

NDèye Coura SEYE

Stagiaire à l'Institut International des Assurances de Yaoundé
8ème Promotion

COMPTE - RENDU DE STAGE
EFFECTUE A LA COMPAGNIE SENEGALAISE
D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES
(C. S. A. R.)

Maître de Stage : **Monsieur Ibra WANE**
Directeur Technique

AVANT - PROPOS

Dans le cadre de la formation dispensée par l'I.I.A., il a été institué un stage pratique de dix semaines dans une société d'assurances du marché local.

Ce stage a pour but de permettre à l'étudiant de se faire une idée de ce qu'est en réalité le métier d'assureur, et de mettre en pratique les connaissances acquises à l'école.

J'ai à cet effet, passé dix semaines à la COMPAGNIE SENEGALAISE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES dans une atmosphère de collaboration cordiale.

Je profite de l'occasion pour témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel de la Société.

Tous mes remerciements à Monsieur WANE et l'ensemble de la Direction Technique ainsi qu'à Monsieur LY (Directeur Administratif) qui ont beaucoup contribué à la réalisation de ce travail.

P L A N

I - SECTEURS D'ACTIVITES ET FONCTIONNEMENT DE LA C.S.A.R.

A) Les différentes branches d'activités

1 - L'Assurance I.A.R.D.

2 - L'Assurance-Vie

B) Organisation d'ensemble de la C.S.A.R.

1 - Structure

a) - Direction Administrative

b) - Direction Commerciale

c) - Direction du Bureau Direct

d) - Direction Technique

e) - Direction Financière et Comptable

2 - Organisation matérielle des services

II - ETUDE PRATIQUE : LE CAS DE LA DIRECTION DU BUREAU DIRECT

ET DE LA DIRECTION TECHNIQUE

A) La Direction du Bureau Direct

1 - La Cellule Auto

2 - La Cellule Incendie

3 - La cellule Transports et Maladies

.../...

B) La Direction Technique

1 - Le précontentieux

- a) l'ouverture des dossiers
- b) l'instruction des dossiers
- c) le règlement des sinistres

2 - Le service du contentieux

- a) Réclamation judiciaire
- b) Réclamation amiable

3 - Le service de la réassurance

- a) l'acceptation
- b) la cession

C) Quelques suggestions sur le fonctionnement de la Direction Technique

La COMPAGNIE SENEGALAISE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES C.S.A.R. est la première Société de Droit National à exercer dans le secteur des Assurances.

Elle fût créée en 1972 à partir du portefeuille de l'Ex-Urbaine et la Seine du Groupe de l'Union des Assurances de PARIS (U.A.P.)

Par la suite, elle a beaucoup contribué à l'effort de concentration des différentes représentations et délégations d'Assurances qui opéraient au Sénégal jusqu'en 1977.

De ce fait, le Groupe C.S.A.R. n'a été constitué en définitive, qu'en 1978, par suite du rachat de portefeuille de Sociétés d'Assurances très connues :

- V. CAPILLON ASSURANCES, filiales de l'U.A.P.
- MAUREL PROM, filiale du groupe A.G.P. PATERNELLE
- COMMERCIAL UNION représenté par la SAFRA

Actuellement, la CSAR est une Société d'Economie Mixte au capital de 315.000.000 FCFA (63.000 actions de 5.000 F) réparti de la manière suivante :

- La part publique s'élève à 51,02 %; ETAT 42,85 %, Union Sénégalaise de Banque 6,12 %, BICIS 2,04 %.

Outre l'Etat, la CSAR compte parmi ses principaux actionnaires :

- . Des Réassureurs Européens parmi les plus importants : 40,80 % avec en tête de file L'UAP (33,67 %)
- . Des banques privées de la place : 4,082 %
- . Des intérêts privés Sénégalais : 4,10 %.

Dès sa création, la CSAR s'est attachée à développer son portefeuille en veillant à sa diversification. C'est ainsi qu'en quatorze années d'activités son chiffre d'affaires a été multiplié par vingt : de 112.000.000 en 1972, il est passé à 2.491.213.252 en 1985.

Nous nous efforcerons dans cette présente étude, de faire apparaître à travers l'organigramme de la Société, la structure et le fonctionnement des différents services.

Cependant, nous insisterons particulièrement sur la direction Technique où nous avons passé le plus de temps, et qui à notre avis, représente un service essentiel dans le fonctionnement d'une entreprise d'assurances.

I - SECTEURS D'ACTIVITES ET FONCTIONNEMENT DE LA C.S.A.R. :

ETUDE THEORIQUE -

A) Les différentes branches d'activités

1 - l'Assurance IARD -

La CSAR pratique toutes les catégories d'assurances dont :

- Assurances "Incendie"
- Assurances "Automobiles" toutes catégories
- Les Assurances

- . Responsabilités Civiles (d'entreprises, de professions libérales et de vie privée etc...)
- . Risques divers (vol, bris de glaces, dégâts des eaux etc...)
- . Maladies
- . Transports (Maritime, terrestre, aérien, fluvial etc...)
- . Aviation
- . Individuelles
- . Décennales, Tous Risques chantiers, Bris de Machine

2 - L'Assurance-Vie -

En plus de la branche IARD, la CSAR opère depuis le 1^{er} AOUT 1987 en assurance vie. En effet, la CSAR a obtenu depuis MARS 87 l'agrément du Ministère des Finances, pour la création d'une Société vie au capital de 100.000.000 détenu par

- La CSAR - IARD
- L'UAP
- L'ETAT DU SENEGAL
- Des banques privées (SG.B.S.; B.S.K.)
- Des privés Sénégalais

.../...

Cette jeune Société a opéré une grande innovation, dans le marché Sénégalais de l'assurance-vie. Des produits nouveaux plus performants et mieux adaptés aux besoins de la clientèle ont été élaborés.

La CSAR-Vie a, en effet, opté pour les contrats de type collectif, ce qui a permis de diminuer sensiblement les frais de gestion et les commissions versées aux intermédiaires. Il en résulte une diminution importante du coût du produit pour l'assuré du fait du très faible chargement.

A l'heure actuelle, la CSAR-Vie vend 5 produits tout à fait originaux :

- Le "Capital fin de carrière" :

Ce contrat ne peut être souscrit que par les chefs d'entreprise au profit de leurs employés.

L'Assureur capitalise les cotisations versées par le souscripteur, en vue de constituer un Fonds collectif de réserve, destiné au versement de capitaux en cas de départ à la retraite des membres du personnel du souscripteur.

Ce contrat, outre le fait qu'il fournit une retraite complémentaire aux employés, contribue largement sur le plan commercial, à améliorer l'image de marque de l'Entreprise.

- Le contrat "Décès-Invalidité" :

C'est aussi une assurance collective qui comprend deux garanties :

. La garantie "Décès" qui a pour objet le paiement d'un capital en cas de décès accidentel de chaque personne assurée.

. La garantie en cas "d'incapacité de travail" des emprunteurs, souscrite par les banquiers. Dans ce cas, l'assureur se substitue à l'assuré, pour la prise en charge de ses engagements envers le contractant, pendant toute la durée de l'incapacité.

.../...

- "La Convention d'Epargne - retraite" :

Elle a pour objet de permettre aux membres adhérents de se constituer un complément de retraite par l'ouverture d'un compte d'Epargne et de Prévoyance.

Pour chaque adhérent, l'assureur ouvre un compte "Epargne - Retraite" alimenté par 92 % des cotisations nettes de taxes, versées par l'adhérent.

Le retrait total ou partiel de la valeur acquise du compte est possible sur simple demande de l'adhérent.

- L'Assurance Temporaire :

C'est un contrat individuel. Il s'agit là de l'assurance temporaire traditionnelle, qui prévoit le paiement d'un capital en cas de décès de l'assuré.

- Le contrat Librépargne :

C'est aussi un contrat individuel. Ici la prime est payée sous forme de bons d'épargne de 25.000 F. Les versements sont faits librement par l'assuré.

C'est une forme d'assurance très adaptée aux professions libérales, qui n'ont pas de revenus fixes et, qui en plus ne disposent pas de retraite.

Par rapport aux contrats en cas de vie, librépargne présente de nombreux avantages :

- L'assuré qui veut se retirer dès la première année ne perd pas son épargne.

90 % du capital lui est versé, la Société ne retenant que les 10 % pour ses frais de gestion.

- A partir de la première année, c'est l'ensemble du capital plus les intérêts qui est remboursé en cas de retrait de l'assuré.

Pour ce qui est de l'organigramme de la CSAR-Vie, il n'est pas encore au point du fait qu'elle vient juste de démarrer.

Pour le moment, elle fonctionne avec trois membres :

- Le Directeur
- Un comptable
- Un agent commercial.

Pour toutes ces raisons nous limiterons cette présente étude à la C.S.A.R. IARD.

B) Organisation d'ensemble de la C.S.A.R.

La CSAR est dirigée par un Directeur Général qui, sous le contrôle du Conseil d'Administration, définit et oriente la politique commerciale et financière de la Société.

Il est assisté d'un Conseil dans tout domaine et pour tout travail

La CSAR a opté pour une décentralisation de ses centres de décisions. Cette structure vise à assurer à ses partenaires un service rapide grâce aux différentes directions.

1 - Structure (cf. organigramme)

La CSAR est divisée en 5 directions :

a) La Direction Administrative : Elle est chargée de l'administration générale de la Société et à ce titre gère le personnel et le matériel.

- En particulier, elle propose l'embauche du personnel, établit les contrats de travail, centralise les notations, propose les sanctions, avancements et stimulants.

.../...

Elle est chargée des relations de la Société avec l'Inspection du travail, la Direction de l'Emploi, les Syndicats, les Délégués du personnel.

- Elle est aussi chargée de la gestion du patrimoine mobilier de la Société. A ce titre, elle propose les achats de tout matériel à la Direction Générale et les effectue. Elle suit l'entretien et les réparations, la réforme, les ventes de matériel.

A cet effet, elle recueille l'avis financier de la Direction Financière et Comptable.

Elle assure la gérance du patrimoine immobilier : fixation des loyers, des baux de location de logement, entretien des Immeubles. Elle est aussi chargée de l'encaissement des loyers et de l'établissement et du règlement des salaires des Agents et Employés.

b) La Direction Commerciale :

Son rôle est fondamental car elle est chargée de développer et dynamiser les actions de la Société afin d'accroître ses résultats.

Dans ce cadre, elle sert de conseil au Directeur Général et à toutes les Directions.

Elle est particulièrement chargée :

- de la recherche de nouveaux clients (démarches, visites, sollicitations).
- de la promotion de toute forme de publicité au sein de la Société
- du développement de relations publiques avec les clients assurés (visites, encouragements, conseils)
- de la collecte et la centralisation des informations sur la tendance du marché sénégalais et extérieur, sur les besoins du marché local.

.../...

- de la définition et mise en oeuvre de nouveaux produits :
dans ce domaine, la direction commerciale a, avec la collaboration de l'Union des Assurances de Paris (U.A.P.), élaboré des produits très adaptés aux besoins des assurables.

On peut citer entre autres :

. Le "Plan Super 3" qui est une forme de protection sociale en 3 volets à savoir :

. le remboursement de tous les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, exposés par l'assuré

. la garantie prestations hospitalières : une allocation journalière pouvant aller jusqu'à 10.000 est accordée à l'assuré pendant la durée de son séjour à l'hôpital ou en clinique.

Cette prestation sera versée en plus des remboursements effectués au titre des frais médicaux, permettant ainsi de compenser d'éventuelles pertes de revenus

. L'U.A.P.-Assistance : en cas d'accident ou de maladie grave, la Société organise l'évacuation sanitaire de l'assuré vers un centre hospitalier adapté à son état. Après consolidation, elle prend en charge les frais du retour.

- La "Multirisque Professionnelle"

Elle comporte un large éventail de garanties, permettant à l'assuré de protéger son patrimoine en cas de dommages subis par ses biens ou causés à autrui.

Elle comporte à la fois :

. Une assurance des biens : Cette garantie joue en cas d'Incendie, de vol, Dégâts d'eau, Bris de glaces, Dommages électriques et Bris de machines, Tempêtes, Ouragans, Cyclones etc...

Les biens assurés sont :

- . Les bâtiments
- . Le matériel et les aménagements
- . Les stocks
- . Les fonds et valeurs
- . Les modèles, archives et supports informatiques
- . Le mobilier personnel

.../...

- . Une assurance des responsabilités civiles :
 - . les responsabilités liées à l'occupation des lieux
 - . les responsabilités liées aux activités professionnelles
 - . les responsabilités liées à la vie familiale et privée
- . Une assurance des frais de justice : C'est la garantie de défense et de recours.
- . Une protection financière :
 - . Pertes d'exploitation
 - . Perte du fonds de commerce artisanal

La prime est établie en fonction des déclarations de l'assuré, de la nature et du montant des garanties qu'il a choisi .

Cette formule présente des avantages certains. Elle constitue pour l'assuré, un ensemble cohérent le garantissant pour les risques divers pouvant endommager son patrimoine.

Elle incite l'assuré à se garantir contre des risques réellement graves et fréquents, bien que peu spectaculaires (ex. Dégâts des eaux, tempêtes etc..), auxquels il ne penserait peut être pas. Mais surtout, elle donne la possibilité de garantir des capitaux dont la faible fréquence ne permettrait pas à l'assureur de délivrer un contrat moyennant une prime acceptable (les frais de gestion chargeraient abusivement la prime).

En conclusion, on doit reconnaître que tant pour l'assuré que pour l'assureur, les assurances combinées constituent une formule avantageuse qui prendra très certainement un grand développement dans l'avenir.

c) La Direction du Bureau Direct :

Elle est chargée de l'exploitation des produits techniques de la Société.

En particulier, elle établit les contrats d'assurance et prépare leur recouvrement. Elle contrôle rigoureusement l'évolution du portefeuille et en tient les statistiques. Elle assure le maintien et la progression de son portefeuille en liaison avec la Direction Commerciale (Pour l'évolution confère tableau en annexe)

Elle gère les dossiers en co-assurance et est chargée du contrôle des sous-bureaux.

En relation avec la Direction Financière et comptable, la Direction Technique, elle contrôle le portefeuille des intermédiaires.

Elle établit l'état trimestriel des arriérés pour le compte du service de recouvrement.

d) La Direction Technique :

Elle a plusieurs fonctions. Elle est en effet chargée de : - l'assistance à la Production : à ce titre et en liaison avec la Direction de la production et les Agents, elle détermine les tarifs et en contrôle leur respect, rédige les principaux modèles de polices et les clauses contractuelles.

- La gestion technique de la réassurance : elle négocie, de concert avec la Direction Financière, les traités en fin d'année.

Elle fixe notamment l'acceptation des pleins et détermine les cessions

- La gestion des sinistres : La Direction Technique contrôle les déclarations avec sanctions sur police ; elle assure la gestion du contentieux.

Elle détermine les provisions pour sinistres à payer et établit le rapport sinistre à prime (S/P)

e) La Direction Financière et Comptable :

Elle est chargée, de promouvoir, de suivre et contrôler les finances de la Société et établit la comptabilité générale de la C.S.A.R.

Elle s'occupe particulièrement :

- de la comptabilité de la Réassurance
- de la comptabilisation des loyers
- de la gestion de la trésorerie, notamment du recouvrement des arriérés de primes

Elle donne sur demande du Directeur Général, son avis sur les projets d'investissements de la société et sur les propositions de dépenses dont elle effectue le règlement.

Elle contrôle l'exécution des dépenses de la Société.

Elle prépare les conseils d'Administration et les Assemblées Générales d'actionnaires dont elle assure le secrétariat.

Toutes ces directions travaillent sous l'autorité du Directeur Général. Celui-ci est assisté d'un conseiller qui est chargé de la coordination des activités de la Société et du suivi du portefeuille, en particulier.

Le conseiller assure l'Inspection Générale des agences.

2 - Organisation matérielle des services

S'il est vrai que le but premier d'une entreprise c'est le rendement, il n'en demeure pas moins que, les moyens à mettre en oeuvre pour l'atteindre sont tout aussi importants.

C'est pourquoi, nous avons estimé nécessaire d'étudier les moyens humains et matériels déployés par la C.S.A.R., à cet effet.

a) les moyens humains

la CSAR emploie 86 agents dont 11 cadres répartis entre ses différentes directions.

Cependant, le tout n'est pas d'avoir à son service un personnel suffisant ; l'important est qu'il soit utilisé de manière rationnelle et profitable à la société.

A ce niveau, il serait souhaitable de revoir la répartition du personnel entre les différents services . Dans l'intérêt des assurés et bénéficiaires de contrats, certains services qui sont en contact direct avec le public (production, contentieux) doivent disposer d'un personnel suffisant et adapté.

Etant donné la taille de la société, il serait bon pour une plus grande efficacité, d'augmenter le nombre des cadres.

b) Les moyens matériels

Du point de vue purement matériel, la CSAR est très bien équipée.

Cependant, le problème majeur est un problème d'espace. L'exiguité des lieux posent de sérieux problèmes pour la bonne marche des services.

Le nombre de salles est très insuffisant ce qui fait qu'on

est obligé de grouper beaucoup de services.

Celà entraîne une certaine lenteur dans l'exécution des tâches du fait du manque de concentration. Une solution rapide doit être trouvée pour permettre au personnel de travailler dans les meilleures conditions.

A la Comptabilité par exemple, tout le personnel n'arrive pas à se placer. Celà a motivé, en partie notre décision d'axer le rapport sur la Direction du Bureau Direct et la Direction Technique. Même dans ces directions, le même problème se pose et est source de beaucoup de difficultés.

Il en est une qui est très cruciale, c'est qu'on ne peut pas mettre en place, toutes les armoires dont on a besoin pour le classement.

La plupart des dossiers sont entassés sur les tables, ce qui fait qu'on perd énormément de temps pour en retrouver un.

Afin de satisfaire la clientèle, l'efficacité et la rapidité du service doivent être privilégiées.

II - ETUDE PRATIQUE : LE CAS DE LA DIRECTION DU BUREAU DIRECT ET DE LA DIRECTION TECHNIQUE

A) Direction du Bureau Direct

Cette Direction s'occupe de la production de contrats au niveau du siège et dans les sous-bureaux de Kaolack, Saint-Louis et Ziguinchor.

Du point de vue organisationnel, cette direction est très structurée. Pour une plus grande efficacité, elle est divisée en plusieurs cellules.

1- La cellule Auto

Cette cellule s'occupe uniquement de la souscription et de la tarification en automobile. En pratique, cette cellule est réduite à une seule personne. Cela est nettement insuffisant pour plusieurs raisons :

- les souscriptions en auto, du fait de l'obligation d'assurance en responsabilité civile (R.C.) sont de loin les plus importants. Elles présentent 36,20 % de l'ensemble du portefeuille (c.f. tableau en annexe)
- les contrats présentent beaucoup de garanties, d'où la nécessité de bien les expliquer aux assurables qui la plupart du temps, sont des illétrés.

Il est donc nécessaire de veiller à une bonne compréhension des polices par les assurés pour éviter certains problèmes en cas de sinistre.

D'autre part, du fait de la guerre des tarifs à laquelle se livre les Compagnies de la place, il convient à notre avis de sensibiliser les assurés sur les risques qu'ils courent en voulant obtenir des contrats à bas prix. En effet, les sociétés n'arrivent pas à se fixer un code de bonne conduite et "s'arrachent" les affaires en diminuant les prix imposés par la législation.

Ces sociétés sont exposées à des risques graves d'insolvabilité. Pour toutes ces raisons, il conviendrait de diviser les tâches de souscription et de tarification même si l'informatique a beaucoup contribué à la simplification de cette dernière.

/...

2 - La cellule incendie

Elle est dirigée par un cadre qui s'occupe de la souscription et de la tarification en Incendie, R.C., Individuelle, Vol et Risques Divers.

Là aussi, le personnel est insuffisant du fait de l'ampleur de la tâche.

3 - La cellule Transports et Maladies

Par rapport aux précédentes, la cellule "Transports" est assez spécifique. Elle est, en effet, très autonome.

En plus de la production de contrats, cette cellule s'occupe aussi de la gestion des sinistres et des traités de réassurance en Transports. Cette organisation est due à la spécificité des contrats de transports Maritimes qui fait que la production coïncide presque avec le sinistre.

Pour toutes ces raisons, cette cellule dispose d'un personnel bien réparti. A la tête, il y a un chef de service qui supervise la production et s'occupe personnellement du contentieux et, en collaboration avec la Direction Technique, de l'établissement des schémas de réassurance.

La production est répartie entre deux agents :

- l'agent chargé de la production de contrats maladies et transports facultés (par voie aérienne, maritime ou terrestre)
- l'agent chargé du transport - corps (navires ou aéronefs)

Ces différentes cellules reçoivent outre les souscriptions directes, celles effectuées par les courtiers. Mais à ce niveau, il faut noter certains abus de la part des courtiers de la place, qui se sont forgés un droit de rétention des primes, d'au moins trois mois .

En plus des cellules de production, la Direction du Bureau Direct comprend au

- La cellule des fichiers
- la cellule enregistrement
- la cellule informatique

.../...

B) La Direction Technique

Nous avons préféré consacrer la majeure partie de nos développements à cette grande direction du fait qu'elle est en relations directe avec toutes les autres directions.

La Direction Technique est subdivisée en trois services :

- le précontentieux
- le contentieux
- la réassurance

1 - Le précontentieux :

A la tête de ce service, il y a un responsable chargé de l'ouverture des dossiers sinistres dans toutes les branches sauf en maritime, ainsi que des règlements à l'exception des sinistres corporels en auto.

A la CSAR, le règlement d'un dossier passe par différentes phases :

a) l'ouverture des dossiers :

- Elle se fait sur déclaration de l'assuré auprès du responsable du précontentieux.

Cette déclaration doit intervenir dans les 5 jours qui suivent la survenance du sinistre.

- Il est ensuite établi une fiche de déclaration sur la base des renseignements fournis par l'assuré et conformément au constat établi par la police, dans certains cas.

- Un dossier est ouvert au nom de l'assuré avec un numéro d'ordre pour l'instruction

b) l'instruction des dossiers :

Pour la plupart des sinistres, l'instruction ne présente aucune difficulté car elle se réduit aux déclarations de l'assuré et éventuellement à un contrôle sur place.

.../...

C'est pourquoi, nous avons jugé plus utile de traiter uniquement le cas des sinistres autos qui posent le plus de problèmes.

Dans ce cas il y a deux possibilités :

- S'il s'agit d'un sinistre corporel , le dossier est envoyé au contentieux pour instruction.

- S'il s'agit d'un sinistre purement matériel le responsable du précontentieux effectue les différentes formalités.

- Il est demandé à l'assuré de fournir un devis établi par un garagiste. Il faut noter à cet égard que les devis ne sont jamais fiables, les garagistes ayant tendance avec la complicité des assurés à gonfler le montant des réparations. Une autre pratique consiste à faire entrer dans les devis des dommages résultant d'un accident non garanti ou ayant déjà donné lieu à réparation.

Pour toutes ces raisons, on est obligé dans presque tous les cas, de faire appel aux services d'un expert.

- l'expert évalue le montant des réparations et envoie son rapport à la Compagnie.

- Il est ensuite établi une facture conforme au rapport d'expertise.

- . Si l'assuré de la Société est responsable, on procède au règlement.

- . S'il y a responsabilité partielle ou totale d'un tiers, une copie de la facture est envoyée à l'assureur adverse.

A ce niveau, il faut noter une bonne initiative des assureurs sénégalais qui se réunissent chaque quinzaine pour un règlement amiable de leurs litiges. Les propositions émanant du conseil sont en général appliquées par les Compagnies ce qui leur évite les lenteurs et les frais de procès.

c) - Le règlement des sinistres

Si la responsabilité de la CSAR est établie, et la garantie acquise, on procède au règlement après avoir déterminé le montant des réparations.

. Détermination du montant de la réparation : cas d'un sinistre matériel auto

Le calcul de l'indemnité se fait sur la base du montant fixé par l'expert moins la vétusté, auquel on ajoute les sommes dues au titre de l'immobilisation.

Cette indemnité journalière est accordée conformément au tarif légal à savoir :

- pour les taxis.....	1.613/jour
- Autocars	2.304/jour
- Transport public de marchandises	922/jour
et par charge utile	
- véhicules de tourisme	843/jour
- véhicules d'Auto-Ecole	2.300/jour

Enfin, on ajoute la taxe sur prestations de service (TPS) qui est égale à $17\% \times \text{taux horaire (1750)} \times \text{nombre d'heures consacrées à la réparation}$

Il est ensuite établi une quittance pour ce montant total.

Là, il faut noter que pour faciliter l'identification, les quittances sont de couleurs différentes. Il y a ainsi :

- Les quittances roses ou quittances tiers qui sont établies en cas de sinistres de R.C.
- Les quittances bleues en cas de dommages subis par le véhicule assuré
- Les quittances vertes : pour les sinistres incendies et risques industriels
- Les quittances beiges : pour les honoraires d'experts, d'avocats, etc.

. Le règlement de la quittance

La quittance et le dossier sont envoyés à la Direction Technique pour signature. Ce visa vaut autorisation de règlement.

Il est ensuite établi un chèque au niveau de la Direction Financière. Ce chèque doit être revêtu de la double signature du Directeur Général et du Directeur Technique.

De là, le chèque revient au précontentieux pour être remis à l'assuré, qui signe la quittance originale du dossier.

Le dossier est enfin classé suivant la branche, le bureau de souscription (bureau direct ou agences) et le numéro d'ordre.

2 - Le service contentieux

- Le responsable du contentieux est chargé en particulier de l'instruction, de l'évaluation et du règlement des sinistres corporels.

Il peut être saisi de deux manières différentes.

a) La réclamation judiciaire

Dans ce cas on procède à l'étude du dossier. A cet effet, le responsable exige du réclamant la production du constat et du contrat, pour une nouvelle vérification.

S'il estime que la garantie est acquise à l'assuré, le dossier est envoyé à l'avocat conseil de la société avec des directives pour le procès.

b) La réclamation amiable

Le responsable peut aussi être saisi directement par la victime ou son conseil pour un règlement à l'amiable.

Dans ce cas aussi, on vérifie d'abord si la garantie est acquise.

Ensuite, la victime est envoyée auprès d'un médecin de la société, pour expertise médicale amiable.

A la réception du rapport d'expertise, une proposition de règlement est faite à l'assuré.

Si les deux parties arrivent à s'entendre, on procède au règlement. Dans le cas contraire, la victime peut saisir le tribunal et on se retrouve devant un règlement judiciaire.

- En dehors du contentieux, le responsable est aussi chargé d'inventorier les sinistres graves ayant dépassé la priorité de 20.000.000 et devant être réglés en excédent de sinistres (XL : nous reviendrons sur ces traités dans la partie relative à la réassurance.)

.../...

A la fin de l'exercice, il lui appartient aussi de déterminer les provisions pour sinistre à payer (P.S.A.P.) et d'établir le rapport sinistre à prime (S/P) des différentes branches (c.f. tableau en annexe).

3 - Le service de la réassurance

A la tête de ce service, il y a un responsable chargé de concert avec le Directeur Technique, d'appliquer les schémas de réassurance.

En matière de réassurance, la CSAR fait en plus de la cession, de l'acceptation.

a) l'acceptation

Là, il faut noter un effort certain de la CSAR, qui contrairement aux sociétés de la place, fait de l'acceptation en réassurance.

A ce titre, la CSAR reçoit 2 % de tous les traités proportionnels et non proportionnels de la CICA-RE en Auto, Incendie, Aviation, Transports, Tous risques chantiers et Tous risques Montages.

Elle peut aussi recevoir les excédents dégagés en facultat par les Compagnies opérant sur le marché.

Cependant, l'acceptation reste toujours négligeable malgré une nette amélioration par rapport à l'exercice 84 (c.f. tableau en annexe).

Des efforts doivent être faits à ce niveau car les cessions sont de loin plus importantes.

Exemple : Exercice 85 : Pour une cession en réassurance de 30.502.441, la CSAR n'a reçu au titre de ces acceptations que 12.306.474 .

A notre avis, le chiffre d'affaires devraient servir dans une certaine mesure, à engendrer les fonds nécessaires au renforcement des capitaux propres de la Société, condition essentielle à l'accroissement de sa capacité de rétention.

b) La cession

La plupart des affaires reçues par la CSAR est ensuite rétrocédée aux réassureurs étrangers (c.f. placement du plan de réassurance en annexe)

Les cessions se font sur la base de traités proportionnels et non proportionnels

. Les traités proportionnels

Ils sont de 3 sortes :

- Les traités obligatoires : dans ce cas, l'assureur est tenu de céder tous les risques entrant dans le cadre du traité, aux réassureurs qui sont tenus de les accepter. Le traité obligatoire peut revêtir deux formes.

/...

. Le traité en participation ou quote-part

la part de sinistres à la charge du réassureur est déterminée d'après un taux invariable, fixé à l'avance ; en contrepartie il reçoit une prime dont le montant est exprimé suivant le même pourcentage.

Dans le plan CSAR ce traité est utilisé pour les branches Vol, Individuelles-Accidents et Risques Divers, Bris de Machines, Tous risques chantiers et Montages.

Exemple : pour les branches individuelles-Accidents et Risques divers (R.D.) :

- capacité de souscription : 100.000.000/tête en individuelle
120.000.000/Risque en vol et R.D.
- Quote-part 40 %

Donc dans cette hypothèse, s'il y a un sinistre total, la part à la charge de chaque partie sera déterminée de la manière suivante :

- Cession au réassureur (40 %) 40.000.000/tête
(individuelle) 48.000.000/Risque (Vol - R.D.)
- Rétention CSAR (60 % : 60.000.000/tête (individuelle),
72.000.000/risque (vol - R.D.)

. Le traité d'excédent de pleins

L'assureur cède au réassureur, sur chacun de ces risques, partie qui dépasse son plein de conservation.

La part de risques que le réassureur s'engage à supporter est évaluée en multiples du plein conservé par l'assureur direct.

La société utilise ce modèle en Incendie et la capacité du traité est de 7 pleins de 200.000.000 soit 1.400.000.000. Autrement dit, la capacité de souscription de la société est de :

$$- 1.400.000.000 + 200.000.000 (\text{rétention société}) = 1.600.000.000$$

.../ ...

- Le Facob ou Open Cover :

La technique de ce traité s'apparente à celle de l'excédent de pleins. Elle en diffère néanmoins par le fait que la cession de risques est facultative pour la cédante, tandis que l'acceptation est obligatoire pour le réassureur.

Ce traité intervient dans le plan, après l'excédent de plein en Incendie. Il est d'une capacité de 4 pleins de 200.000.000

- Les cessions facultatives :

Dans ce cas, il n'y a aucune obligation de cession ou d'acceptation de la part de la cédante ou du réassureur. Les facultatives reçoivent les sommes qui excèdent, après application du FACOB, de même que tous les risques qui n'entrent pas dans le cadre des traités.

. Les traités non proportionnels

Dans ce cas, le réassureur n'intervient que pour les sinistres qui dépassent un certain montant prévu au traité et appelé priorité. La portée, qui est l'engagement dudit traité, correspond à la différence entre la borne supérieure (plafond) et la borne inférieure (priorité).

La CSAR utilise deux traités d'excédent de sinistres :

. Le traité d'excédent de sinistres par risque ou working cover.

Ce traité couvre la rétention de la société en Incendie avec une priorité de 30.000.000 et une portée de 170.000.000 par risque

- Sa souscription en Auto, RC et sa rétention en Individuelle.

- La conservation sur transports corps et Facultés.

. Le traité d'excédent de sinistres par évènement ou catastrophe Co

Dans ce traité, la priorité est fixée à un niveau très élevé et le réassureur prend en charge, au delà de la priorité, tous les sinistres résultant d'un même évènement.

Ce traité est utilisé en Incendie avec une priorité de 200.000.000 et une portée de 160.000.000 par évènement.

C) Quelques suggestions sur le fonctionnement de la Direction Technique

Nous avons constaté lors de ce stage que s'il y a un problème évoqué par tous les assurés c'est bien celui du règlement de leurs sinistres par les Compagnies d'assurance.

Pourtant l'assureur, lorsque le risque prévu au contrat se réalise, doit remplir ses obligations en indemnisant la victime. Cependant, cette indemnisation pour être efficace, doit intervenir dans les meilleurs délais.

En effet, l'industriel dont l'usine a brûlé doit pouvoir reprendre ses activités très rapidement, le commerçant victime d'un vol doit aussi pouvoir renouveler, son stock sans tarder.

Dans le cas contraire, c'est la réputation commerciale de l'assureur qui sera mise en cause car, c'est incontestablement au règlement rapide et loyal des sinistres, que l'assuré juge de l'efficacité et de la qualité du service qui lui est vendu.

Pour toutes ces raisons, l'essentiel de l'effort des assureurs doit être axé sur le règlement rapide des sinistres.

Concernant la CSAR, nous avons vu que des efforts certains ont été faits dans ce domaine. Cependant, nous avons estimé que beaucoup d'améliorations pouvaient être apportées pour permettre un règlement assez rapide des sinistres.

- D'abord dans les relations de la société avec les assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance

Nous avons déjà vu que le malentendu entre assureur, assuré et tiers lésé provenait surtout du manque d'informations de la population à majorité analphabète.

A ce niveau, le service sinistre a un rôle fondamental à jouer. L'assuré doit se sentir en confiance, pour accepter de transiger. En effet, la lenteur des règlements découle souvent de celle des procès. Donc, les Compagnies ont intérêt à veiller à la diminution des règlements judiciaires au profit des transactions à l'amiable.

.../...

Pour cela, il faut que la formation des agents du service sinistre soit revue. Elle devra être axée sur le goût du contact, du dialogue et de la négociation.

Les agents devraient aussi chercher à s'évader de leur "bureau" afin de participer à la vie du dossier sur le terrain.

Ils doivent profiter du désarroi dans lequel se trouve la victime après le sinistre pour lui apporter un soutien moral et matériel. Cela contribuera à la mettre en confiance et donc à accepter une transaction.

Les propositions doivent être faites rapidement avant que l'assuré n'ait pas le temps de réagir et de s'organiser.

Cependant, pour que cette négociation puisse aboutir, l'assureur ne doit pas chercher à réaliser un profit sur le dos de l'assuré. La somme proposée doit être suffisante pour permettre à l'assuré de réparer son sinistre.

Mais surtout, le montant du règlement doit être disponible. En effet, si l'assuré sait qu'il peut être en possession de ses fonds à bref délai, il y a des chances qu'il n'ait envie d'entamer une procédure judiciaire.

Donc, le système de règlement doit aussi être allégé.

- L'organisation du règlement des sinistres

Au niveau du règlement proprement dit, il nous paraît nécessaire d'apporter certains aménagements dans le système actuel, car nous avons remarqué deux obstacles majeurs :

. la lourdeur du système : le fait que les chèques soient établis au niveau de la comptabilité contribue beaucoup aux retards de paiement. Il serait beaucoup plus simple de nommer au niveau de la Direction Technique, un agent chargé uniquement de l'établissement des chèques. Cet agent pourra être contrôlé par le Directeur Technique, étant donné que c'est lui qui donne l'autorisation de règlement. Le chèque serait ainsi établi aussitôt après le visa.

.../...

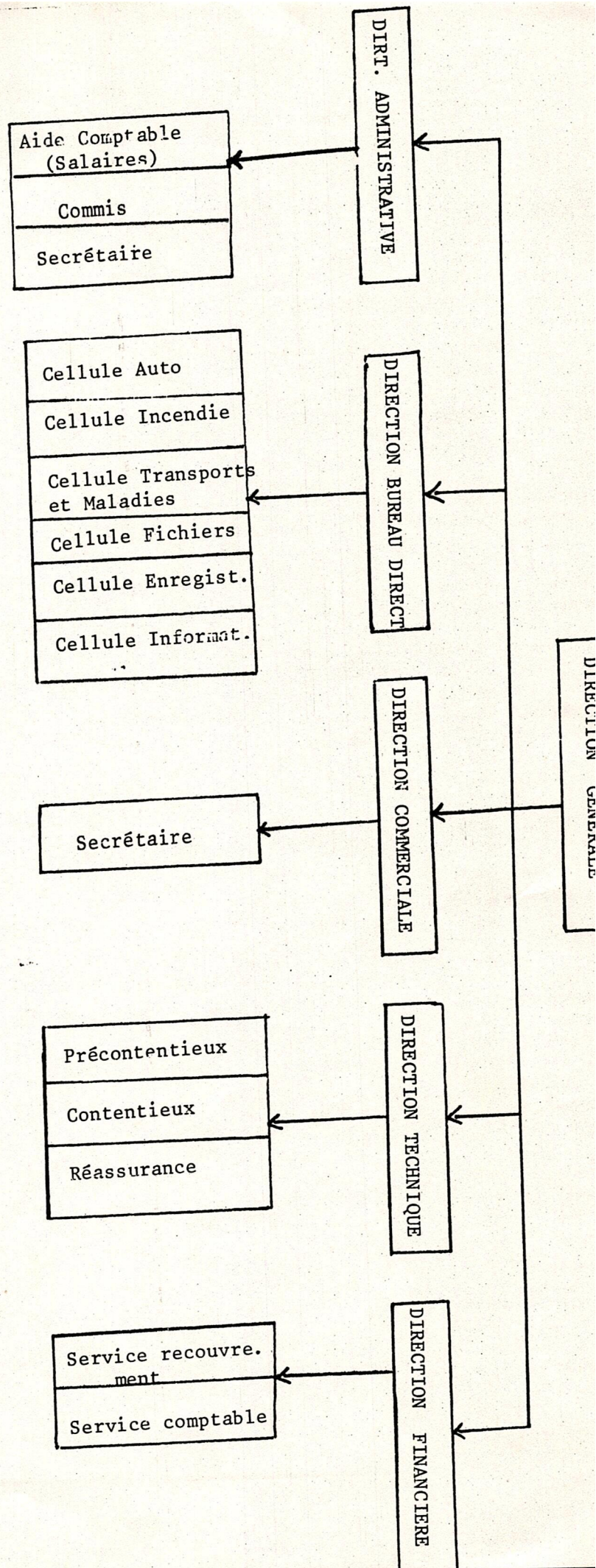
. Le manque de suivi des dossiers : là aussi nous avons noté une pléthore d'assignations du fait que certains avocats n'informaient pas la société quant au contenu des jugements. Quelquefois, l'avocat oublie même de suivre le dossier.

A notre avis deux solutions s'imposent :

1°) - Rompre avec tous les avocats qui auront commis de telles négligences.

2°) - Nommer un agent chargé du suivi des dossiers. L'agent aura pour rôle de noter les dates d'audience, les reports et sera en contact direct avec les avocats, pour éventuellement les rappeler à l'ordre.

A N N E X E S



ORGANIGRAMME DE LA C.S.A.R. - I.A.R.D.

BRANCHES	1 9 8 5	%	1 9 8 4	%	E C A R T 1985 / 1986	
					ABSOLU	RELATIF
UTO	886.236.827	36,20	854.551.029	38,33	31.685.798	+ 3,71 %
..C.D.	170.177.110	6,95	145.865.052	6,55	24.312.058	+ 16,67 %
ND. VOL. RD.	353.412.553	14,43	209.832.676	9,41	143.579.877	+ 68,43 %
INCENDIE	447.614.938	18,28	416.621.012	18,68	30.993.926	+ 7,44 %
AVIATION	154.809.014	6,32	120.930.459	5,42	33.878.555	+ 28,01 %
TRANSPORTS	436.153.895	17,81	481.934.078	21,61	- 45.780.183	- 9,50 %
PRIMES NETTES	2.448.404.337	-	2.229.734.306	-	218.670.031	+ 9,81 %
REASSURANCE	30.502.441	-	30.604.607	-	102.166	+ 0,33 %
ACCEPTIONS	12.306.474	-	-	-	12.306.474	-
CHIFFRE D'AFFAIRES	2.491.213.252	-	2.260.338.913	-	230.874.339	+ 10,21 %

RAPPORT S/P (EXERCICE 85)

B R A N C H E S		RAPPORT SINISTRES / PRIMES ACQUISES	
		1 9 8 5	1 9 8 4
Catégorie	1	74,85 %	83,54 %
	2	40,57 %	75,71 %
	3	107,91 %	129,78 %
	4	176,13 %	196,55 %
	5	44,35 %	45,95 %
TOTAL	AUTO	78,80 %	99,83 %
	R.C.D.	85,15 %	84,12 %
	IND. RD. VOL	30,97 %	110,08 %
	INCENDIE	28,98 %	36,75 %
	TRANSPORTS	85,37 %	51,27 %
	AVIATION	37,10 %	0,60 %
TOTAL		63,37 %	72,11 %

PLACEMENT DU PLAN DE REASSURANCE

DE LA C.S.A.R. - 1987

T R A I T E S	REASSUREURS
<p>- <u>TRAITES PROPORTIONNELS</u> :</p> <p>(PREMIER EXCEDENT INCENDIE)</p> <p>- <u>TRAITES NON PROPORTIONNELS</u></p>	<p>- U.A.P.</p> <p>- COMMERCIAL-UNION</p> <p>- S C O R</p> <p>- SUISSE RE</p> <p>- MUNICH RE</p> <p>- S.A.F.R.</p> <p>- KOLNISCHE RUCK</p> <p>- AFRICA RE</p> <p>- CICA RE</p> <p>- U.A.</p>
<p>- <u>TRAITES PROPORTIONNELS</u> :</p> <p>(DEUXIEME EXCEDENT INCENDIE)</p>	<p>- U.A.P.</p> <p>- AFRICA RE</p> <p>- CICA RE</p> <p>- U.A.</p>

CESSIONS EN REASSURANCES PROPORTIONNELLES
ET FACULTATIVES (85)

BRANCHES	CESSIONS	EMISSIONS	RAPPEL 84
AUTO	-	-	-
R.C.D.	17.479.234	10,27 %	8,38
IND. VOL. RD	217.555.208	61,56	50,46
INCENDIE	334.526.937	74,74	86,15
TRANSPORTS	280.527.087	64,32	66,25
AVIATION	147.832.170	95,49	97,20
TOTAL	997.920.636	40,76	40,99