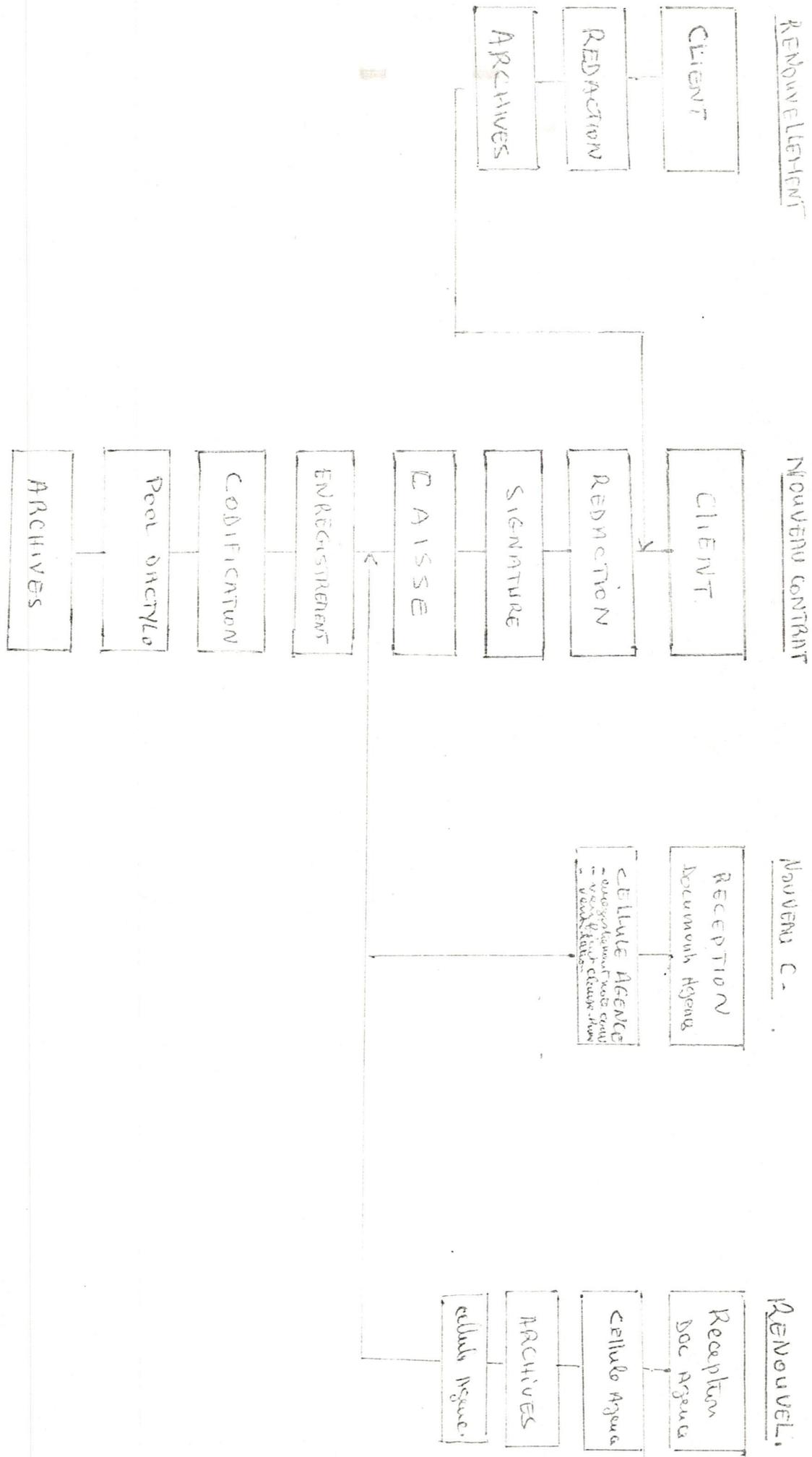
Nous venons de voir les différents circuits parcourus par les dossiers au service production.

Il ressort de cette étude qu'il existe deux grands types de circuits que nous pouvons d'ailleurs schématiser :

- un circuit des dossiers pour lesquels le contrat a été rédigé en présence du client lui-même et qui a fait l'objet de paiement immédiat.
- un circuit des dossiers pour lesquels le contrat a été souscrit en l'absence du client et qui a fait l'objet d'un paiement différé.

1) contrat renouvelé en Processus de Demande

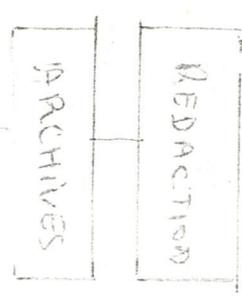
SIEGE



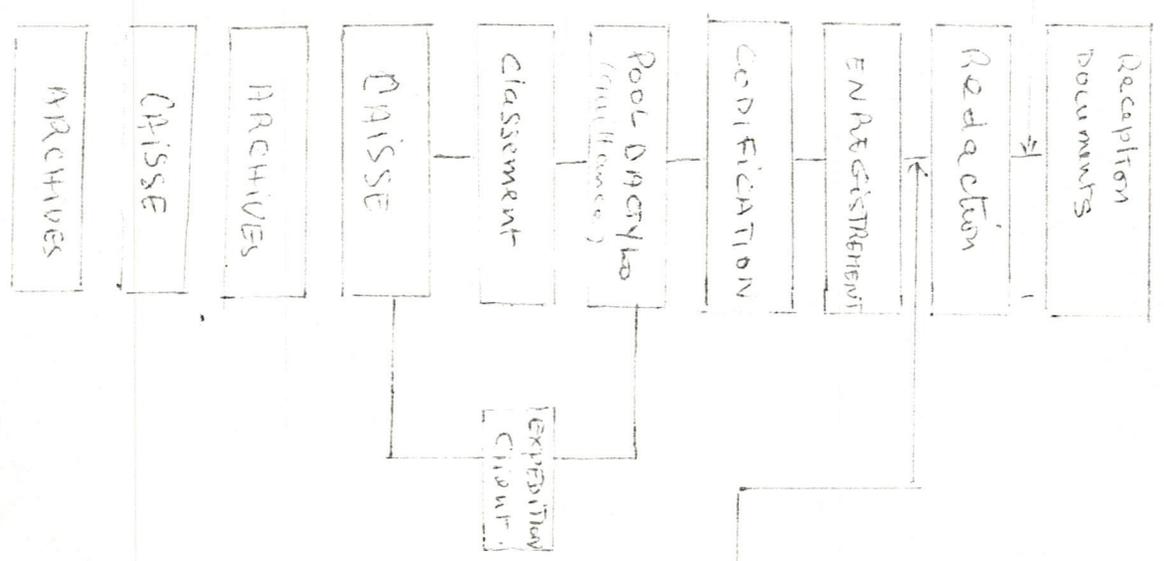
29 continuez nous voir en référence au client

SIEGE

Renouvellement

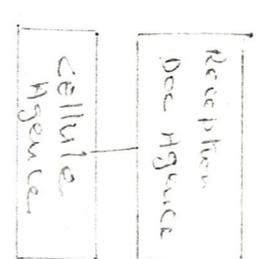


AFFAIRES Nouvelles



AGENCE

APF Nouv.



RENOUV



II - LES ENCLAVES AUX CIRCUITS DECRIITS ET SUGGESTIONS

Nous n'avons aucune prétention de faire des propositions extraordinaires pouvant bouleverser tout le système de fonctionnement du service production.

Les responsables de la société, en nous confiant ce travail, sont conscients de l'importance des circuits de dossiers dans une compagnie d'assurance et se sont constamment penchés sur ce problème, plus ces circuits sont mieux structurés, plus il est facile de retrouver les dossiers et plus les pertes de dossiers sont réduites.

Ensuite pour mieux apprécier ces circuits il faudrait une longue expérience professionnelle dans l'entreprise considérée, ce qui n'est pas notre cas. Notre souci principal est de rechercher pendant notre bref séjour dans la société les anomalies possibles qui se présentent dans ces circuits étudiés afin d'y remédier par des propositions qui seront laissées à l'appréciation des responsables.

Il est à noter que c'est surtout au niveau de la branche automobile que se pose ce problème pour plusieurs raisons.

- Tout d'abord cette branche est de loin la plus importante en Afrique car l'assurance auto est obligatoire. Par contre les autres activités sont moins développées à cause de l'ignorance ou l'indifférence des populations africaines au problème d'assurance. L'assurance auto représente en effet 60 à 80 % du portefeuille des compagnies d'assurances. Compte tenu de cette place de choix qu'elle occupe, elle traite un nombre très important de dossiers.

- Ensuite du fait du volume de contrats souscrits, les dossiers passent entre plusieurs mains avant d'aller au classement. Dans les autres branches, les dossiers sont traités par un nombre limité de personnes.

- La troisième raison est que la branche auto a beaucoup de relations avec les autres services donc il y a mouvement de dossiers vers ces différents services (service sinistres, informatique, surveillance des risques).

Une action devrait être donc entreprise au niveau de l'entreprise pour éviter les longs circuits, limiter les mouvements de dossiers en direction des autres services, contrôler la sortie et l'entrée des dossiers c'est à dire bien organiser les archives.

A/ - Eviter les longs circuits

Cela peut se concevoir en supprimant certaines opérations superflues qui font déplacer les dossiers. En Assurance Auto entre les guichets de la rédaction et la caisse ~~où~~, il s'effectue un va-et-vient incessant de ^{dossier} mouvement. Le client se rend à la caisse avec le dossier pour payer, il retourner chez le rédacteur avec le reçu, le dossier revient encore au caissier qui va ainsi passer les écritures dans ses livres.

Le dossier ne doit pas mettre ensuite un long temps pour rentrer au classement dans les archives sinon pour un sinistre qui survient au lendemain de la souscription du contrat, il serait difficile de retrouver la police car on ne saura pas où se situe le dossier.

Le dossier doit rentrer au classement dans 24 heures, pour cela la cellule enregistrement et le Pool dactylo doivent exécuter rapidement leur tâche, car c'est à ces deux niveaux que le dossier passe souvent du temps. La cellule enregistrement, lorsqu'elle a beaucoup à faire ou donne la priorité aux affaires agences, met parfois deux jours pour faire l'enregistrement d'un dossier. ^{du sinistre} Le Pool dactylo consomme facilement deux semaines si bien qu'un dossier met parfois au total trois semaines voire un mois pour être classé aux archives, cela n'est pas fait pour faciliter les recherches des dossiers et la satisfaction rapide des clients.

B/ - Limitier les transferts des dossiers production dans les autres services

- Le transfert des dossiers production au service informatique pour codification peut être évité en utilisant uniquement une fiche de codification appelée document de base informatique. Cela réduit également le temps de classement de dossiers aux archives car en faisant passer les dossiers au service informatique, ils pourraient certainement séjourner pendant deux à trois jours dans ce service.

Un document de base informatique a été effectivement créé ~~et~~ commence à fonctionner mais il doit être généralisé car malgré l'existence de cette fiche, les dossiers continuent à aller au service informatique surtout les dossiers des flottes auto ; il faut trouver une solution pour ces derniers dossiers.

- les relations avec le service sinistres doivent se faire également sans transfert de dossiers. Pour les autres branches

Fiche de
sortie des
dossiers

d'assurance qui gèrent en même temps leur production et leur sinistre, le problème ne se pose pas. Mais pour la branche auto dont le sinistre est géré séparément, jusqu'à présent les responsables n'ont pas trouvé de solutions pour éviter les polices d'aller au service sinistre.

Nous pouvons préconiser un fichier qui contienne tous les renseignements nécessaires sur l'assuré. Ce fichier sera rempli par le rédacteur en même temps que l'établissement de la police. A la fin de la journée tous les fichiers établis seront transmis au service sinistre. Les résultats du service sinistres seront portés à la cellule surveillance des risques qui les inscrira sur les polices. Cette opération ajoute certes du travail aux rédacteurs, mais elle est nécessaire et moins coûteuse si l'on veut éviter le contact avec le service sinistre.

Une autre proposition plus onéreuse serait de mettre sur pied un service informatique puissant et perfectionné au service sinistre. Il permettra d'obtenir des informations sur l'assuré en interrogeant directement l'ordinateur. Cette opération est très ambitieuse mais un système qui évolue exige automatiquement des méthodes de gestion propres et perfectionnées.

C/ - Exploitation rationnelle des archives

L'effort d'organisation qui a été entrepris en élaborant une charte des archives devrait répondre au souci des dirigeants. Mais hélas ce n'est pas le cas puisque les principales dispositions de la charte ne sont pas respectées à la lettre par tous.

La disposition essentielle concerne la fiche de position et de changement de position. Elle doit être scrupuleusement respectée si l'on veut parvenir à un bon perfectionnement des archives.

La fiche de position permet d'identifier l'utilisateur du dossier donc de situer où il se trouve. Elle comporte le nom du demandeur et son service, le numéro de police, la date de sortie. Cette fiche est laissée à la place de la police lorsqu'elle sort. Elle est immédiatement retirée dès que la police entre. La fiche de changement de position vise le même objectif. Elle est remplie lorsque le dossier change de mains, d'utilisateur elle permet de dégager la responsabilité du premier utilisateur.

En plus de ces fiches, les archivistes pourront tenir un répertoire qui permettrait de maîtriser l'entrée et la sortie des dossiers. Ce répertoire correctement tenu permettra de rappeler souvent à l'ordre l'utilisateur.

détenteurs de dossiers de plus de 72 heures.

Il est clair que tenir un tel répertoire exige de la part des archivistes beaucoup plus de travail et aussi du gaspillage de livres compte tenu du nombre de dossiers qui sortent et entrent. Mais nous pensons que cela vaut la peine si nous voulons réellement atteindre l'objectif fixé : un meilleur suivi des dossiers.

.../...

CONCLUSION

Au terme de notre exposé, il ressort qu'il existe plusieurs phases dans le circuit d'un dossier au service production. Après accord de l'assuré sur les conditions de l'assurance, il y a émission de la police par le rédacteur. A partir du moment où la police est émise, il faudra réclamer la prime. Cette opération d'encaissement s'accompagne d'opérations comptables (émission de prime et de quittance) et informatiques (codification). Le problème de circuit est propre à toute société d'assurance qui évolue, avec l'ampleur prise par les différentes branches d'assurance et notamment l'auto, la situation des sociétés d'assurances a nettement évolué par rapport à ce qu'elle était à leur origine. Il faudrait donc trouver des techniques propres de gestion des dossiers pour répondre au développement de ces sociétés.

Ce stage pratique, malgré sa brièveté nous aura permis de faire un rapprochement entre la théorie et la pratique, de percevoir ~~à~~ d'avance les problèmes et les difficultés qui nous attendent dans cette carrière professionnelle des assurances.

Qu'il me soit permis de renouveler ma reconnaissance à tout le personnel de la NATIONALE D'ASSURANCES, en particulier du Service Production, qui m'a aidé et rendu ce stage agréable et profitable.
