

*CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES  
D'ASSURANCES (CIMA)  
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)  
B.P. 1575 YAOUNDE REPUBLIQUE DU CAMEROUN.*

THEME :

*LES CONSEQUENCES DE LA GESTION DES SINISTRES  
DANS UNE SOCIETE DE COURTAGE : CAS DES  
ASSUREURS CONSEILS CENTRAFRICAINS.*

*RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE EN VUE D'OBTENTION DU  
DIPLOME DE MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES  
(MST- A)*

*6<sup>ème</sup> PROMOTION 2002-2004.*

*Présenté par : Mr BERO Siméon  
Sous la direction : Mr Pascal KOYESSE  
Responsable de services Techniques.*

**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES  
D'ASSURANCES ('CIMA)  
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES(IIA)  
B.P. 1575 YAOUNDE REPUBLIQUE DU CAMEROUN.**

**THEME :**

**LES CONSEQUENCES DE LA GESTION DES SINISTRES  
DANS UNE SOCIETE DE COURTAGE : CAS DES  
ASSUREURS CONSEILS CENTRAFRICAINS.**

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE EN VUE D'OBTENTION DU  
DIPLOME DE MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES  
(MST- A)**

**6<sup>ème</sup> PROMOTION 2002-2004.**

**Présenté par : Mr BERO Siméon  
Sous la direction :Mr Pascal KOYESSE  
Responsable de services Techniques.**

## **DEDICACE**

Ce modeste travail est dédié aux personnes suivantes :

- La famille BERO;
- La famille MARBOUA;
- Au regretté MARBOUA BERO Denis;
- Notre sœur GOTHE née DEYO Antoinette;
- Tous nos collègues et amis.

## REMERCIEMENTS

Nos profonds et sincères remerciements à :

- l'Etat Centrafricain à travers la Direction Générale du Contrôle des Assurances et Banques;
- la Direction Générale de l'IIA, son personnel et surtout la Direction des Etudes pour tous ses conseils;
- au Corps Professoral;
- la Direction des ACC et son personnel en général et plus particulièrement : Messieurs, Pascal KOYESSE et Rock M'BONDJI, respectivement responsable des services techniques et responsable de la production;
- Cadets MARBOUA Paul Vincent, KAYAWAYA et autres ;
- Monsieur MOUNDAKODE Josué;
- Tous nos collègues avec qui nous avons échangé des points de vue;
- Tous ceux qui, de près ou de loin ont contribué à l'élaboration de ce travail, nous leur devons reconnaissance.

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ACC</b>	Assureurs Conseils Centrafricains
<b>Art</b>	Article
<b>CICA</b>	Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances
<b>CIMA</b>	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance
<b>IIA</b>	Institut International des Assurances
<b>OCSS</b>	Office Centrafricain de Sécurité Sociale
<b>OHADA</b>	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
<b>RCA</b>	République Centrafricaine
<b>RCCF</b>	Responsabilité Civile Chef de Famille
<b>SOCCAREAS</b>	Société Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances
<b>UAC</b>	Union des Assurances Centrafricaines
<b>UAP</b>	Union des Assureurs de Paris
<b>UCAR</b>	Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances.

# SOMMAIRE

<u>TITRE</u>	<u>PAGE</u>
Dédicace	I
Remerciements	II
Sigles et abréviations	III
Sommaire	IV
Introduction	1
<b>PREMIÈRE PARTIE : LES ASSUREURS CONSEILS CENTRAFRICAINS</b>	4
<b>Chapitre 1 : Présentation des Assureurs Conseils Centrafricains (ACC)</b>	5
Section 1 : <i>Historique ou création des ACC</i>	5
Section 2 : <i>Le rôle des ACC sur le marché</i>	6
Paragraphe 1 : Définition	7
Paragraphe 2 : Les Activités des ACC	8
<b>Chapitre 2 : Structures des ACC</b>	10
Section 1 : <i>Les organes de décisions</i>	10
A. L'Assemblée Générale d'Actionnaires	10
B. Le Conseil d'Administration	11
Section 2 : <i>Les organes Administratifs et Financiers</i>	11
A. La Direction Générale	11
B. Le Service de Comptabilité	12
Section 3 : <i>Les Services Techniques</i>	14
A. Le service de production	14
B. Le service sinistre	15
C. Les difficultés des ACC et observations	15

<b>DEUXIEME PARTIE : CONSEQUENCES DE LA GESTION DES SINISTRES SUR LA CLIENTELLE D'UNE SOCIETE DE COURTAGE :</b>	18
<b>CAS DES ACC</b>	
<b>Chapitre 1 : Schéma de la gestion d'un dossier sinistre</b>	20
<b>Section 1 : Procédure d'indemnisation</b>	20
<b>Paragraphe 1 : L'information de l'assureur</b>	20
A. Obligation de déclaration	21
B. Pièces à fournir	21
<b>Paragraphe 2 : L'intervention des ACC avant le règlement</b>	22
<b>Section 2 : Le règlement</b>	23
1. Mode d'exécution	24
2. Délai d'exécution	24
<b>Chapitre 2 : Conséquences de la gestion des sinistres et solution possible</b>	25
<b>Section 1 : Conséquences de la gestion des sinistres proprement dites</b>	25
<b>Paragraphe 1 : Du côté de la clientèle</b>	25
A. L'Assureur	26
B. Le Conseil de l'Assuré	26
<b>Paragraphe 2 : effets sur la société</b>	28
<b>Section 2 : Suggestions</b>	29
<b>Paragraphe 1 : Sur le plan organisationnel</b>	29
<b>Paragraphe 2 : Sur le plan technique</b>	30
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b>	32
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	33

## INTRODUCTION

L'évolution de l'humanité s'est toujours accompagnée du besoin de la protection des personnes et leurs biens, et la recherche des solutions efficaces et durables. Ces solutions ont jeté la base de l'assurance qui, étant définie comme une opération par laquelle une partie (l'assuré) se fait promettre moyennant une rémunération (cotisation ou prime) pour lui ou pour un tiers, une prestation par une autre partie (l'assureur) en cas de réalisation du risque.

Ainsi, apparue en Afrique avec le développement des activités industrielles et commerciales des métropoles européennes, jusqu'aujourd'hui, l'assurance n'a pas atteint sa vitesse de croisière à cause de certains facteurs restant propres à l'Afrique (Religion, faible niveau de revenu, mentalité, solidarité...)

Par ailleurs, malgré son arrivée tardive sur le sol africain, le marché d'assurance a été longtemps exploité et géré par les opérateurs économiques européens pour leur propre compte. C'est ainsi que, conscient de la fuite des capitaux vers l'extérieur, les pays africains de l'espace francophone ont senti le besoin de la création des marchés nationaux d'assurances sous l'impulsion de la Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances (CICA) dont l'une des réalisations fut la création de l'Institut International des Assurances (IIA). L'intégration de ces marchés d'assurances a été effective avec la création de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) le 10 juillet 1992.

Classé parmi les grandes Ecoles africaines, l'Institut International de Assurances est la seule Institution qui a pour principal objectif, la formation des cadres et techniciens d'assurance. Comparé aux autres Institutions, celui-ci (IIA) comporte deux phases de formations dont l'une réservée exclusivement à l'enseignement théorique et l'autre à l'encadrement pratique permettant ainsi au stagiaire de mieux se familiariser avec les Hommes, l'organigramme du service, la gestion de la production, du sinistre et du contentieux, la gestion comptable et financière et, éventuellement la réassurance si possibilité y est.

Comme définie ci-dessus, l'assurance est un contrat qui met en présence deux catégories de personnes avec des obligations distinctes et réciproques dont celles de l'assureur seules feront l'objet, dans le cadre de notre réflexion, d'une analyse particulière tout en sachant que la prestation promise par l'assureur est la conséquence de l'engagement pris par l'assuré ou le souscripteur lors de la formation du contrat d'assurance.

Conformément à la législation CIMA, l'opération d'assurance peut être présentée soit par les Sociétés parapubliques telles que : l'Office Centrafricain de Sécurité Sociale (OCSS) en RCA ou le Caisse National de Prévoyance Sociale (CNPS) au Cameroun, soit par les Sociétés Anonymes, soit par des intermédiaires dument agréés par le Ministère en charge du secteur des Assurances mandataires ou non des compagnies d'Assurances et liés par des

traités de gestion tel le cas des Assureurs Conseils Centrafricains (ACC).

En effet, dans n'importe quel contrat, l'obligation fondamentale de l'assureur se résume au règlement de sinistre. Ainsi, quelle que soit la capacité financière de la compagnie, le règlement de sinistre présente un double aspect dont le premier est relatif à la satisfaction ou non de l'assuré, souscripteur ou de la victime et le second aspect le plus important serait les retombées financières sur la société.

Dans le cadre de cette étude, il serait nécessaire de rappeler le contexte dans lequel le thème de ce rapport d'études et de stage a été choisi car, considéré comme l'un des éléments fondamentaux de l'opération d'assurance, le sinistre désigne la réalisation du risque ou la survenance de l'évènement prévu dans le contrat et qui met, en œuvre l'obligation de l'assureur. Ainsi en assurance lorsqu'on parle de règlement de sinistre on pense automatiquement à l'indemnisation. Alors qu'un marketing, le traitement d'un dossier sinistre peut présenter deux effets (positif et négatif) sur la société. C'est pour cela que pour maintenir voire améliorer le niveau de leur portefeuille, toutes les compagnies d'assurance doivent mettre un accent particulier sur le traitement des dossiers sinistres.

Ceci dit, pour la suite de cette étude, il serait préférable avant d'examiner l'influence de la gestion de sinistre (II<sup>ème</sup> Partie) proprement dite, décrire la société au sein de laquelle nous avons le privilège d'effectuer notre stage pratique (I<sup>ère</sup> Partie).

**PREMIERE PARTIE :**  
**LES ASSUREURS CONSEILS**  
**CENTRAFRICAINS (ACC)**

## **INTRODUCTION**

Conformément au code CIMA (Art 501), l'opération d'assurance doit être présentée par des personnes agréées qui peuvent être des personnes morales ou physiques immatriculées au registre de commerce. Parmi ces personnes habilitées, on trouve les intermédiaires dont les ACC qui sont chargés de mettre en contact les assureurs et les assurés en vue de conclure un contrat d'assurance.

Ainsi, comme toutes les entreprises modernes, les ACC sont une société de courtage d'assurance qui, depuis sa création (chapitre 1), est bien organisée et structurée (chapitre 2).

### **CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION DES ASSUREURS CONSEILS CENTRAFRICAINS.**

La connaissance des Assureurs Conseils Centrafricains passe nécessairement par l'histoire de leur installation en République Centrafricaine (section 1) et de la mission que les actionnaires leur ont assignée (section 2).

#### **Section 1 : Historique ou création des ACC**

Situés en plein ville, sur l'avenue B. BOGANDA, les Assureurs Conseils Centrafricains (ACC) sont une société de courtage d'assurance installée en RCA depuis les années 1969. En effet,

celle-ci faisait partie du Groupe ASCOMA représenté dans plusieurs pays africains francophones parmi lesquels la République Centrafricaine.

Comme il a été soulevé dans l'introduction, cette société (ACC) a été exploitée et reste exploitée par les expatriés avec un capital de 10 000 000 FCFA entièrement libéré .

Le groupe ASCOMA auquel les ACC faisait partie est un correspondant de Marsh inc, N°1 mondial dans le domaine du courtage d'assurance. Créée près d'une décennie après l'indépendance de la République Centrafricaine, les ACC fonctionnent selon les législations nationales et le code CIMA. Les textes constitutifs et réglementaires de cette société sont mis en conformité avec les dispositions de l'acte uniforme de l'Organisation pour L'Harmonisation en Afrique des Droits des Affaires (OHADA) et de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA).

Aussitôt créés les Assureurs Conseils Centrafricains, en tant que société de courtage d'assurance de la place, se sont fixés certains objectifs.

## **Section 2 : Rôle et place des ACC sur le marché**

La définition des Intermédiaires nous permettra de mieux cerner la mission dévolue aux sociétés de courtage en général et aux ACC en particulier.

### **Paragraphe 1 : Définition**

D'après l'art 501 C CIMA, outre les sociétés personnes morales mentionnées à l'article 300, l'opération d'assurance peut aussi être pratiquée par des intermédiaires (personnes morales ou physiques) agréées par le Ministère en charge des assurances. Ainsi, selon l'article précité, il existe plusieurs intermédiaires en Assurance parmi lesquels les sociétés de courtage d'assurance tel que les Assureurs Conseils Centrafricains.

Contrairement aux agents généraux qui offrent les produits d'une seule compagnie dont ils ont l'exclusivité pour un territoire donné, les courtiers sont quant à eux, des commerçants mandatés par leurs clients pour acheter pour eux auprès des sociétés qui offrent le meilleur rapport qualité/prix.

En RCA, en plus des deux compagnies d'assurances, la distribution de ces produits est assurée par deux sociétés de courtage à savoir la société Centrafricaine d'assurance et de Réassurance (SOCCAREAS) et, les Assureurs Conseils Centrafricains (ACC). En pratiquant l'assurance d'un bon conseil, les ACC ont en plus de leur rôle traditionnel qui est de faciliter et améliorer le dialogue entre les compagnies (Assureurs) et les souscripteurs (Assurés), d'autres missions à accomplir auprès de leurs clients (entreprises commerciales, industrielles, etc.)

## **Paragraphe 2 : Les activités des ACC**

Les objectifs poursuivis par les Assureurs Conseils sont multiples : d'abord, l'objet principal étant le courtage d'assurance et de réassurance dans tous les pays selon l'opportunité grâce à son réseau et la parfaite connaissance du marché centrafricain d'assurance.

Classés parmi les investisseurs institutionnels, les ACC participent à toutes les opérations commerciales, industrielles, financière, mobilières, etc, contribuant ainsi au développement du pays.

A côté du rôle de facilitateur, ils ont aussi pour mission, d'assister les entreprises (assuré) dans l'identification des risques. Fondamentalement pour identifier les vulnérabilités d'une organisation, il faut comprendre à l'organisation elle-même, pour les risques endogènes et son environnement économique, social, juridique, et culturel pour l'ensemble des risques exogènes.

Toujours dans le même ordre d'idée, ils aident les sociétés à analyser les risques auxquels elles peuvent être confrontées et surtout à mettre en œuvre des mesures de précaution. Les ACC se sont par ailleurs donnés pour vocation d'aider leurs clients à mieux maîtriser les budgets d'assurance et, finalement dans le cadre de leur activité de courtage d'assurance, ils sont engagés à traiter les sinistres avec diligence. Car, en matière d'affaire, un client satisfait vaut mieux qu'un acte de publicité ordinaire.

Fonctionnant conformément au code CIMA comme toute entreprise commerciale en général et une société de courtage en particulier, la principale activité des ACC consiste à la recherche des contrats afin de les placer auprès des deux sociétés d'assurance de la RCA. Ces deux compagnies sont l'Union Centrafricaine d'Assurance et de Réassurance (UCAR) et l'Union des Assurances Centrafricaines (UAC) créée en l'an 2000 après la disparition de l'Union des Assureurs de Paris (UAP) suite à la décision du groupe AXA.

Malgré les séries des crises (économiques, financières et politiques) que la Centrafrique a connues, les ACC ont pu maîtriser le marché centrafricain grâce à sa longue expérience, au dynamisme et à la compétence du personnel employé.

A part la branche vie qui reste inexploitée, cette société fournit des prestations dans les domaines tels que : Automobile, risques industriels, aviation, transport et maritime, tous risques chantier et montage, RC diverses etc.

Grâce à l'appui constant du groupe ASCOMA et de leurs correspondant « MARSH » et la diversification des produits vendus, les ACC ont gagné la confiance de la majorité des sociétés parapubliques et privées de la place et ont donc la possibilité d'accéder au marché international au même titre que les autres sociétés de courtage d'assurance.

L'histoire des Assureurs Conseils Centrafricains c'est aussi son organisation statuaire et technique.

## **CHAPITRE 2 : STRUCTURES DES ACC**

Les ACC, étant une société de courtage comme toutes les entreprises d'Assurance modernes régies par le code CIMA, est une société organisée et hiérarchisée avec des organes de décision et des organes techniques.

### **Section 1 : Les organes de décision**

A l'instar des sociétés modernes, les ACC sont dotés des organes de décision qui ont pour rôle de prendre des grandes décisions relatives à l'orientation générale de l'entreprise. Parmi ces organes, nous pouvons citer : l'Assemblée générale d'actionnaires et le Conseil d'Administration.

#### **A. L'Assemblée Générale d'Actionnaires**

C'est l'organe souverain de la société par lequel s'exprime la volonté commune des actionnaires des ACC. Mais dans la pratique, la suprématie de l'assemblée générale dans la hiérarchie des organes sociaux de la société est plus théorique que réelle.

Selon l'article 22 des statuts, les décisions sont prises en Assemblée Générale. Elle se réunit en session ordinaire pour traiter tous les problèmes relatifs à la bonne marche de la société et, en session extraordinaire pour statuer sur les éventuelles propositions de modification de la société sous réserve de l'accord du Ministère en charge du secteur des Assurances. Après cet organe, vient le Conseil d'Administration.

## **B. Le Conseil d'Administration**

Les ACC sont une société de courtage administrée par un Conseil d'Administration composé de trois (3) membres au moins et de douze (12) au plus sous réserve des dispositions dérogatoires prévues par l'Acte Uniforme OHADA (Article 16 des statuts).

Le Conseil d'Administration est pourvu d'un pouvoir général de gestion et agit en toute circonstance au nom de la société. Ces pouvoirs sont exercés dans les limites de l'objet social (principe de spécialité) et sous réserve des pouvoirs qui sont expressément attribués par la loi aux Assemblées générales des Actionnaires. Hiérarchiquement on retrouve des organes administratifs et techniques après les organes statutaires.

## **Section 2 : Les organes administratifs et financiers**

Ces organes ont pour attribution l'application de toutes les décisions prises par l'Assemblée Générale et le Conseil d'Administration. Ce sont : la Direction générale ou représentation et le service de la comptabilité et de l'informatique.

### **A. La Direction Générale**

Comme beaucoup de sociétés commerciales et industrielles, les Assureurs Conseils Centrafricains sont une société de courtage qui, conformément aux statuts est dirigée par une Directrice appelée encore la représentante. Celle-ci est, après l'approbation du Ministre en charge des Assurances nommée par le Conseil d'Administration

des ACC. Représentante personnelle des organes statutaires, la direction des ACC est appelée selon les statuts à appliquer à la lettre les délibérations de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration, et aussi de respecter les conventions que les ACC ont signées avec les différentes compagnies d'Assurances auprès desquelles ils placent les contrats qu'ils ont négocié.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Directrice a le droit d'engager la société envers les tiers par des actes de gestion quotidienne entrant dans l'objet social. Elle détient de nombreuses attributions parmi lesquelles celle :

- d'ordonnatrice de toutes les dépenses de fonctionnement ; le paiement (règlement) des sinistres, de veiller à l'application de la législation de travail au sein de l'entreprise ; de contrôler postérieurement les encaissements des primes émises etc.

En application des dispositions du code CIMA, sa responsabilité peut être engagée sur le plan administratif, civil et éventuellement sur le plan pénal. En plus de ces attributions, la Directrice des ACC est tenue de présenter un rapport hebdomadaire des activités de la société à ses supérieurs installés au Cameroun.

#### **B. Le service de la comptabilité**

La comptabilité en général est une technique destinée à fournir un certain nombre de renseignements chiffrés d'ordre juridique et économique exprimés ou consignés dans des états appelés compte. Elle a pour but, l'organisation des écritures par le choix judicieux des

livres et comptes appropriés et nécessaires afin de suivre facilement les opérations et d'en présenter les résultats d'une entreprise.

Avec la mondialisation, l'évolution de la technologie et surtout les exigences de la CIMA en matière de réglementation, le secteur des Assurances devient de plus en plus informatisé. C'est pourquoi les ACC, comme toutes les sociétés d'assurance sont dotés d'un outil informatique performant permettant ainsi, au service de la comptabilité de jouer pleinement son rôle d'enregistreur de toutes les opérations comptables.

Le service comptable des ACC a pour mission d'établir tous les documents comptables à envoyer aux compagnies auprès desquelles la société place les contrats négociés conformément aux conventions de gestion signées. Ces documents peuvent être : le compte courant, les bordereaux d'émission et d'encaissement des primes, le bordereau de sinistre, l'état de rapprochement bancaire, les arriérés des primes classés par branche, le règlement de solde etc.

Par ailleurs, toutes les opérations financières qui existent entre les ACC et les entreprises d'Assurance doivent être récapitulées dans un arrêté de compte établi mensuellement et transmis aux assureurs. La liste est longue, mais nous nous contentons des plus importants rôles cités ci-dessus. Ce service est aussi chargé de la gestion des ressources humaines des ACC.

### **Section 3 :      Les services techniques**

Dans toutes les compagnies d'assurances, ce sont des services responsables de la gestion technique de la société.

Au niveau des ACC, ces services sont coordonnés par un chef. Cet organe est composé de deux services bien distincts : le service de production et celui de sinistres.

#### **A.    Service de production**

Appelé parfois le service commercial, il est généralement le service responsable de l'amélioration du portefeuille d'une société d'Assurance. Celui-ci a, la lourde responsabilité de l'établissement des contrats avec attribution automatique d'un numéro de Police et du client. Il veille sur la survie des contrats en court. C'est aussi le responsable de production qui tarifie le contrat, établit les avenants de suspension, de résiliation ou de renouvellement des polices. Le responsable de production travaille en collaboration avec toutes les compagnies avec lesquelles les ACC placent leurs contrats. C'est le poumon de la société qui, rappelons-le, vient de sortir d'une situation difficile après les évènements qu'a connu le pays. En effet, avec ces évènements, le bâtiment qui abritait la société a été complètement détruit par incendie, conséquences, tous les dossiers des clients sont brûlés et que le service de production, grâce à son système informatique a pu reconstituer les dossiers de leurs clients.

## B. Le service sinistre

Selon l'article 16 du code CIMA, l'obligation fondamentale de l'assureur se résume au règlement des indemnités promises lors de la formation du contrat en cas de survenance du risque ou à l'arrivée à terme du contrat (en cas d'assurance vie).

Le principe de réciprocité est imposé aux parties ce qui explique que si l'assuré n'exécute pas son obligation, celle de l'assureur non plus est due.

Ainsi, le service sinistre a pour principale obligation avant tout règlement de recevoir les déclarations de sinistre, préalable à l'instruction du dossier. Il doit vérifier la validité du contrat, la conformité des garanties par rapport aux conditions générales et particulières avant d'en informer les compagnies par bordereau, faire les contre-expertises si possible avant toute proposition de transaction. Après acceptation de la proposition, le service sinistre doit régler le sinistre conformément aux conventions de gestion.

Malgré sa bonne organisation, sa longue expérience et sa connaissance du marché, la société s'est confronté à certaines difficultés

## C. Les difficultés des ACC et observations

Contrairement aux autres sociétés du Groupe ASCOMA, les ACC ont, avec la mondialisation et la modernisation du secteur des Assurances avec la nouvelle loi (code CIMA), connu quelques problèmes d'ordre financier et structurel.

Après les événements du 15 mars 2003, on a constaté le désistement et la résiliation en masse des contrats (art. 25 C CIMA) ; cela surtout à cause de la disparition de l'objet garanti ex : perte totale des véhicules assurés résultant d'un événement non garanti). Nous pouvons citer comme exemple le pillage et la destruction systématique des biens pendant et après ces événements tout ceci se justifie par la baisse du niveau de portefeuille de la société.

En plus de ces difficultés, les ACC ont en matière de prise de décision, exceptées celles relatives aux dépenses courantes, toutes les autres décisions de la représentante doivent être homologuées par un responsable du groupe résident soit au Cameroun soit en France. Ce qui empêche parfois la bonne marche de la société si l'accord n'est pas donné dans un délai raisonnable.

Par ailleurs, bien que l'une des exigences des entreprises commerciales en générale est la maîtrise de la masse salariale pour garantir la compétitivité, le maintien et l'amélioration du portefeuille pour les sociétés d'assurance en particulier, les ACC, malgré qu'ils ont traversé une période difficile après les événements du 15 mars 2003, doivent renforcer ses services techniques en général et particulièrement celui de la production qui, il faut le souligner a, la lourde responsabilité de l'amélioration du portefeuille de la société. Car, notre séjour au sein de celle-ci nous a permis de constater qu'étant seul, l'agent producteur a du mal à s'organiser pour accueillir, recevoir (contacts : physiques et téléphoniques) établir les contrats et surtout descendre sur le terrain. Ayant comme bénéfice

les commissions sur les primes émises. La société doit, pour combler le vide laissé par la résiliation ou l'abandon en masse des contrats après le changement de régime de 2003, renforcer l'équipe de la production en personnel.

Ces quelques observations nous conduisent sans transition à l'analyse du point central, objet de notre réflexion.

**Ile PARTIE :**  
**CONSEQUENCES DE LA GESTION DES  
SINISTRES SUR LA CLIENTELLE D'UNE  
SOCIETE DE COURTAGE : CAS DES ACC.**

Le principal rôle social de l'Assurance consiste à la conservation du patrimoine d'abord et en général du patrimoine national. D'une manière générale, cet engagement n'est possible qu'en cas de réalisation du risque, à verser une somme d'argent destinée soit au souscripteur ou assuré, soit au tiers par l'effet de la stipulation pour autrui. Ces prestations peuvent être des indemnités déterminées après la réalisation du risque (Art. 31 C CIMA), ou des prestations forfaitaires (Art. 56 C CIMA).

Comme toutes les sociétés de courtage d'assurance, les ACC sont soumis au respect des conventions de gestion qu'ils ont signé avec les deux compagnies d'assurance installées en République Centrafricaine à savoir : L'Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances (UCAR) et, L'Union des Assurances Centrafricaines (UAC).

Ces conventions donnent un pouvoir limité aux ACC en matière de règlement de sinistre. Le plafond varie selon les sociétés dont 1 000 000 pour l'UCAR en Responsabilité Civile Automobile et, 50 000 000 F CFA à l'UAC pour les facultés aériennes. Ainsi, ayant reçu l'autorisation de régler et payer certains sinistres, cette opération, comme dans n'importe quelle société constitue une dépense avec plusieurs conséquences sur la société. L'analyse des effets de règlement de sinistres (Chapitre II) passe nécessairement par la procédure utilisée par les Assureurs Conseils dans le traitement de leur dossier et le règlement proprement dit (Chapitre I).

## **CHAPITRE I : SCHEMA DE LA GESTION D'UN DOSSIER** **SINISTRE**

La réalisation du risque ou l'échéance du contrat entraîne la garantie de l'assureur. Mais pour que l'assuré puisse bénéficier de cette garantie, la loi impose dans la procédure des obligations réciproques des parties (Assureur et Assuré) dont celles de l'assuré sont préalables à celles de l'assureur.

### **Section 1 : Procédures d'indemnisation**

Le but poursuivi par le législateur CIMA est de permettre à l'assuré ou à la victime de bénéficier d'une indemnisation rapide et équitable, mais dans la sécurité et la transparence.

Dans la procédure, le code CIMA met à la disposition des parties certaines obligations dont la non observation entraînera des conséquences néfastes.

#### ***Paragraphe 1 : L'Information de l'assureur***

Dans le cas précis, l'assureur est représenté à la fois par la compagnie et les ACC qui sont liés aux compagnies par des conventions de gestion. Ainsi, l'assuré, le souscripteur ou la victime doit, en cas de sinistre saisir directement la compagnie ou la société de courtage qui est son propre mandataire.

#### **A. Obligation de déclaration**

L'obligation légale la plus importante dès la survenance du sinistre, c'est la déclaration. Cette obligation est consacrée par l'article 12 du code CIMA. D'après ce texte, l'assuré est obligé de donner avis à l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et, au plus tard dans le délai fixé dans le contrat de tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur.

Aucune forme de déclaration n'est exigée. Par contre, le délai varie selon les garanties :

En Automobile, l'assuré doit le faire dans les 5 jours (incendie, Bris de glace, dommages au véhicule), et dans les 48h en cas de vol à partir du moment où il a eu connaissance.

En responsabilité civile chef de famille (RCCF) par exemple, le souscripteur ou à défaut l'assuré devra faire par écrit à l'assureur et (sans retard), la déclaration de tout fait dommageable ou de tout dommage apparemment susceptible de faire jouer la garantie et, cela même si aucune réclamation ne s'est manifestée, et au plus tard dans les cinq (5) jours. La déclaration doit être accompagnée par la fourniture de certaines pièces exigées par les conditions générales.

#### **B. Pièces à fournir**

L'assuré est donc obligé de faire parvenir aux Assureurs Conseils immédiatement et au plus tard dans le délai prévu à compter de leur réception, toutes pièces se rapportant au sinistre déclaré, et notamment toute convocation, assignation, tout acte judiciaire ou extra judiciaire, ainsi que

toute attestation d'assurance, de garantie ou de qualité des participants, utiles à l'exercice d'action contre tiers responsables.

***Paragraphe 2 : l'intervention des ACC avant le règlement***

Bien qu'ayant le pouvoir limité de règlement de sinistre conformément aux conventions signées avec les compagnies d'assurances, les ACC sont obligés d'instruire tous les dossiers sinistres. Ils doivent obligatoirement saisir la compagnie concernée par le contrat même si, celle-ci a été déjà saisie par le client. Par la suite, la société de courtage doit transmettre à la compagnie et à l'assuré ou à la victime selon les cas, une proposition de transaction sous certaines conditions.

Pour mieux instruire le dossier avant sa transmission à la compagnie et surtout pour permettre aux ACC de faire une offre de transaction conformément aux dispositions du C. CIMA, exigées dans la procédure une offre de transaction préalable à tout règlement judiciaire, l'assuré ou la victime doit en principe fournir à l'assureur quelques dossiers (pièces).

Ainsi en matière d'assurance, automobile, un procès verbal constatant l'accident doit être transmis dans un délai raisonnable à l'assureur. Ceci doit être accompagné ultérieurement en cas de dommages corporels des certificats médicaux (initial et définitif) des blessés, des ordonnances accompagnés des factures ; des actes de naissance, des certificats de vie des ayants droit, nécessaires aux fins de l'établissement de la proposition de transaction que le service de sinistre doit transmettre aussi bien à la compagnie qu'à l'assuré ou la victime pour approbation.

Avant l'évacuation de l'indemnité, objet du projet de transaction, l'assureur doit procéder à une contre expertise. C'est pourquoi, lorsque le certificat définitif évalue l'IPP à plus de 30%, une contre expertise est obligatoire.

En cas de garantie dommage, le service sinistre des ACC procède obligatoirement à une expertise devant déboucher sur un règlement de gré à gré après examen du sinistre, de l'ensemble des pièces du dossier et des garanties accordées. En cas de contestation, chacune des parties choisit un expert. Si les experts désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois opèrent en commun et à la majorité des voix. Chacune des parties paie les frais et honoraires de son expert et, le cas échéant, la moitié du troisième désigné. Consacrée par l'art 230 et S du code CIMA, l'offre d'indemnisation est théoriquement de nature à améliorer le délai de règlement lorsque l'assuré ou la victime accepte l'indemnité proposée, le service de sinistre doit payer conformément aux dispositions de la législation CIMA sur le délai de paiement de l'indemnité.

## **Section 2    Le Règlement**

D'après l'art 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 ... » Selon cet article, l'assureur est obligé de régler tous les sinistres objets de la garantie. Mais, les ACC, ayant un pouvoir limité, ne règlent conformément aux conventions de gestion les sinistres après avoir reçu l'avis de règlement adressé par la compagnie concernée par le contrat objet du litige. Les modalités et les délais d'exécution varient selon les branches :

## 1/ Mode d'exécution

Comme dans toutes les sociétés d'assurance, l'exécution du règlement se fait au sein des ACC à l'amiable. C'est en cas de désaccord entre les parties que celle-ci prendra un aspect judiciaire. Le contentieux respecte les règles de compétence et de prescription prévue non par le code CIMA mais par le droit commun.

## 2/ Délai d'exécution

Le Paiement de l'Indemnité, franchise déduite selon le cas, est effectué au bureau de l'agence où le contrat a été souscrit dans le mois, soit de l'accord amiable ou arbitral, soit de la décision judiciaire exécutoire.

Le délai varie selon la garantie : Par exemple, en RCCF dans les quinze jours, soit de l'accord amiable, soit de la décision judiciaire; En automobile, sauf pour le vol, le paiement doit être effectué dans les trente jours soit de l'accord amiable, soit de la décision judiciaire exécutoire.

L'analyse du règlement de sinistre nous amène donc à relever les quelques difficultés qui peuvent en résulter après et à proposer certaines techniques que les ACC doivent mettre en application pour pallier à ces problèmes.

## **CHAPITRE II : CONSEQUENCES DE LA GESTION DES SINISTRES ET SOLUTIONS POSSIBLES.**

Dès leur installation, les ACC se sont fixés plusieurs objectifs parmi lesquels, la diligence dans le traitement des sinistres. Cette vocation est l'une des exigences de la réglementation en matière de règlement de sinistre. Car le but premier du législateur est la protection de l'assuré considéré comme un profane en face de l'assureur. Ainsi quelque soit la taille de la société ou la procédure utilisée, la prestation de l'assureur doit nécessairement produire deux effets : Soit du côté de l'assureur lui-même ou de celui de l'assuré.

L'analyse de ces impacts nous conduira par la suite à l'esquisse de quelques solutions que les ACC en tant qu'une société de courtage doivent mettre en place pour maintenir sa clientèle.

### **Section 1 : Consequences de la gestion des Sinistres proprement dites**

Nous aborderons ce point précis sous deux angles : D'abord les problèmes rencontrés par la clientèle après la réalisation du risque et ceux propres à l'assureur.

#### ***Paragraphe 1 : Du côté de la clientèle***

En effet, la gestion des sinistres mobilise aussi bien les parties au contrat que les tiers qui interviennent parfois dans la procédure ou après le règlement. C'est ainsi qu'il arrive parfois que les actes posés par les intervenants dans la procédure peuvent être nuisibles ou non à l'assuré ou à la victime ou bien au souscripteur du contrat.

A/ *La Lenteur du Service de sinistres.*

Les ACC, bien qu'ils ont une responsabilité limitée, doivent comme toutes les autres sociétés d'assurance régies par le code CIMA, traiter les dossiers sinistres avec beaucoup de prudence et de diligence. Car beaucoup de clients se plaignent et même les compagnies de la place avec lesquelles ils ont signé des conventions se sont plaints de la lenteur dans le traitement des dossiers sinistres. Alors qu'ils ont le temps matériel suffisant pour satisfaire leurs clients. Parfois, on relève que la plupart des clients ne savent pas ce qu'il faut faire, soit lors de la formation du contrat, au cours du contrat et après la réalisation d'un sinistre.

Tous ces problèmes surviennent parfois, ou du moins du fait qu'aucun des Assurés n'a pu lire les conditions générales et même particulières avant la conclusion du contrat ce qui prouve le contraire du rôle que cette société doit jouer auprès de ses clients qui la considèrent comme leur propre mandataire.

L'insatisfaction de l'assuré vient aussi du retard pris dans le règlement de sinistre soit après l'acceptation de l'offre de transaction et plus inquiétante encore après une décision de justice passée en force (c'est-à-dire ayant acquis l'autorité de la chose jugée). Il faut aussi soulever que dans beaucoup de cas les Assureurs Conseils ne sont plus responsables mais, ne font que subir les conséquences des actes posés par des personnes étrangères au contrat.

## **B/ Le conseil de l'Assuré**

Malgré que les codes CIMA impose une procédure à l'amiable avant toute décision judiciaire, certains assurés préfèrent l'aide d'un avocat pour que celui-ci puisse intervenir dans la procédure d'indemnisation. Alors que l'une des missions des Assureurs Conseils est de faciliter et d'améliorer le dialogue entre leurs clients et les compagnies auprès desquelles ils ont placé des contrats. Ainsi, dans la plupart des cas ces avocats qui, profitant de l'ignorance de certains assurés, retardent la procédure d'indemnisation. Surtout, lorsque la proposition de transaction est rejetée.

Par ailleurs, ayant reçu mandat de leurs clients de réceptionner l'indemnité, certains osent garder par-devers eux pendant une longue durée sans informer les bénéficiaires de l'indemnité payée par l'assureur.

Tout ceci amène certains assurés à procéder à la résiliation pure et simple de leur contrat et au désintéressement sans raison valable de l'assurance sous toute sa forme.

## **C/ Les Ayants -Droit**

N'ayant pas pu prendre connaissance, ni des conditions générales, ni des conventions spéciales et des conditions particulières du contrat, la majorité des ayants droits ne savent plus ce qu'ils doivent faire pour bénéficier des droits qui leur sont conférés par le contrat. La conséquence directe de ce manque d'information les conduit souvent à l'ignorance des délais prévus par la loi et qui entraîne le plus souvent à la perte du droit à la garantie de l'assureur, édictée conventionnellement à l'encontre d'un assuré

ou les ayants droit qui n'ont pas exécuté leurs obligations en cas de sinistre (Art 8 et 20 du code CIMA)

Pour éviter tous ces problèmes, les Assureurs Conseils doivent jouer pleinement leur rôle de conseil et d'intermédiaire entre assureur - assuré en appliquant dans leur totalité les dispositions législatives et statutaires. Le règlement de sinistre produit aussi des effets néfastes sur la société elle-même.

### *Paragraphe 2      Effets sur la société*

Par rapport aux autres apporteurs et vendeurs des produits d'assurances, les Assureurs Conseils sont considérés conformément au code CIMA comme des commerçants. A cet effet, ils ont comme objectifs premier, la recherche du bénéfice. Bénéficiant des commissions sur les primes émises, ils doivent non seulement amener les clients à beaucoup souscrire mais, surtout entretenir de bonne relation avec leurs anciens clients.

Pour maintenir et améliorer leur portefeuille, ils doivent tout faire pour combler le vide laissé par les assurés qui ont résilié leur contrat. Car en Assurance, si un meilleur client quitte la société, il faut plusieurs nouvelles souscriptions pour compenser ce départ.

Bien que cette société de courtage ne gère les sinistres que pour le compte des compagnies auprès desquelles sont placés les contrats, ce règlement peut coûter chère à la fois aux compagnies et aux ACC si ils n'ont pas traité ce sinistre avec diligence et prudence.

Tout cela nous amène à affirmer que toutes les dépenses relatives à la gestion de sinistre ont un impact non négligeable sur la société qu'elle qu'en soit sa taille ou son portefeuille. Mais que fera donc la société pour éviter tous ces problèmes?

## **SECTION 2 : SUGGESTIONS**

Comme toutes les sociétés de courtage d'assurance modernes, les Assureurs Conseils Centrafricains sont une société régie par la législation nationale, le code CIMA et les textes statutaires. Malgré sa bonne organisation et la connaissance du marché Centrafricain, celle-ci connaît des hauts et des bas relatifs à la gestion de sinistres.

Selon l'adage « tout problème à une solution », cette société peut surmonter ou tout simplement éviter cela en mettant en pratique quelques conseils simples. Ces propositions seront amorcées sous deux angles : organisationnel et technique.

### ***Paragraphe 1 : Sur le plan organisationnel***

L'objectif ici n'est pas à remettre en cause l'organisation proprement dite des ACC, mais de poser le problème sous l'angle de marketing. Ainsi, pour ne pas revenir sur le point soulevé concernant les services techniques (chapitre 2 de la première partie), les ACC doivent revoir l'effectif des agents des services techniques notamment, les services de production et de sinistre. Ceci dit, les ACC étant considérés comme des commerçants doivent mettre en place une politique d'attraction et de satisfaction.

Comme souligner dans la première partie (Chapitre II), le service de production a pour principal rôle de : développer la force de vente des produits, de développer et proposer des produits adaptés, originaux et concurrentiels sur le marché. Etant appelé à descendre sur le terrain. Ce service mérite d'être doté d'un moyen, si possible de déplacement pour mieux accomplir ses fonctions. Car c'est sur lui que repose la vie de la société.

A côté de ce service, le responsable du service sinistre lui aussi doit, conformément à la vocation de la société, traiter les dossiers sinistres avec prudence et diligence et surtout, donner de bons renseignements aux clients en cas de sinistre. Car beaucoup des assurés sont des profanes en la matière.

La mise en place de certaines techniques édictées par le code CIMA est surtout très importante pour une société de courtage d'assurance comme les Assureurs Conseils Centrafricains pour pallier aux problèmes relatifs aux dépenses faites après la réalisation d'un sinistre.

***Paragraphe 2 : Sur le plan technique***

Conformément aux conventions de gestion signées, le 20 mars 2001 avec l'UCAR et le 12 juillet 2002 avec l'UAC et particulièrement le mandat donné par ses compagnies aux ACC pour le règlement des sinistres pour leurs comptes. Cette société doit, comme toute société d'assurances respecter certaines lois fondamentales de l'assurance : il s'agit particulièrement de la loi de sélection des risques, des dispersions et des divisions des risques.

En plus de ces mesures, ils doivent en toute logique moraliser leurs clients par l'imposition des franchises.

Par ailleurs, ils doivent résilier les contrats des mauvais payeurs. Conformément au principe selon lequel « il n'y a pas de dette en assurance ». Sur ce point, il est a rappelé que notre passage dans cette société, nous fait découvrir que la société accorde autant de faveur aux clients. Le taux des arriérés des primes est inquiétant. Alors qu'étant payés seulement que des commissions, ils ne doivent en aucun cas commette une telle erreur. Pour la prospérité de la société, les responsables doivent appliquer dans toutes ses rigueurs les textes relatifs à la réglementation et au bon fonctionnement des sociétés d'assurances.

## CONCLUSION GENERALE

L'obligation fondamentale de l'assurance est de remettre l'assuré dans sa situation de départ. Mais pour bénéficier de cette prestation, plusieurs conditions doivent être réunies par l'assuré. Cette prestation est acquise en cas de réalisation du risque où à l'échéance prévue dans le contrat.

La gestion des sinistres est une phase très sensible à laquelle la société doit mettre un accent particulier. Car c'est sur ce point que surviennent parfois des problèmes entre assureur et assuré. Pour ce faire, les ACC doivent avant la réalisation du sinistre mettre toutes les informations indispensables à la disposition des Assurés et, après le sinistre se rapprocher de leur client en vue de la transaction amiable.

Dans toutes les compagnies aussi bien que dans les Agences générales et les sociétés de courtage, l'information de l'assuré est capitale. Un client satisfait après un règlement vaut mieux qu'une publicité sous toute sa forme. Ainsi pour maintenir et surtout améliorer le niveau de leur portefeuille, les ACC doivent traiter tous les dossiers sinistres avec prudence et diligence.

## BIBLIOGRAPHIE

- NGUEBOU – TOUKAM M(Josette), Cours de Droit du contrat d'Assurance, 2003.
- ABEGA (Fouda), Cours de Marketing de l'Assurance, 2004.
- LOUISOT (Jean Paul), Cours de Risk Management.2004
- GAULOT (Serge), Cours de Généralités et bases techniques de l'Assurance., 2003
- NDOGANGAL Cyrille – Neuville, Rapport d'Etudes et de Stage, 2000 – 2002.
- MEBADA (Colette), Cours de Gestion Commerciale, 2004.