

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE

(MSTA – 3^{ème} Promotion 1996 - 1998)

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

En vue de l'obtention

Du Diplôme de Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances

(MSTA)

**THEME : LA GARANTIE AVANCE SUR RECOURS EN ASSURANCE
AUTOMOBILE**

Maître de Stage :

Mr Aw Déthié

Chef du Département Courtage

Assurances Générales Sénégalaises

Présenté par :

Mr Fall El Hadji Abdoul AZIZ

DEDICACES :

Je dédie cet ouvrage :

A mon père,

A mon épouse pour son soutien moral,

A ma fille,

A toute ma famille, ainsi qu'à ma belle famille,

A tous mes amis,

A la mémoire aussi de :

Feu ma très chère mère,

Feu mon homonyme Mame Serigne Abdoul Aziz SY

Que la terre leur soit légère et que DIEU les accueille dans son paradis .

Amen !

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à tous ceux qui ont contribué moralement et matériellement au bon déroulement de mon stage et à l'élaboration de ce rapport.

Je voudrais particulièrement citer :

- **Mr Ibrahima CISSE Directeur Général des A.G.S.**
- **Mr Déthié AW Chef du Département Courtage** pour l'encadrement
- **Mr Sidy FAYE chef du Département Administratif et Financier** pour ses conseils,

ainsi que **tout le personnel des A.G.S**, pour leur collaboration et leur disponibilité constantes.

Qu'ils veuillent tous trouver ici l'expression de ma profonde gratitude.

TABLEAU DES ABREVIATIONS

A.G.S	:	Assurances Générales Sénégalaises
G.A.N	:	Groupe des Assurances Nationales
A.G.F	:	Assurances Générales Françaises
F.S.S.A	:	Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances
I.A.R.T	:	Incendie-Accident - Risques Techniques
C.F.O.A	:	Compagnie Financière de l'Ouest Africain
C.I.M.A	:	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
S/P	:	Rapport Sinistres à primes
C.A	:	Chiffre d'affaires
C.S	:	Charge de Sinistres
MSAT	:	Mutuelles Sénégalaises d'Assurance des Transporteurs
N.A	:	Nationale d'Assurances
S.N.A.S	:	Société Nationale d'Assurances au Sénégal
C.S.A.R	:	Compagnie Sénégalaise d'Assurance et de Réassurance
SONAM	:	Société Nationale d'Assurance Mutuelle du Sénégal
A.S.S	:	Assurances la Sécurité Sénégalaise
S.G.B.S	:	Société Générale de Banque au Sénégal
B.I.C.I.S	:	Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie au Sénégal
B.S.K	:	Banque Sénégal-Kowétienne
P.A	:	Prévoyance Assurances
CIBA:		Central Insurance Brooker Agency
PANE	:	Prime acquise non émise

SOMMAIRE

Plan du rapport d'études et de stage

(Pour plus de détails, voir table des matières à la fin du rapport)

INTRODUCTION GENERALE

- PARTIE I : Présentation des A.G.S. et Description des Activités
 - I : Présentation des A.G.S.
 - II : Activités et Fonctionnement de la Société.
- PARTIE II : La Garantie Avance sur Recours en Assurance Automobile

INTRODUCTION

- I : Objet de la Garantie
- II : Etendue de la Garantie
- III : Exclusions
- IV : Limites Territoriales
- V : Capital Assuré
- VI : Reconstitution de la garantie
- VII : Tarification
- VIII : Règlement des sinistres
- IX : Subrogation - Recours
- X : Statistiques
- XI : Détermination du taux technique ou de la prime de risque
- XII : Conclusions (Recommandations - Suggestions)

CONCLUSION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Le Marché Sénégalais des Assurances, avec un Chiffre d'Affaires global et provisoire (1997) de F CFA 23 MILLIARDS 361 Millions en IART et 5 MILLIARDS 827 MILLIONS en Vie occupe le 4ème rang africain (Pays CIMA) derrière la COTE D'IVOIRE, le CAMEROUN, et le GABON. Ces résultats pouvaient nettement être améliorés s'il n'existait pas de contraintes socio-économiques, culturelles, religieuses, et si les besoins du secteur informel étaient pris en compte.

Mais malgré la modicité de ce chiffre, le secteur des assurances connaît une croissance exponentielle ces dernières années, croissance qui lui permet en permanence d'assurer ou de jouer son rôle principal d'investisseur institutionnel.

C'est d'ailleurs dans le souci de mieux assurer ce rôle en même temps de préserver les intérêts des assurés, assureurs et bénéficiaires de contrats d'assurances et de capitalisation que la Cima a vu son avènement. Cette protection se faisant par le biais d'un contrôle administratif et financier des Compagnies afin de mieux s'assurer d'une marge de solvabilité suffisante et disponible, tout en veillant au respect des conditions et formes édictées par ledit Code pour l'octroi des agréments.

Le marché Sénégalais ayant déjà fait l'objet de contrôle depuis 1997 est donc entré dans une phase d'assainissement avec le retrait d'agrément de deux Sociétés IART et d'une Société Vie. C'est dans ce nouveau contexte du secteur des assurances que le groupe AGS s'est fixé comme objectif principal la reprise de la position de leader qu'il a assez souvent occupée avant d'être relégué au deuxième rang ces deux dernières années. Par ailleurs cette évolution s'explique en partie par la reprise des actions AGF par la CFOA mais aussi par une grande agressivité des concurrents.

C'est donc dans le but de participer à l'effort de relever ces multiples défis par des actions et suggestions concrètes que ce stage nous a été accordé par le Directeur Général des A.G.S, précisément au département Courtage de l'IART. Ainsi nous allons dans la première partie de ce rapport parler de la présentation des AGS (Carte d'identité) et de ses différentes activités.

Dans la deuxième partie, nous allons traiter de la garantie "Avance sur Recours" en Assurance AUTO : son fonctionnement, ses résultats techniques avant de formuler quelques recommandations et solutions à ses problèmes.

PREMIERE PARTIE : RAPPORT DE STAGE

Chapitre I : PRESENTATION DES A.G.S - IART

Les A.G.S - IART sont une Société anonyme de droit sénégalais créée le 1er Janvier 1977 par fusion des succursales sénégalaises des A.G.F (Assurances Générales de France) et du GAN (Groupe des Assurances Nationales) avec des partenaires dont :

- l'Etat du Sénégal
- des Banques SGBS et BICIS
- et des Privés Sénégalais

Les locaux (Siège) de la Compagnie sont d'accès très facile, car situés en plein centre de Dakar, au 43 Avenue Albert Sarraut.

Le réseau de distribution est assuré par un Bureau Direct situé au Siège, les Intermédiaires (Courtiers, Agences), une Délégation Régionale à Kaolack (au Centre du pays soit à 192 Km de Dakar), une Délégation Régionale à Saint-Louis (au Nord du pays soit à 270 Km de Dakar) et un Agent Général à Ziguinchor (au Sud du pays en Casamance).

En 1996, les AGF et le GAN ont cédé leurs parts au Groupe CFOA (Compagnie Française de l'Ouest Africain) qui a rétrocédé la participation du GAN à des privés sénégalais. Le Capital social qui était de F CFA 230 MILLIONS à sa création a été porté à 2 MILLIARDS 990 MILLIONS . Il est réparti comme suit :

Répartition de l'Actionnariat au 01 Avril 1996

CFOA	:	51%
Privés sénégalais	:	20%
BICIS	:	10%
SGBS	:	10%
Etat Sénégalais	:	5%
Divers	:	4%

Depuis Mars 1996 la Compagnie est dirigée par Monsieur Ibrahima CISSE en qualité d'Administrateur Directeur Général.

L'effectif du personnel est de 81 dont 20 cadres supérieurs, 29 agents de maîtrise et 32 employés.

Il faut cependant noter que depuis 1986 les AGS-IART ont créé les AGS-Vie, avec un Capital de F CFA 500 MILLIONS réparti comme suit :

- A.G.S-IART	:	80%
- SGBS	:	5%
- BICIS	:	6%
- Privés Sénégalais	:	6%
- BSK	:	2%
- Divers	:	1%

Le Groupe (AGS-IART et AGS-Vie) est réassuré par des réassureurs de renommée internationale dont :

- KOLNISH RUCK	:	(Allemagne)
- La Suisse-Ré	:	(Suisse)
- La Munich-Ré	:	(Allemagne)
- La SCOR	:	(France)
- ERC FRANKONA	:	(France)

Section 1 : Le Groupe AGS, un investisseur de Premier Plan au Sénégal

A titre d'exemple, la valeur nette comptable du total des placements investis par les AGS au Sénégal s'élevait à plus de 10 Milliards de F CFA au 31.12.95. C'est dire que les AGS sont l'un des plus importants investisseurs parmi les Groupes Sénégalais. En dehors des placements obligatoires en valeur d'Etat dont il est le plus gros détenteur, le Groupe AGS a investi dans divers secteurs de l'économie nationale parmi lesquels on peut citer le tourisme, les banques, la réassurance, l'industrie etc..

Section 2 Répartition des placements en 1995 (Valeur nette comptable)

- Obligations - Valeurs d'état	:	32%
- Placements bancaires	:	27%
- Immeubles	:	21%
- Actions	:	20%

Il faut aussi préciser que le taux de marge de solvabilité est de 1295,4% pour une marge réelle de F CFA 5,635 MILLIARDS au 31.12.97.

CHAPITRE II : ACTIVITES ET FONCTIONNEMENT

Le Chiffre d'Affaires de la Société AGS-IART est arrêté à **4 154 727 916 F CFA** au 31.12.97, soit environ 18% du marché global du Sénégal. Ce chiffre est réparti par branche de la manière suivante (Brut des PANES et Acceptations) :

- Automobile	:	33,76%
- Incendie	:	15,57%
- Transport	:	17,21%
- Maladie	:	16,59%
- Autres	:	11,35%
- RC Générale	:	05,52%

Tableau d'évolution du Chiffre d'Affaires pendant les 5 derniers Exercices AGS/IART

ANNEE	1993	1994	1995	1996	1997
C.A	2 150 062 634	3 434 254 088	3 901 975 394	3 981 434 868	4 154 727 916
C.S	1 359 125 000	1 643 100 000	2 862 959 859	1 519 744 989	1 733 809 637
S/P	63%	48%	75%	38%	43 %

Les activités de la Société sont réparties entre la Direction Générale et 9 Départements opérationnels et fonctionnels.

Section 1 : Direction Générale

L'Administrateur Provisoire assume la fonction de Directeur Général. Il est responsable de la politique du Groupe et le représente dans toutes ses relations avec les tiers. Il détient les pouvoirs exclusifs que voici :

- Signature sur les comptes bancaires du Groupe.
- Signature de toutes les conventions de toute nature qui engagent le Groupe
- Embauche et révocation de personnel
- Représentation du Groupe vis à vis des Tiers sauf pouvoir express
- Politique sociale du Groupe

Il est assisté dans ses fonctions par :

- une Assistante de Direction chargée du Secrétariat de la Direction Générale et du Conseil, de la Documentation et de l'Organisation Générale.
- des Chefs de Départements, un Fondé de Pouvoir, un Auditeur et des Inspecteurs.

Section 2 : Départements Opérationnels et Fonctionnels

Ils sont au nombre de 09 et sont définis comme suit :

I- Bureau Direct

Il gère toutes les affaires souscrites directement au Guichet.

Les objectifs qui lui sont assignés sont :

- améliorer la Clientèle
- accroître le CA
- maintenir la sinistralité en dessous de 50%

Le Chef de département est assisté :

.d'un responsable de la production qui a sous ses ordres 2 collaborateurs pour répondre aux besoins des clients qui se présentent directement au comptoir.

. d'un responsable des sinistres assisté de 3 collaborateurs :

- * un qui s'occupe des matériels et corporels, depuis la déclaration jusqu'au règlement.

- * un qui s'occupe des dossiers exclusivement contentieux et souvent de corporels.

- * un qui s'occupe exclusivement des dossiers Défense et Recours et Avance sur Recours. D'ailleurs la qualité du Service apporté par cet agent mérite d'être soulignée car dès la déclaration du sinistre par l'assuré, les démarches sont menées aussitôt auprès de l'assureur du tiers débiteur pour expertise ou accord sur devis, ce qui permet de procéder au règlement dans les délais de 15 Jours.

Observations

On constate au guichet que l'application du décompte au prorata est laissée à l'appréciation de l'agent producteur qui juge suivant le cas, de l'opportunité d'appliquer le barème courte période ou non. L'idéal serait de veiller à ce que les agents n'en abusent pas car cela constitue une infraction aux dispositions du tarif.

II Département Courtage

Ce département s'occupe exclusivement des intermédiaires (Courtiers, Délégations régionales, Agences). La particularité est qu'il gère en grande partie des risques d'entreprises (Flottes automobiles, Incendies industriels, Pertes d'exploitation etc.).

Le Chef de département est assisté de :

- Un Agent chargé de la Production IART
- Un Chef de Service Sinistres
- Deux Agents rédacteurs de sinistres
- Deux Agents producteurs en Flotte Auto
- Deux Secrétaires

Les objectifs fixés sont :

- Améliorer le service aux Courtiers
- Maîtriser la production et le règlement des Courtiers
- Gérer la Coassurance
- Accroître le CA
- Maintenir la sinistralité en dessous de 50%
- Assurer une meilleure politique de prévention avec visites de risque et rapports remis à l'assuré.
- Assister, former les Courtiers, Agents et Responsables des délégations sur la gestion des Risques Industriels.

Les Procédures : elles sont les mêmes au Bureau direct et au Courtage.

a) Production (Automobile)

- Faire remplir un questionnaire proposition au proposant (obligatoire)
- Faire la tarification suivant les caractéristiques du véhicule (usage, valeur assurée, valeur neuve, puissance fiscale, énergie, nombre de places, carrosserie), les garanties à souscrire et la durée du contrat
- En cas d'accord du proposant, saisir le contrat
- Faire payer la prime sur la base de la quittance ressortie
- Faire signer l'attestation et la police par le Chef de Guichet
- Faire signer la police au client avant de lui remettre l'attestation
- Ouvrir une chemise pour le classement de la police

En cas de renouvellement, il faut bien prendre soin de vérifier la sinistralité de la police en vue de lui appliquer la clause Bonus-Malus.

b) Sinistres

- A la réception du Client, recueillir la déclaration en lui faisant remplir un imprimé de déclaration.
- Ouvrir un dossier en attendant une éventuelle réclamation de la victime en cas de sinistre RC.
- Vérifier si la garantie est acquise
- Dans le cas d'une flotte, vérifier si le véhicule mis en cause est bien assuré.
- Vérifier les risques couverts par la police.
- Réclamer le Procès-verbal de constat de l'accident
- Vérifier la prise d'effet, l'échéance de la police et la date du sinistre, s'il y a conformité
- Vérifier si la prime est payée
- Vérifier l'usage du véhicule aussi
- S'il s'agit de sinistre matériel, réclamer un devis de réparation
- Confirmer un expert qui doit tenir un rapport dans les meilleurs délais

Pour les dossiers corporels, outre les points cités ci-dessus :

- Réclamer un Certificat médical et de consolidation
- Faire subir à la victime une expertise médicale chez le médecin expert de l'assureur si le Certificat médical est supérieur à 8 jours.
- Réclamer le rapport du médecin dont une copie à remettre à la victime
- Faire une offre d'indemnité à la victime s'il n'y a pas de contestation sur le rapport d'expertise.
- En cas d'accord de la victime, procéder au règlement dans les 15 jours de la date d'accord.
- En cas de désaccord sur l'offre d'indemnité, la victime est en droit d'assigner l'assureur à l'expiration du délai d'un an tel que prévu à l'article 231 du Code CIMA.

III- Département Transport

Ce département a été détaché du département SANTE pour être rendu autonome depuis le 12 Mars 1998. Il représente 17% du CA de l'IART, occupant donc le 2ème rang

après l'Auto. La particularité dans ce département est qu'il gère aussi bien les affaires directes que les affaires de courtage.

Les missions sont :

- Accroître le CA
- Limiter la sinistralité à 20% après recours

Le Chef de département est assisté de :

- . Un Adjoint qui s'occupe exclusivement de la production
- . Une Secrétaire chargée de l'établissement des attestations et des ressorties mensuelles des émissions de primes.
- . Un Agent chargé exclusivement de la comptabilisation et du suivi de la coassurance

Les sinistres et les recours sont instruits et gérés par le Chef de département lui-même.

Suggestions

Compte tenu du volume de ce portefeuille, le renforcement de l'équipe est souhaitable pour améliorer la gestion des sinistres qui il faut le reconnaître est de bonne qualité. Ce qui permettra au responsable du département de mieux se consacrer au commercial.

Procédures

a) Production Facultés : Ici la procédure n'est pas compliquée. Qu'il s'agisse d'affaires au voyage ou de polices d'abonnement la tarification se fait sur les bases suivantes :

- nature des marchandises
- moyen de transport (voiture, avion, navire). S'il s'agit de navire, préciser, la coque, l'âge, le pavillon
- le voyage : port de départ, port d'arrivée
- la valeur assurée
- mode et nature des emballages

b) Sinistres Facultés

- Recevoir la réclamation
- Vérifier la réalité de l'expédition par un connaissance, une lettre de voiture ou une LTA (Lettre de Transport Aérien)
- Vérifier la constatation des dommages par le représentant du transporteur (Bordereau de Livraison) ou par un expert (rapport d'expertise)
- La confirmation des réserves au transporteur par lettre
- Réclamer le Certificat de non livraison d'un colis en cas de perte de colis
- Réclamer la facture du fournisseur
- Justification des frais de Douane
- Vérifier la véracité de la valeur des facultés
- Vérifier la nature des dommages et voir si conformes aux dispositions du contrat
- Vérifier sur la liste de colisage si les facultés y sont bien mentionnées

Si toutes ces pièces sont conformes, procéder à la dispatche et au règlement de l'indemnité. Toutefois, il ne faut pas oublier de faire signer un acte de subrogation au bénéficiaire de l'indemnité pour l'exercice d'un éventuel recours.

c) Pour les Sinistres CORPS

- Réclamer le Certificat de navigabilité
- Réclamer le rapport d'expertise
- Vérifier la recevabilité du sinistre (les conditions de la police)
- Evaluation de la remise en état.

Il mérite de préciser ici que les affaires Corps de Pêche sont en coassurance obligatoire dans un pool appelé AMCO qui est une convention des assureurs maritimes Corps gérée par la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'assurances (FSSA).

IV -Département Santé

Il représente 16,59% du CA de l'IART, occupant ainsi le 3ème rang après l'Auto et le Transport. Ses objectifs sont :

- Accroître le CA
- Vulgariser les produits nouveaux

Le Chef de département est assisté de :

- . Un responsable chargé de la Production
- . Deux Agents pour le traitement des dossiers de sinistres
- . Deux Agents chargés exclusivement de la gestion de la police Groupe ASECNA.
- . Une Secrétaire

Suggestions

- Accorder une attention particulière sur la sélection des risques afin de maîtriser la sinistralité (S/P : 85,63% en 97)
- Dans le souci d'améliorer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers de sinistres, élaborer un logiciel VIDAL International
- Réorganiser la délivrance des lettres de garantie ASECNA en fixant une heure précise dans la matinée et dans l'après-midi afin d'éviter l'attroupement des clients dans les bureaux. L'idéal serait de se décharger de la gestion et de la confier au Courtier.

V- Département Administration et Finances

Ce département a pour objectifs :

- De fiabiliser les comptes du Groupe et respecter les délais de présentation des Etats Financiers (Etats Statistiques)
- Avoir une meilleure Gestion des Moyens et du Personnel
- Mettre en place une bonne Politique Financière

Le Chef de département est assisté de :

- Un Chef Comptable chargé également de la paie, des avances et des prêts
- Un Responsable chargé des archives et de la documentation
- Un Responsable des moyens généraux chargé :
 - . du suivi et de l'entretien du patrimoine roulant et mobilier de la Société sauf l'informatique
 - . de la gestion des fournitures de bureaux (consultation et appels d'offres auprès des fournisseurs)
 - . de la ressortie mensuelle des consommations par Service ou Département

- Un Gestionnaire du patrimoine de la Compagnie : Ce Service a été créé en 1996. Il gère tous les immeubles de la Société ainsi que les autres placements tels que actions, obligations etc...

Son travail consiste aussi en ce qui concerne les immeubles à :

- . émettre les quittances de loyers ou échéances
- . envoyer des échéances aux clients
- . assurer le suivi jusqu'au règlement
- . suivre l'entretien et la réparation des immeubles

VI- Inspection

Les inspecteurs sont rattachés directement à la Direction Générale et sont au nombre de 03 :

- un chargé du Bureau direct et des délégations régionales. Il exerce un contrôle administratif et technique ainsi que le suivi des instances. Il assure aussi le suivi de l'exécution des moratoires accordés.
- Un chargé des Courtiers, qui en plus des contrôles administratifs et techniques, assure le suivi des règlements et des moratoires accordés.
- Un chargé du recouvrement des arriérés antérieurs au 31.12.96, ainsi que ceux du Bureau direct arrêtés au 31.12.97 Son objectif est de recouvrer tous les arriérés avant le 1er Janvier 1999.

VII- Contrôle de Gestion et Audit

Ses principales missions sont :

- Elaborer des reportings plus fonctionnels
- Mise en place de tableaux de bord pour tous les services
- Etablissement des statistiques CIMA et autres
- Mise en place des comptes analytiques
- Contrôle de l'exécution des budgets
- Mise à jour des procédures techniques administratives et financières

VIII - Fondé de Pouvoir Chargé du Juridique

Ce poste est créé en Mars 1997. Il est conseiller Juridique de la Société sur les questions afférentes à son activité. Il assure le suivi des dossiers de Recours et Arbitrage sauf transport.

Il préside la Commission de règlement des sinistres et le Comité technique qui réunissent hebdomadairement l'ensemble des chefs de département et les chefs de service sinistres. Par ailleurs, il est le Président de l'Amicale du personnel. Il faut préciser que cette Amicale est dotée d'un budget pour le financement d'organisations socio-culturelles, de loisirs etc. A titre d'exemple, l'Amicale a subventionné une cantine pour permettre au personnel de se restaurer à moindre coût sans se déplacer.

IX - Département Informatique

Ce département est doté d'un matériel très puissant de type AS400 modèle F 10 d'une capacité de 80 postes de travail et de 60 micro-ordinateurs.

Le Chef de département qui est un ingénieur en informatique est assisté de :

- Un adjoint qui est aussi ingénieur
- Un analyste programmeur chargé de la programmation
- Deux agents opérateurs chargés de l'exploitation
- Un agent spécialisé en micro, chargé de la branche Vie

Ce département s'occupe de la ressortie des états suivants :

- * Bordereaux journaliers de Production, des sinistres et des encaissements adressés aux différents départements
- * Bordereaux mensuels des primes émises, annulations, encaissements et des arriérés
- * Reporting mensuel pour suivre l'évolution du CA
- * Situation mensuelle du siège , délégations, intermédiaires, et de la coassurance.

Le 10 de chaque mois les ressorties suivantes sont effectuées automatiquement :

- * les Termes
- * Attestations de renouvellement (flotte)
- * Polices à réclamer
- * les Bordereaux d'envoi
- * Ressorties annuelles des statistiques suivantes :
 - Encaissements
 - Risques en cours
 - Emissions nettes d'annulations
 - Sinistres payés

- Sinistres en suspens
- Déclarations fiscales des intermédiaires, experts, avocats etc.....

Outre ces travaux, les missions ci-après lui sont assignées :

- * Assurer la reconversion de ASSUR IART en 1998
- * Formation du personnel et polyvalence des informaticiens
- * Mise en place d'un dossier technique sur le choix informatique en l'an 2000
- * Amélioration du niveau d' information pour les AGS-Vie.

Il faut préciser que ce Département gère de façon autonome le patrimoine informatique (machines, matériel, fournitures etc.....).

CONCLUSION

Nous pouvons dire d'une part que le système de fonctionnement de la Société schématisé dans l'organigramme annexé au présent ouvrage est essentiellement guidé par un souci de rendre autonome les services dans leur gestion quotidienne, d'instaurer et de renforcer la polyvalence. Des réunions de coordination entre départements ainsi que des réunions d'informations et de suivi internes à chaque service sont tenues périodiquement pour une meilleure communication. Aussi un Comité Technique et une Commission de règlement sinistres ont été mis en place sous la direction du conseiller juridique. La Commission sinistre se réunit chaque semaine pour étudier et régler les sinistres d'un montant supérieur ou égal à un MILLION de FCFA, alors que le Comité technique est composé des Chefs de départements et de services qui à l'occasion des séances discutent de problèmes techniques, juridiques etc....afin d'y trouver des solutions concrètes.

D'autre part l'analyse du fonctionnement de la Société nous amène à relever un certain nombre d'anomalies auxquelles il faudrait rapidement apporter des corrections :

1) les Arriérés de Primes : Le reporting arrêté au 01.01.98 ressort un montant de **F CFA 2 780 391 095** d'arriérés de primes (cumul au 31.12.97) , ce qui a d'ailleurs poussé la Direction Générale à prendre des mesures urgentes dont l'objectif est le solde de tous arriérés au 31.12.98.

A titre indicatif les arriérés antérieurs au 31.12.97 (cumulés) sont de **F CFA 808 677 798** au 20 Juillet 1998. Ce qui suppose qu'il faut encore beaucoup de rigueur et d'efforts pour tout recouvrer.

2) La Gestion de la Coassurance : Une confrontation doit être faite entre la comptabilité et la production surtout en ce qui concerne les exercices antérieurs à 96 afin de maîtriser les soldes réels avec les différentes Compagnies aussi bien au niveau des Sinistres qu'au niveau des Primes. D'ailleurs compte tenu du contexte actuel du marché il faudrait faire le plus rapidement possible la situation nette avec les MSAT et la NATIONALE pour déposer les réclamations dans les délais.

3) La Réassurance : Ce département n'existe pas aux A.G.S. C'est pourquoi nous pensons que sa création serait salubre conformément au Standing de la Société, et surtout pour alléger les producteurs de la gestion des Bordereaux.

Toutefois en ce qui concerne la **Branche Maladie**: nous tenons à rappeler qu'il n'existe aucun traité . Des garde-fous doivent donc être pris pour parer à des risques éventuels d'épidémies.

4) Structure du Portefeuille : On note une prédominance de l'automobile avec 33% du portefeuille. Ce chiffre va connaître une croissance importante cette année du fait de l'héritage des TPV (Transport public de voyageurs) suite au retrait d'agrément des MSAT et de la NATIONALE et à la création du Pool TPV.

5) La Sinistralité : Au 31.12.97 la sinistralité moyenne est de 43%. Toutefois seule la branche Maladie a connu une sinistralité très alarmante d'environ 85,63%. Ce qui suppose qu'il faut nécessairement assainir en étant plus exigeant sur les critères de sélection et surtout en veillant au respect strict de l'application de la Clause d'ajustabilité.

6) Les Recours : un problème de suivi et de recouvrement se pose pour les sinistres matériels en automobile.
C'est d'ailleurs compte tenu de ces difficultés réelles que nous avons choisi dans la deuxième partie de traiter de la garantie Avance sur Recours et des problèmes liés à sa gestion technique.

DEUXIEME PARTIE : *RAPPORT D'ETUDES*

LA GARANTIE AVANCE SUR RECOURS

INTRODUCTION

Devant l'insolvabilité de certaines Compagnies d'assurance ou souvent même de certains propriétaires de véhicules terrestres à moteur mal ou non assurés, beaucoup d'assurés n'acceptent pas ou du moins n'arrivent pas à comprendre le fait de ne pas pouvoir être indemnisés dans les délais en cas de dommages matériels subis par leur véhicule et engageant la responsabilité d'un tiers à la suite d'un accident. C'est dire que beaucoup d'assurés ignorent le principe de l'assurance automobile dont le fondement est la responsabilité civile.

Cela veut dire tout simplement qu'en cas de préjudice matériel subi par un véhicule assuré et engageant la Responsabilité Civile d'un Tiers, l'indemnisation ne peut s'effectuer que dans l'une des conditions suivantes :

- 1) le véhicule assuré est garanti en dommages (Tous risques), dans ce cas son assureur l'indemnise et se retourne contre le tiers responsable s'il n'est pas assuré, ou contre son assureur s'il est assuré.

- 2) le véhicule assuré n'est pas garanti en dommage, son assureur l'assiste s'il est garanti en Défense et Recours soit à l'amiable soit en assignant le tiers responsable ou son assureur (s'il y en a) pour lui permettre de rentrer dans ses débours; Il faut tout de même rappeler que ces frais d'assistance (honoraires avocats etc...) sont limités forfaitairement dans les conditions particulières de la police.

Mais en réalité on note un retard dans le règlement de ces dossiers assistance dû principalement à deux raisons :

- lenteur des décisions judiciaires
- insolvabilité de certaines Compagnies

Aussi dans le souci de mieux satisfaire les Clients dont les revenus ne permettent pas de supporter la prime de la garantie dommage d'une part, d'autre part de contourner la limitation d'âge pour accéder à cette garantie dommage pour certains véhicules, les AGS ont mis en place ce produit depuis 1993. La commercialisation a commencé par une extension de la garantie dans un contrat Multirisque habitation intitulée AGS - Intégral qui est un package de garanties pour les habitations, comprenant :

- Incendie
- Vol
- Bris de Glaces
- Tous Risques informatiques
- Dégâts des Eaux
- Responsabilité Civile Vie privée
- Responsabilité Civile Chasse,

auquel on a la possibilité de greffer l'automobile. C'est par la suite que la souscription a été étendue aux monovéhicules et aux flottes.

C'est ainsi que pour mieux percevoir la rentabilité et la nécessité de poursuivre la vente du produit, nous allons procéder à son étude à travers les différentes parties suivantes :

- 1- L'objet de la garantie
- 2- L'étendue de la garantie
- 3 - Les exclusions
- 4 - Les limites territoriales
- 5 - Le capital assuré
- 6 - La reconstitution de la garantie
- 7 - La tarification
- 8 - Le règlement des sinistres

9 - La subrogation et les recours

10- Les statistiques (Primes - Sinistres)

11- La détermination du taux technique ou de la prime de risque

Section 1 : Objet de la Garantie

Elle est encore appelée garantie substitution au débiteur et permet à la Compagnie de se substituer à un tiers ou à son assureur s'il est assuré, en cas de collision engageant la responsabilité soit partiellement soit totalement d'un véhicule appartenant à autrui, à condition que le véhicule assuré et désigné aux conditions particulières ait subi des dommages matériels.

Cette garantie porte sur :

- le montant des dommages réellement subis par le véhicule assuré et fixé par un Expert désigné d'accord parties ou par voie de justice
- Les frais et honoraires de cet Expert s'ils ont été payés par l'assuré.
- Les frais de constat de l'accident

A noter que la garantie vise exclusivement les véhicules de la catégorie I (Tourisme)

Section 2 : Etendue de la garantie

Les conditions pour que la garantie joue sont les suivantes :

- Il faut que les dommages matériels subis par le véhicule assuré soient les conséquences d'un accident.
- Il faut que cet accident engage la responsabilité totale ou partielle d'un tiers, assuré ou non et identifié.
- Que la matérialité et les circonstances de cet accident soient établies par un constat dressé par les autorités de police, de gendarmerie ou d'huissier de justice.
- Que le montant des dommages ait été évalué et fixé par un Expert agréé par la Compagnie ou par l'Assureur du Tiers responsable s'il est assuré.

La responsabilité totale ou partielle du tiers devra non seulement résulter des circonstances de l'accident, mais aussi des infractions relevées et mentionnées dans le procès verbal de constat d'accident établi par les autorités compétentes. Elle pourra aussi résulter de l'acceptation de la responsabilité totale ou partielle du tiers par son assureur.

Section 3 : Exclusions

Les sinistres suivants sont toujours exclus de la garantie :

- ceux résultant d'accidents non constatés par les autorités compétentes de police, de gendarmerie ou d'huissier de justice.

- les frais de réparation et dépenses autres que ceux consécutifs à des dommages directs subis par le véhicule assuré, tels que les frais de dépannage, de remorquage, d'immobilisation engagés et /ou supportés par l'assuré ou toute autre personne par suite de l'accident.

Section 4 : Limites Territoriales

La présente garantie est limitée aux seuls sinistres survenus sur le territoire de la République du Sénégal.

Cette limitation s'explique par des raisons d'ordre purement pratique, surtout en ce qui concerne le suivi des recours. Toutefois une étude pourrait être envisagée pour l'extension de garantie dans les pays membres de la CIMA en parallèle avec l'article 204 du Code CIMA "Etendue Territoriale".

Section 5 : Capital Assuré

La garantie est accordée par accident et par année d'assurance, à concurrence d'un Capital indiqué aux Conditions Particulières. Ce capital constitue l'engagement maximum de l'assureur par sinistre et est fixé en option forfaitairement à 500 000 , 1 000 000, 1 500 000 ou 2 000 000 F CFA. Il peut être reconstitué après épuisement moyennant prime complémentaire; Il n'y a pas application de la règle proportionnelle des capitaux.

Section 6 : Reconstitution du Capital Assuré

Le Capital souscrit par année et par sinistre s'épuise au fur et à mesure du règlement des sinistres correspondant à la même période d'assurance.

Il peut cependant être reconstitué sur simple demande du souscripteur ou de l'assuré moyennant paiement d'une prime complémentaire calculée au prorata temporis selon le tarif en vigueur au jour de la demande.

Section 7 : Tarification

La prime est fixée à 3% du Capital assuré. Elle a été déterminée sur la base du taux d'intérêts bancaires perçu sur le marché sénégalais. Les statistiques que nous étudierons plus loin nous permettront de savoir si ce taux est suffisant ou non.

Section 8 : Règlement de Sinistres

a) Procédure

Elle est la même que dans l'instruction habituelle des dossiers de sinistre des autres garanties :

L'Assuré doit :

- déclarer le sinistre auprès de son assureur
- produire un devis de réparation des dommages
- faire procéder au constat de l'accident par les autorités compétentes (police, gendarmerie, ou huissier de justice).
- procéder à l'expertise des dommages par un expert agréé désigné par la Compagnie si le Tiers responsable n'est pas assuré, ou par l'assureur de ce dernier s'il en existe.
- produire une facture définitive de réparation conforme aux conclusions de l'expert évaluateur de dommages.

Si le tiers responsable est assuré, les originaux de ces pièces doivent être déposés auprès de son assureur aux fins d'expertise, mais aussi pour permettre à la Compagnie de suivre le recours après règlement de l'indemnité due.

S'il n'est pas assuré ces pièces sont remises à la Compagnie qui après règlement exercera son recours contre le Tiers pour récupérer le montant de l'indemnité qu'il aura versé entre les mains de son assuré.

b) Calcul de l'indemnité

L'indemnité est égale au plus au montant qui aurait été payé par l'assureur du tiers responsable conformément aux conclusions du rapport d'expertise. Elle ne peut être supérieure au Capital assuré indiqué aux Conditions particulières. Son calcul tient compte :

- de la vétusté applicable et déterminée par l'expert
- du partage de responsabilité entre l'assuré de la compagnie et le tiers (Véhicule adverse).

c) Modalités de paiement de l'indemnité

Après évaluation des dommages et fixation de l'indemnité suivant les conditions ci-dessus, le paiement doit intervenir dans un délai de quinze jours (15 jours) après la constitution complète du dossier.

Il faut comprendre par dossier complet :

- la remise du constat d'accident à l'assureur
- la réception par l'assureur du rapport d'expertise
- un accord sur les responsabilités de l'accident avec l'assureur du tiers, s'il est assuré
- ou bien, que ces responsabilités soient déterminées sur la base du procès-verbal de constat établi par les autorités compétentes, ou sur la base de la jurisprudence si le tiers n'est pas assuré
- l'accord de l'assuré sur le montant de l'indemnité déterminé à dire d'experts

Section 9 - Subrogation et Recours

Après paiement de l'indemnité due au titre de cette garantie, la Compagnie est subrogée dans tous les droits et actions de son assuré contre le ou les responsables du sinistre dans la limite des sommes réglées; Pour ce faire l'assuré lui signe un acte de subrogation pour lui permettre d'exercer un recours contre le tiers responsable qui doit lui rembourser les sommes qu'elle a avancées à son assuré.

Section 10 - Statistiques

Il faut noter qu'elles n'ont jamais été faites.

C'est pourquoi pour obtenir des résultats fiables, nous avons commencé notre étude depuis la date de conception et de commercialisation de la garantie soit sur 5 exercices : 1993 , 1994, 1995, 1996 et 1997.

TABLEAU A : PRODUCTION SUR 5 EXERCICES

	1993	1994	1995	1996	1997	TOTAL
Production Nette d'annulation F CFA	180 001	3 875 945	7 257 213	10 744 536	23 989 447	46 046 742
Nombre de Contrats vendus	12	269	496	686	1 424	2 887

TABLEAU B : SINISTRALITE SUR 5 EXERCICES

ANNEE	PRODUCTION (P)	CHARGE DE SINISTRE (S)	S/P	
1993	180 001	-	-	
1994	3 875 945	2 633 563	68%	
1995	7 257 213	5 321 143	73 %	
1996	10 744 536	4 436 699	41%	
1997	23 989 047	17 104 125	71%	
TOTAUX	46 046 742	29 495 530	64 %	S/P Moyen

TABLEAU C : ETUDE DE LA FREQUENCE DE SINISTRES

ANNEE	Nbre de Sinistres	Nbre de Contrats	f = $\frac{\text{Nbre de Sinistre}}{\text{Nbre de Contrats}}$	
1993	0	12	0	
1994	11	269	4,09%	
1995	21	496	4,23%	
1996	26	686	3,79%	
1997	61	1 424	4,28%	
TOTAUX	119	2 887	4,12%	Fréquence moyenne

TABLEAU D : ETUDE DU COUT MOYEN DE SINISTRE

ANNEE	Charge de Sinistre	Nbre de Sinistres	Coût Moyen de Sinistre (c)
1993			
1994	2 663 563	11	239 415
1995	5 321 143	21	253 388
1996	4 436 699	26	170 642
1997	17 104 125	61	280 395
TOTAUX	29 495 530	119	247 862

d'où une prime pure = $f \times c = 247\,862 \times 4,12\% = 10\,212$

TABLEAU E : EVALUATION - REGLEMENT ET RECOURS ENCAISSES
(Toutes Compagnies confondues)

Exercices	Nbre de SINISTRE	Evaluation (Suspens)	Règlement	Recours Encaissés
1993				
1994	11	1 060 000	1 573 563	
1995	21	1 149 107	4 172 036	344 284
1996	26	1 820 002	2 616 697	55 000
1997	61	9 206 999	7 897 126	315 375
TOTAUX	119	13 236 108	16 259 422	714 659

TABLEAU F : NOMBRE DE SINISTRES PAR TRANCHE DE CAPITAL GARANTI

Capitaux Année	0 à 500 000	500 000 à 1 000 000	Plus de 1 000 000	TOTAL
1993	-	-	-	
1994	11	-	-	11
1995	21	-	-	21
1996	26	-	-	26
1997	58	3	-	61
TOTAL	116	3	0	119

TABLEAU G : ETAT DES RECOURS A ENCAISSER (Instances Compagnies Adverses)

COMPAGNIES ADVERS	REGLEMENT F CFA	RECOURS ENCAISSES F CFA	RECOURS A ENCAISSER F CFA
SONAM	362 634	202 404	160 230
NATIONALE Direction Générale	3 614 022	86 500	*3 527 522
SECURITE SENEGALAISE	2 161 909		2 161 909
MSAT	7 155 320	113 500	*7 041 820
AGENT JUDICIAIRE DE L'ETAT	849 061		849 061
PREVOYANCE	69 994		69 994
SNAS	604 950		604 950
SOSAR AL AMANE	438 748	141 880	296 868
TOTAUX	15 256 638	544 284	14 712 354

* TOTAL (MSAT et NA) : 10 569 342

Section 11 - Détermination du Taux Technique ou de la prime de risque

Notre démarche consiste ici à partir du coût moyen et de la fréquence moyenne pour aboutir à un taux technique ou à une prime de risque suffisante. Ainsi notre étude sera axée sur 3 approches :

1ere Approche :

Nous rappelons que notre prime pure moyenne (Tableau C et D) est de F CFA 10 212 avec un S/P moyen de 64%.

Aussi compte tenu des différences constatées dans la présentation des états Statistiques avant l'entrée en vigueur du Code , nous avons choisi de travailler sur les états CIMA de 96 et 97 pour déterminer le taux moyen des frais de gestion en automobile (sauf la RC) soit 35,22%.

La prime commerciale serait alors de

$$\frac{10\,212 \times 99,22}{64} = 15\,832$$

64

En ajoutant un chargement de sécurité de 5% (par mesure de prudence) la prime commerciale devient **F CFA 16 624 plus frais et taxes.**

2ème Approche :

Il s'agit ici de rapporter les charges de sinistres cumulées aux valeurs assurées cumulées sur 5 ans .

Charge de Sinistre sur 5 ans = 29 495 530 (Tableau B)

Valeur Globale assurée sur 5 ans = 1 534 891 400 (ce montant s'obtient en rapportant la prime globale cumulée sur 5 ans soit 46 046 742 au taux de prime de 3%).

$$\text{Le ratio} = \frac{29\,495\,530}{153\,489\,400} = 1,92\%$$

Ce qui veut dire que sur 100 F de valeur assurée (Capital) la Compagnie a payé 1,92 F de sinistre. Autrement dit il faut au minimum 1,92 F de prime pour couvrir 100 F de Capital.

1,92% représente donc la prime de risque ou prime pure, d'où un taux technique moyen de 1,92% auquel il faut ajouter les chargements :

$$\text{d'où Taux de base} \quad \frac{1,92\% \times 99,22}{64} = 2,98$$

Avec un chargement de sécurité de 5% on obtient un taux = $2,98 \times 105\% = 3,13\%$

Ce qui donnerait avec un capital de 500 000, une prime commerciale de **FCFA 15 650** plus frais et taxes.

On peut aussi partir des S/P en posant l'hypothèse théorique de S/P = 65%, d'où le taux de 3% en vigueur correspond à 65%. Puisque sur les 5 exercices on a un S/P moyen de 64% (voir tableau B) on peut en posant une règle de trois, trouver le taux moyen après les 5 ans soit :

$$\frac{3\% \times 64}{65} = 2,95\% \text{ d'où un taux de } 3,10\% \text{ en intégrant le chargement de sécurité de } 5\% . \text{ Ce qui donne une prime de } \mathbf{F\ CFA\ 15\ 500} \text{ pour un capital de } 500\,000 \text{ F CFA.}$$

3ème Approche

On considère la prime moyenne par contrat sur 5 ans

Soit $\frac{46\,046\,742}{2887} = 15\,950$ (prime Commerciale)

$$\text{d'où la prime pure} = \frac{15\,950 \times 64}{100} = 10\,208$$

En considérant toujours le taux moyen des Frais de gestion de 35,22%, la prime commerciale devrait être de $\underline{10\ 208 \times 99,22} = 15,826$

64

En ajoutant un chargement de sécurité de 5%, la prime à payer serait de $15\ 826 \times 105\% = \mathbf{16\ 617}$

Quelle que soit l'approche, nous trouvons sensiblement le même résultat. Par conséquent, nous pouvons dire qu'on pourrait envisager de maintenir le taux technique de 3% au vu de la structure du portefeuille en question et de son comportement satisfaisant depuis 5 ans de commercialisation.

Il mérite aussi de rappeler que même si nos résultats avoisinent le taux en vigueur de 3%, ce taux ne relève d'aucune étude statistique. Il est calqué sur le taux d'intérêts des dépôts bancaires, dans la mesure où l'indemnité au titre de ladite garantie est perçue comme une avance, donc de l'argent qu'on prête au Client en attendant d'être remboursé par le tiers débiteur (ou son assureur) ; la prime retenue sur les 3% étant l'intérêt.

Seulement au moment de la mise en place du produit, l'assureur préconisait certainement l'hypothèse de recouvrer l'indemnité avancée dans l'année, oubliant que cela pouvait s'étaler sur plusieurs années.

Ce qui veut dire que dans une telle situation les intérêts ne seraient perçus que sur une année.

CONCLUSIONS: l'analyse technique que nous venons de faire suscite de notre part des remarques et recommandations que nous allons détailler .

1 - Remarques importantes :

a) Au niveau Tarifaire : le rapport S/P moyen de 64% sur les 5 exercices compte non tenu des recours éventuels à exercer nous pousse à conclure que le risque est bon. L'aboutissement de ce travail nous amène donc à constater que le taux de 3% en vigueur est suffisant.

b) Production : le tableau A nous montre un développement considérable de la production, ce qui démontre que les assurés s'intéressent au produit.

c) Au niveau des Recours : L'analyse du tableau E nous révèle qu'il n'y a pas un suivi correct des recours; On constate que sur 16 259 422 de règlements effectués en 5 ans, seuls 714 659 ont été recouverts d'où un taux de récupération de 4,39%. Il y a donc là un problème, est ce un manque de suivi, ou est ce qu'il s'agit plutôt de dossiers dont la responsabilité incombe à des tiers insolvables ou à des tiers mal assurés c'est à dire assurés auprès des sociétés en cessation de paiement ? Pour cela l'étude complète des dossiers nous montre que la plupart d'entre eux (environ F CFA 10 569 342) sont à la charge des MSAT et de la Nationale qui viennent de faire l'objet de retrait d'agrément. Ce qui veut dire qu'il faut certainement constituer des créances douteuses pour ces dossiers (voir tableau G).

d) Au niveau indemnisation : Nous constatons que sur tous les 119 dossiers enregistrés durant 5 ans, un seul a fait l'objet d'une provision de 1 000 000, deux à 750 000 et tout le reste est dans la tranche de 500 000 F CFA.

e) Au niveau du Capital garanti

Avons constaté aussi que sur les 119 contrats sinistrés pendant les 5 ans on a :

. 2 à 750 000 de Capital garanti

. 8 à 1 000 000

. 1 à 1 500 000

. 2 à 2 000 000

Tout le reste est à 500 000 de Capital soit un total de 106 contrats

f) Les dossiers en suspens : Un montant de F CFA 13 236 108 FCFA de dossiers en instance a été relevé. Est ce pour des raisons de lenteur dans la liquidation des sinistres, ou est ce parce que les réclamations ne sont pas complètes ?

Aussi pour mieux apprécier l'impact de la garantie dans le portefeuille, nous avons approfondi notre étude en distinguant le Courtage du Bureau direct.

- PRODUCTION

Bureau Direct : Le Cumul de 93 à 97 fait 30 062 025 F CFA soit 65,28% de la production globale cumulée. On constate donc que la vente se fait beaucoup plus par le Bureau Direct que par les intermédiaires.

Courtage : le cumul est de F CFA 15 984 717 soit 34,72% de la production totale. Il faut préciser aussi que sur ce montant la CIBA à elle seule détient les 10 017 332 soit 62,67% du total Courtage (662 Contrats).

La Délégation de Kaolack détient F CFA 271 408 soit 7 contrats de 96 à 97 (en pourcentage cela fait 1,69%)

La Délégation de Saint-Louis quant à elle n'a vendu que 40 contrats de 95 à 97 soit F CFA 910 621 (en pourcentage 5,69%)

Observations

On note que la CIBA représente un poids non négligeable dans le portefeuille. Compte tenu de la rupture de collaboration, une action mérite d'être menée en urgence pour combler le déficit. Pour ce faire, il faudrait inciter les délégations et les autres Courtiers à développer le produit qui nous en sommes sûrs peut et doit se vendre sans difficulté.

Il suffit de bien sensibiliser les clients sur l'opportunité de le souscrire et qu'aussi le service après vente soit assuré avec qualité c'est à dire que les sinistres soient réglés dans les délais requis.

- SINISTRES ET RECOURS (Voir tableau H)

La répartition des règlements est la suivante

- Bureau direct = F CFA 8 318 873 dont 517 779 F CFA de recours encaissés
- Courtage = F CFA 7 053 140 dont 141 880 F CFA de recours encaissés

D'où les recours à encaisser sont de F CFA 14 712 354 répartis entre :

- le Bureau Direct pour un montant de F CFA 7 801 094
- le Courtage " " 6 911 260

A noter que ces montants ne tiennent pas compte des règlements dont les tiers débiteurs sont aussi assurés auprès des A.G.S. Aussi nous précisons que compte tenu de la situation actuelle du marché (retrait d'agrément des MSAT et Nationale) une action rapide doit être menée pour le recouvrement des recours à encaisser auprès desdites compagnies :

Bureau direct : MSAT F CFA 4 703 027

N.A. F CFA 2 046 126 (6 749 153)

Courtage : MSAT F CFA 2 452 293

N.A. F CFA 1 567 896 (4 020 189)

10 769 342 dont FCFA 200 000 encaissés

Concernant les autres Compagnies, un travail de rapprochement doit être fait avec les services concernés pour clôturer ces dossiers.

On constate aussi que la sinistralité est plus lourde au courtage avec un cumul en règlement de F CFA 7 053 140 sur 954 contrats, alors que le bureau direct a réglé pour un montant total de F CFA 8 318 873 sur 1933 contrats.

Toutefois, il faut préciser que sur les 7 053 140 réglés par le courtage la CIBA à elle seule détient les 3 381 668 soit les 48% , tous les autres intermédiaires étant à moins de 1 000 000 de règlement.

**TABLEAU H - RECOURS EN INSTANCE PAR COMPAGNIE ADVERSE
(CUMUL DE 93 à 97)**

Compagnies	BUREAU DIRECT		COURTAGE	
	Règlement	Recours encaissés	Règlements	Recours encaissés
SONAM	202 404	202 404	160 230	
N.A *	2 046 126	86 500	1 567 896	
A.S.S	727 936		1 433 973	
MSAT*	4 703 027	113 500	2 452 293	
A.J.E	349 061		500 000	
PA	69 994			
SNAS	104 950		500 000	
SOSAR			438 748	141 880
TOTAUX	8 203 498	402 404	7 053 140	141 880
Solde à recouvrer	7 801 094		Solde à recouvrer	F CFA 6 911 260

Soit un total à recouvrer de **F CFA 14 712 354**

* Total MSAT et NA : **F CFA 10 569 342**

2 - RECOMMANDATIONS OU SUGGESTIONS

Les recommandations urgentes que nous tirons de cette étude sont de plusieurs ordres :

- **La Tarification** : Nous pensons que le taux de prime pourrait être maintenu à 3% compte tenu des résultats satisfaisants obtenus pendant les 5 exercices passés. Mieux, nous proposons à la place du taux de prime, une prime forfaitaire de 15 000 plus frais et taxes. Il faut préciser ici que l'importance des charges de sinistres n'est pas due à la qualité du produit mais plutôt au mauvais suivi des recours.

- **Capital garanti** : Nous proposons un Capital fixe de F CFA 1 000 000 pour les raisons suivantes :

1) Les statistiques montrent que les sinistres matériels sont rarement de forte importance. La preuve en est que sur les 2887 contrats enregistrés sur 5 années 1 seul a fait l'objet d'une évaluation à 1 000 000 d'où une fréquence de $\frac{1}{2887} = 0,035\%$

2887

2) On constate aussi que sur les 2887 contrats souscrits, plus de 2560 environ sont à un Capital de 500 000.

3) La situation actuelle du marché (liquidation des MSAT et de la Nationale) nous rassure sur le recouvrement des recours à 100%.

4) Concernant le suivi des recours, le faible taux de récupération (4,39%) montre que cette action mérite d'être redynamisée. La procédure de recours doit être automatique pour permettre à la société de récupérer ses débours. Il faut préciser que la sinistralité nette de recours pour une telle garantie peut être réduite au minimum. Pour y arriver, une situation nette doit être arrêtée à la fin de chaque mois pour permettre de définir avec les Compagnies concernées un mode de règlement soit par échange de chèques, soit par compensation.

Il faut toutefois reconnaître que les instances constatées auprès des Compagnies SONAM, PA, SNAS, SOSAR confirment le non suivi des dossiers.

- **Dossiers en suspens** : Nous avons remarqué que la plupart de ces dossiers ne sont pas complets. Il faudrait alors faire des relances pour les clôturer.

- **Production** : Elle connaît une croissance rapide d'année en année. A titre d'illustration elle est passée du simple au double de 96 à 97. Au demeurant, nous pensons qu'elle peut s'améliorer en insistant sur les points suivants :

- améliorer la rapidité dans la liquidation des sinistres qui constitue le service après vente de l'assurance

- Insister sur l'information et la sensibilisation de la clientèle en ce qui concerne l'importance du produit. A titre d'exemple, on peut faire la proposition à un client qui souscrit à la garantie dommages avec une franchise importante de l'ordre de 250 000. Ce qui lui permettra de racheter ladite franchise.

- Supprimer les tranches de Capitaux obligatoires (500 000, 1 000 000, 1 500 000 , 2 000 000) et fixer un forfait de F CFA 1 000 000.

- Parallèlement à la politique de souscription de la Société, on peut rendre obligatoire la souscription de la garantie avec la Responsabilité Civile, la Défense-Recours et l'Incendie ou les Personnes transportées.

- Etendre la souscription aux véhicules de la catégorie 2 (véhicules utilitaires ou de commerce). Au bout d'un an et en fonction du contexte du marché (résultat satisfaisant dans le recouvrement des recours) envisager de l'étendre progressivement aux véhicules des autres catégories.

Nous tenons cependant à préciser que toutes ces recommandations ne sont pas à appliquer en même temps. Il appartient à la Direction générale et aux responsables techniques de juger de leur opportunité et de procéder étape par étape en tenant compte régulièrement des résultats statistiques obtenus exercice après exercice.

CONCLUSION GENERALE

Les mutations qui s'opèrent dans le secteur grâce aux injonctions de la Commission de Contrôle de la CIMA obligent les compagnies à mieux redynamiser la gestion de leur portefeuille, et à respecter les règles techniques de fonctionnement : marge de solvabilité minimale, couverture des engagements réglementés, formation et encadrement professionnel du personnel, élaboration d'un plan de réassurance qui réponde aux besoins et à la capacité de la société, conception de produits nouveaux adaptés à nos besoins et réalités.

C'est dans cette optique que les AGS conscientes de l'environnement socio-économique actuel du marché sénégalais avec la fermeture des Compagnies MSAT et NATIONALE, a défini une nouvelle politique de gestion orientée vers :

- le marketing par la création d'une commission marketing qui se réunit une fois par semaine pour réfléchir sur les besoins des clients, définir les objectifs de production afin de neutraliser les concurrents et de s'assurer la position de Leader.

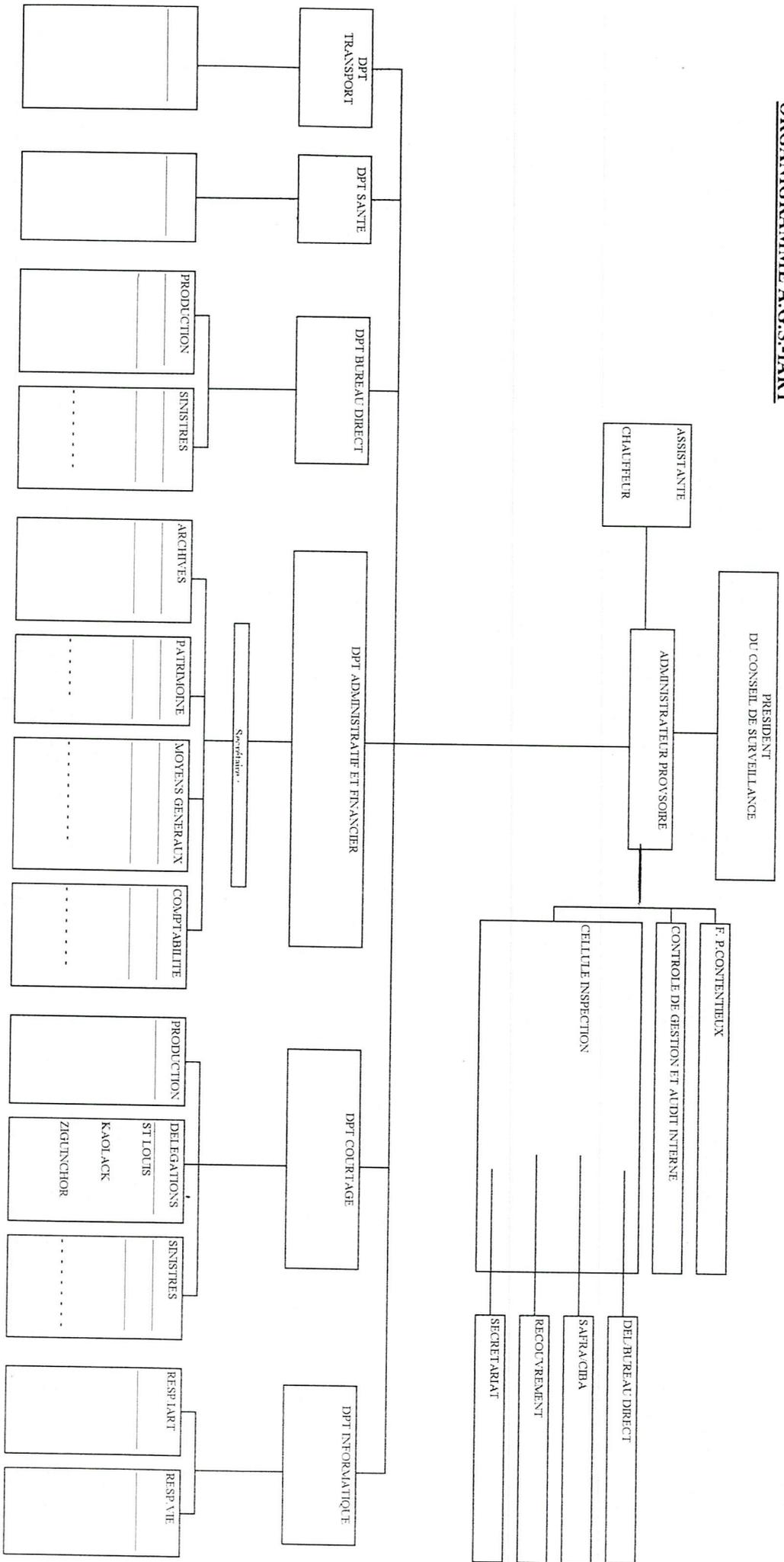
- la sélection des risques

- la liquidation rapide des sinistres par la mise en place d'une commission de règlement qui siège chaque semaine sur les dossiers d'un montant supérieur à un MILLION.

C'est d'ailleurs dans le même ordre d'idée que les assureurs avec la collaboration de la FSSA ont créé le Pool TPV afin d'assurer la continuité de la couverture des véhicules de Transport en commun qui étaient assurés à 90% auprès des MSAT et de la NATIONALE.

Toutefois notre marché a un grand défi à lever face à celui des autres pays africains car même s'il vient de sortir d'une restructuration importante, il doit faire preuve de dynamisme et de professionnalisme pour arriver à concurrencer des pays comme la Côte d'Ivoire. Il faut le rappeler, le seul gage d'une survie pérenne pour nos sociétés c'est le respect strict des règles prudentielles édictées par le Code CIMA.

ORGANIGRAMME A.G.S-IART



BIBLIOGRAPHIE

- Mr MONTETCHO . I. EBOULETTI <GENERALITES ET BASES
TECHNIQUES EN ASSURANCES>

TABLE DES MATIERES

Dédicaces	
Remerciements	
Tableau des Abréviations	
Sommaire	
Introduction Générale	1
<u>PREMIERE PARTIE</u> : RAPPORT DE STAGE	3
<u>Chapitre1</u> : Présentation des AGS IART	3
<u>Section 1</u> : Le Groupe AGS un investisseur de premier plan	4
<u>Section 2</u> : Répartition des placements	4
<u>Chapitre II</u> : Activités et Fonctionnement	5
<u>Section 1</u> : Direction Générale	5
<u>Section 2</u> : Départements Opérationnels et fonctionnels	6
I - Bureau Direct	6
II - Département Courtage	7
III- Département Transport	8
IV - Département SANTE	10
V - Département Administration et Finances	11
VI - Département Inspection	12
VII - Département Contrôle de Gestion et Audit	12
VIII - Fondé de Pouvoirs chargé du Juridique	12
IX - Département Informatique	13
<u>Conclusion</u> :	15

DEUXIEME PARTIE : RAPPORT D'ETUDES "Garantie Avance sur Recours"

<u>Introduction :</u>	17
<u>Section 1</u> : Objet de la garantie	19
<u>Section 2</u> : Etendue de la garantie	19
<u>Section 3</u> : Exclusions	20
<u>Section 4</u> : Limites Territoriales	20
<u>Section 5</u> : Capital Assuré	20
<u>Section 6</u> : Reconstitution du Capital assuré	20
<u>Section 7</u> : Tarification	21
<u>Section 8</u> : Règlement des sinistres	21
a) Procédure	21
b) Calcul de l'indemnité	21
c) Modalités de paiement de l'indemnité	22
<u>Section 9</u> : Subrogation et Recours	22
<u>Section 10</u> : Statistiques	22
<u>Section 11</u> :détermination du taux Technique ou de la prime de risque	25
1) 1ère Approche	25
2) 2ème Approche	26
3) 3ème Approche	26
<u>Conclusions</u>	
1 - Remarques importantes	27
2- Recommandations ou Suggestions	31
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	33
Annexe 1 : Organigramme	
Annexe 2 : BIBLIOGRAPHIE	