



Les Assureurs Conseils de Côte d'Ivoire S.A.

Bd Carde - Plateau

Imm. Les Hévéas - 5ème étage

01 BP 1554 Abidjan

Tél. (+225) 21 86 57

Fax. (225) 21 88 89

INSTITUT INTERNATIONAL

DES ASSURANCES DE YAOUNDE

(I. I. A)

CYCLE : M.S.TA

3è PROMOTION

1996-1998

Correspondant de

Marsh & Mc Lenman Inc.

RAPPORT DE STAGE ET

DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention du diplôme de Maîtrise des Sciences et Techniques d'Assurances

THEME:

**QUELLE GESTION EFFICIENTE DES SINISTRES
AUX ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE
"A.C.C.I." ?**

Presenté par :

Mr ABOH LOKOSSOUE Victor

Sous la Direction

de Mr GOBEY D.ERNEST

Titulaire du **D.E.S.A.**

(I.I.A.)

Chef de Service Production

"SOCIETES"

au "A.C.C.I." "

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS

pages

- INTRODUCTION GENERALE 1.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION GENERALE des ACCI ET FONCTIONNEMENT des DIFFERENTS SERVICES.

CHAPITRE .1: PRESENTATION GENERALE DES "ACCI" 4

Section .1. Historique 4

Section .2. Présentation de la Société..... 5

Paragraphe .1. Situation Géographique..... 5

Paragraphe .2. Forme Juridique 5

Paragraphe .3. Ressources Humaines..... 5

Section .3. Politique Générale..... 6

CHAPITRE .2. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT des DIVERS SERVICES..... 7

Section .1. Organigramme..... 7

Section .2. Fonctionnement des divers Services 7.

Paragraphe .1. Les Services Productions 7

Paragraphe .2. Le Service Administratif et Comptabilité 10

Paragraphe .3. Les Services Commercial et sinistres..... 10

Section .3. Observations et suggestions 12

Paragraphe .1. Observations..... 12.

Paragraphe .2. Suggestions..... 13

**DEUXIEME PARTIE : QUELLE GESTION EFFICIENTE DES
SINISTRES AUX ASSUREURS CONSEILS
DE COTE D'IVOIRE ?**

<u>CHAPITRE .1.</u>	<i>LA PROCEDURE ACTUELLE DE GESTION des SINISTRES AUX ASSUREURS CONSEILS de COTE D'IVOIRE</i>	18
<u>Section.1.</u>	<i>Mise en état du dossier sinistre</i>	18
<u>Paragraphe .1.</u>	<i>Constitution d'un dossier sinistre</i>	18.
<u>Paragraphe .2.</u>	<i>Condition d'acceptation du dossier sinistre</i>	21.
<u>Section .2.</u>	<i>Règlement des sinistres</i>	22
<u>Paragraphe.1.</u>	<i>Evaluation des dommages</i>	22
<u>Paragraphe .2.</u>	<i>Paiement des sinistres</i>	25
<u>CHAPITRE.2.</u>	<i>PROBLEMES RENCONTRES et PERSPECTIVES d'une AMELIORATION de la GESTION de SINISTRE</i>	27.
<u>Section.1.</u>	<i>Problèmes rencontrés dans la gestion des sinistres</i>	27
<u>Paragraphe .1.</u>	<i>Faiblesses structurelles</i>	27
<u>Paragraphe .2.</u>	<i>Problèmes logistiques de gestions</i>	31
<u>Section .2.</u>	<i>Perspectives d'une Amélioration de la gestion des sinistres</i> ...	33
<u>Paragraphe .1.</u>	<i>Organisation commerciale</i>	33
<u>Paragraphe.2.</u>	<i>Organisation Structurelle</i>	35
	- CONCLUSION GENERALE	38
	<i>LISTE des ANNEXES</i>	
	<i>BIBLIOGRAPHIE</i>	

REMERCIEMENTS

Je ne saurais rédiger ce rapport de fin d'Etude sans exprimer ma réelle reconnaissance à Monsieur Jean Claude JEANSON, Directeur Général des ASSUREURS CONSEILS de COTE D'IVOIRE "ACCI" qui a bien voulu que mon stage se déroule au sein de sa structure.

Mes remerciements s'adressent aussi à :

- MM. VALETTE, Directeur Général Adjoint
- -"- VASSE, Directeur Technique
- -"- FIEUX, Directeur Administratif et Financier
- -"- MENSAH et KPLE Tous deux Assistants de Direction

, Messieurs GOBEY Chef de Service Production Sociétés et KOUADIO Antoine Chef de Service Sinistres qui m'ont suivi pendant ce Stage.

Tous ceux qui m'ont reçu dans les différents Services ainsi que ceux qui m'ont aidé pour la confection de cet document.

Une gratitude particulière à :

- * MM. N'GUESSAN KOUAME J.B. Directeur des Assurances
et de Bourses de COTE D'IVOIRE
- * -"- ANIN LUCAS : Sous Directeur des Assurances
- * -"- OUGUEHI Hervé : Secrétaire Général Permanent de
L'ASA-CI

qui par leurs Relations personnelles ont pu me trouver ce Stage.

INTRODUCTION GENERALE

Autrefois considérée comme bien de luxe en COTE D'IVOIRE, l'Assurance est vite devenue une nécessité en raison des durs problèmes de Sécurité que connaissent les populations.

Cela va entraîner une augmentation de la consommation des produits d'Assurances sur le marché Ivoirien en général et en particulier aux **ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE "ACCI"**.

Cela a eu pour corollaire principal la recrudescence des sinistres occasionnant d'importants dégâts matériels et corporels.

Entre autres mesures prises en vue de protéger les populations, les législateurs ont rendu obligatoire certaines formes d'Assurances; c'est le cas de l'Assurance Automobile.

Les contrats d'Assurances comme toute opération classique (le contrat de vente, contrat de bail) font peser sur les parties qui s'engagent des obligations :

- Pour l'Assuré, payer la prime et déclarer le sinistre
- Pour l'Assureur, prendre en charge les conséquences pécuniaires en cas de survenance de l'événement redouté.

Il est clair que le respect par les parties de leurs obligations respectives permet une gestion efficace des sinistres, matérialisée par une juste et rapide indemnisation des victimes et autres bénéficiaires de contrats.

Malheureusement, en ces temps, force est de constater la grogne des victimes et bénéficiaires de contrats dont la réparation des préjudices devient de plus en plus pénible malgré la naissance de plusieurs conventions "**Convention IDA**" **Convention IRA**. etc ...

Cette situation qui génère des conflits entre Assurés et Assureurs d'une part et entre Assureurs et Courtiers d'autre part, nous amène à une profonde réflexion sur la manière de gérer les sinistres dans un Cabinet de Courtage d'assurance.

Pour mieux mener notre démarche nous avons circonscrit notre sujet au cas du service sinistres des ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE, "ACCI" Cabinet au sein duquel nous avons séjourné durant notre Stage ; d'où le Thème qui suit : Quelle gestion efficiente des sinistres aux Assureurs Conseils de Cote d'Ivoire?

Trois raisons ont motivé notre choix pour ce Thème :

- *La première est que le portefeuille sinistre est de loin celui qui pose le plus de problèmes aux Compagnies et Cabinets de Courtage d'Assurances.*
- *La deuxième est que ce Cabinet est l'un des rares dont le portefeuille sinistre est géré à l'image d'une Compagnie d'Assurance.*
- *Une troisième raison et non la moindre est que le nombre de sinistres aux ACCI ne cessent d'augmenter depuis 1995.*

De 2963 sinistres en 1995 , on est passé à 3743 sinistres en 1997 soit un taux d'augmentation de 26,32% en deux années. Pour les neufs premiers mois l'année 1998, il y a 2545 dossiers enregistrés. Ce qui a pour conséquence plusieurs dossiers en attente de règlement.

Il s'agira donc pour nous, dans ce qui va suivre d'essayer de répondre à la question de savoir quelles dispositions peuvent prendre les ACCI en vue de répondre au mieux aux besoins de ses clients lorsque survient un sinistre ?

Pour une meilleure conduite de notre réflexion, notre travail s'articulera autour de deux axes .

Dans une première partie nous verrons la présentation générale des "ACCI" et le fonctionnement de ses services.

La deuxième partie réservée au Thème de réflexion s'analysera en deux chapitres à savoir:

Le procédure actuelle de gestion des sinistres aux ACCI "au chapitre 1", et au chapitre 2 les problèmes et les perspectives d'une amélioration de la qualité du service.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION GENERALE

DES

ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE " A.C.C.I."

ET

FONCTIONNEMENT des DIFFERENTS SERVICES.

CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DES ACCI

Section .1. historique

Dès la fin des années quarante Monsieur RAYMOND JUTHEAU crée diverses entreprises de Courtage d'Assurances en terres Africaines et Malgache.

Les premières implantations furent au Congo, Cameroun, Algérie et à Madagascar.

L'Expansion de ce réseau se poursuit quelques années plutard en Cote d'Ivoire les "ACCI" créés le 17 Janvier 1961, au Gabon, en République Centrafricaine, au Tchad, en Djibouti, au Sénégal etc...

Certaines de ces filiales ont été fermées pour des raisons diverses.

Ainsi, après la mort de Mr RAYMOND JUTHEAU et avec le Rachat de la Société Française FAUGERE & JUTHEAU par le groupe Nord Américain MARSH et MC LENNAN, Premier rang mondial du Courtage d'Assurance et de Réassurance en 1992, plusieurs négociations ont été entreprises par M. et Mme HUSSON auprès de ce groupe Américain afin de lui racheter sa présence minorité au sein du Capital de ces Sociétés.

C'est ainsi qu'un accord satisfaisant toutes les parties est signé.

Parmi les termes un rachat de participation, détenues par MARSH et MC LENNAN et une modification des raisons sociales de ces sociétés.

Pour cela, la recherche d'un trait d'union entre toutes ces entreprises Africaines et Malgache et de la Société MONEGASQUE connue sous le nom de SAMCAR-JUTHEAU et HUSSON dont la territorialité s'étend non seulement à la principauté de MONACO mais également à une grande partie de la COTE d'AZUR Française a engendré la création du groupe ASCOMA qui signifie :

"Assureurs Conseils Africains, MALGACHE, MONEGASQUE et AZUREENS.

Elément du groupe ASCOMA, les ACCI qui auparavant étaient AGENT GENERAL de la MUTUELLE GENERALE FRANCAISE sont maintenant au premier rang du Courtage IVOIRIEN et le correspondant en titre de JUTHEAU HUSSON et MARSH et MC LENNAN premier du Courtage en France.

SECTION :2 Présentation de la société A.C.C. I

Paragraphe .1 Situation géographique

Situés au 4^e et 5^e étage de l'immeuble les "HEVEAS" sur le Boulevard Carde, les ACCI appartiennent au groupe ASCOMA créée en 1997.

Première Société anonyme à s'implanter en COTE-D'IVOIRE pour le Courtage, les ACCI occupent actuellement le premier rang dans le domaine du Courtage et son ambition est d'apporter un service de qualité aux clients tout en développant de manière intensive ses propres affaires.

Son champ d'activité couvre tous les secteurs de la vie économique, du particulier à l'Entreprise Internationale, et dans tous les types d'Assurances nécessaires " Responsabilité Civile Dommages et pertes d'Exploitation, Automobile, Aviation, construction, Energie etc.."

C'est pourquoi son expérience s'est surtout avérée dans le domaine de l'Assurance des risques Industriels et des Sociétés de service.

Tout en restant avec les entreprises Industrielles, les ACCI veulent étendre leur réseau vers les Petites et Moyennes Entreprises et Petites Moyennes Industries .

Paragraphe .2. Forme juridique

Société Anonyme au Capital de 10.000.000 FCFA, les ACCI grâce à leur efficacité et leur grande technicité ont un chiffre d'affaire des 1.800.000.000 FCFA par AN.

A cet effet, avec le rachat de la part de JUTHEAU-HUSSON et MARSH et MC LENNAN, une nouvelle répartition du capital se présente comme suit :

FAMILLE JUTHEAU HUSSON	70 %
Privées IVOIRIENS	30 %

Paragraphe.3. Ressources humaines

Le président Directeur Général des ACCI est Mr. ROBERT HUSSON et son actuel Directeur Général est Mr. Jean Claude JEANSON.

Ce dernier est aidé dans ses tâches par :

M.M	VALETTE :	Directeur Général Adjoint
	VASSE :	Directeur Technique
	FIEUX :	Directeur Administratif et Financier
	KPLE et MENSAH :	Assistants de Direction..

L'effectif total du personnel est de 48 personnes dont 35 Ivoiriens , 10 Africains non Ivoiriens et 3 Européens.

SECTION 3: *Politique générale*

L'objectif principal des Assureurs Conseils de Côte d'Ivoire "ACCI" est d'atteindre un grand nombre de clients par un service de qualité, afin de maximiser son profit. C'est pourquoi, ils mènent une politique axée sur trois points essentiels :

- **Le commercial**

Au plan commercial, la Politique des ACCI se résume dans la définition donnée par un de ses dirigeants.

Qu'est ce qu'un client ?

Pour lui, "Le client est la personne la plus importante de cette maison, qu'il se manifeste en personne, par écrit ou par téléphone;

- *Le client ne dépend pas de nous, c'est nous qui dépendons de lui ;*
- *Le client n'est pas un gêneur, il n'interrompt pas notre travail, il en est le but. Nous ne lui faisons pas une faveur en le servant, c'est lui qui nous en fait une en nous donnant l'occasion d'agir ainsi.*
- *Le client est le personnage qui apporte ses désirs. C'est notre métier de les réaliser le plus heureusement pour lui et pour nous mêmes".*

Voilà ce qu'est un client dans notre profession, et dans tous les autres. Par cette définition, Intermédiaire entre clients et Assureurs, les ACCI sont tenus d'apporter aux clients la satisfaction par leur politique de négociation et de placement selon les besoins du client.

Pour cela la quasi-totalité des Agents des ACCI est Courtier et chaque agent détient une liste de clients qu'il suit et quelque fois, il va en prospection à la recherche des clients.

Cependant il y a aussi en son sein un service commercial constitué d'apporteurs d'affaires spécialement chargés de la prospection.

- **Le personnel**

Vu la taille que la Société présente ainsi que sa technicité, les ACCI mènent une politique de sélection d'employés afin d'obtenir un personnel qualifié dans un but de maintenir le titre de leader Courtier Ivoirien .

- **Le social**

Le personnel des ACCI bénéficie aussi de certains privilèges comme l'assurance Maladie souscrite par le Cabinet pour le personnel, des réductions accordées en cas de souscription des contrats d'Assurance .

CHAPITRE 11 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DES DIFFERENTS SERVICES .

SECTION .1. *Organigramme (Voir schéma en annexe 1.)*

La structure des ACCI se résume dans son organigramme.

SECTION .2. **Fonctionnement des divers services**

Paragraphe .1. *Les services productions*

1. Le Service Production "Sociétés"

Ce service s'occupe de la rédaction et la gestion quotidienne des polices Sociétés ainsi que de leur renouvellement. Il est composé de quatre rédacteurs et deux aides rédacteurs; ce service essaie de concilier les aspirations du client et les propositions de l'Assureur. Les clients étant des Sociétés, d'où le nom de PRODUCTIONS "SOCIETES".

Outre le contrat automobile, ce service, après l'établissement du contrat :

- * Saisit toutes modifications aux conditions du contrat matérialisé par un avenant.*
- * S'occupe du renouvellement au terme du contrat*
- * Effectue quelque fois le Transfert de certains contrats vers d'autres Compagnies d'Assurances.*

Les principales polices rencontrées sont :

- La "Globale Dommages"*
- Les "Tous Risques Informatiques"*
- La "Multirisque Habitation"*
- La "Responsabilité Civile Exploitation et après livraison".*
- Les "Bris de machines"*
- Les "Individuelles Accidents"*

• Rôle du rédacteur

Après la série de recueil d'information effectué par téléphone ou déplacement du client ou par l'intermédiaire du chargé de la clientèle (Producteur) pouvant faire apprécier le risque par l'Assureur, le rédacteur centralise ces informations à partir des garanties que l'Assureur peut offrir. Il est à préciser que l'Assureur conseil est l'intermédiaire le plus rapproché de la clientèle. Et son souci majeur est de placer les clients dans les meilleures conditions de souscription.

C'est pourquoi il mène une politique de négociation efficace auprès des Compagnies ayant les caractéristiques suivantes :

- Une notoriété*
- Une solvabilité remarquable*
- Une bonne qualité des services*
- Une étendue des garanties offertes*
- Une cotation acceptable des risques,*

et aussi une politique de placement en fonction des besoins du client. c'est dans cet esprit que le rédacteur demande plusieurs cotations à diverses Compagnies d'Assurance pour un seul risque. Une fois ces cotations reçues (garanties, exclusions primes, franchise.....) le rédacteur procède à une analyse des offres et au placement du risque auprès de la Compagnie qui présente de meilleures garanties.

Il informe le client de la proposition et si ce dernier accepte, le contrat est conclu.

Dans le cas contraire, le rédacteur envisage renégocier auprès de la Compagnie retenue ou place le risque auprès d'une autre Compagnie répondant réellement aux aspirations du client. Se réservant le droit de gérer les contrats de ses clients les ACCI " Les Assureurs Conseils de Cote d'Ivoire" rédigent les notes de couverture, les polices, les Avenants.

Ces documents seront signés par la Compagnie d'Assurance et plus tard par le client. A chaque établissement des contrats,d'avenant, il est établi, une pièce comptable (pièces de saisie) précisant le montant de la prime à payer ou à ristourner au client. Cette pièce avant d'être saisie à l'informatique doit être visée par le rédacteur chargé de contrôler le document établi.

2 . Le service transport

Composé de trois personnes , ce service autonome s'occupe de la production des contrats et parfois du règlement des sinistres . Son rôle est d'établir une assurance pour le transport des marchandises par :

- Voie de Terre*
- Voie de Mer*
- Voie Aérienne*

** Transport par voie de mer*

Pour ce transport, le service propose deux types de garanties aux clients :

- La garantie "TOUS RISQUES" qui couvre les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantités subis par les facultés assurées.*
- La garantie "FAP sauf", le vol, d'autres formules peuvent apparaître selon le désir du client.*

Selon ces garanties, 4 types de polices peuvent être utilisées :

- La police au voyage*
- La police d'abonnement ou "police flottante"*
- La police à alimenter*
- La police "Tiers chargeurs"..*

*** Transport par voie terrestre**

Les marchandises couvertes peuvent être assurées soit aux conditions "TOUS RISQUES" soit aux Conditions "Accidents caractérisées" selon la mention portée aux conditions particulières.

*** Transport aérien**

Le contrat a pour objet de garantir les marchandises remises soit à des auxiliaires du Transport pour être confiées à des Transporteurs aériens, soit directement à ces transporteurs en vue d'un transport aérien .

Il les garantit également au cours des transports terrestres et fluviaux accessoires aux transports aériens.

L'Assurance couvre les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantités subis par les marchandises assurées au cours du voyage.

Elle couvre également les frais exposés par suite d'un risque couvert en vue de préserver les marchandises assurées d'un dommage ou d'une perte matérielle par la police ou de les limiter.

3. Le service production "particuliers"

Ce service se charge de la souscription des polices des Particuliers aussi bien en Automobile qu'en risques divers (MULTIRISQUE HABITATION, INDIVIDUELLE ACCIDENTS, BATEAU de PLAISANCE) à l'exception de leurs contrats Maladie.

Il s'occupe également de l'établissement des contrats automobile des Sociétés appelés "Police Flotte". ce service se compose de trois personnes polyvalentes dont l'une a la charge des contrats flottes et deux dans les contrats de particuliers.

Le service étant informatisé, le calcul de prime s'effectue automatiquement à l'ordinateur.

4. Le service maladie

C'est dans ce service que sont établis les contrats Maladie et effectués leur gestion quotidienne. Il gère également les dossiers sinistres c'est à dire du remboursement des frais réellement exposés à la suite d'une maladie. Il y a en son sein quatre personnes qui interviennent dans deux cellules différentes :

* Cellule production

* Cellule règlement

Comme toute cellule de production, après la politique de placement du risque auprès d'une Compagnie d'assurance, la cellule se charge d'établir le contrat maladie et de la gérer.

Ainsi pour établir un contrat maladie, l'Assureur délivre à l'assuré un bulletin d'adhésion qui couvre tous les éléments d'identification du client et des questions précisant l'état de santé de ce dernier.

En effet plusieurs formules lui sont proposées.

- Garantie chirurgie
- Garantie Accident-Hospitalisation non chirurgicale
- Garantie Maladie-Maternité
- Garantie soins et prothèses dentaires.

Une autre forme de gestion se présente aux ACCI.

L'auto-assurance externalisée de certaines Sociétés qui est la gestion pure et simple ou les ACCI détiennent les garanties et les conditions de remboursement.

* Cellule règlement de sinistre.

Elle se charge du remboursement des frais réellement exposés à la suite d'une maladie garantie. Le taux peut être 100 %, 80 %, 70 % selon le souhait du client dans le contrat.

Ainsi dans l'Assurance classique, il est demandé à l'assuré d'engager les frais et l'Assureur ne rembourse que sur la base d'une déclaration de maladie et de pièces justificatives cachetées par les praticiens présentées par l'assuré.

A l'inverse de cette Assurance classique, un autre concept TIERS-PAYANT "Exemple ESPACE santé SEGMA" apparaît et répond à des normes très strictes de qualités dans les domaines de l'équipement, de l'accueil et du confort où il est demandé à l'assuré de présenter son PASSEPORT de Santé au personnel SEGMA de l'établissement médical agréé et de s'acquitter en espèces le ticket modérateur (s'il existe) laissé à sa charge.

Dans le cas contraire l'Assureur régularise directement les frais.

Paragraphe.2. Les service administratif et comptabilité

1. Le service du personnel/pool dactylo

Le service du personnel se charge de l'enregistrement des heures d'arrivée et de sortie du personnel grâce à un horodateur installé à l'entrée du **HALL B** de la Société, ainsi que les problèmes relatifs à l'embauche ou au licenciement.

Quant au Pool dactylo, il s'occupe de la frappe des courriers, des polices ainsi que les avenants.

2. le service comptabilité / informatique

Le service de Comptabilité encaisse les primes des assurés et se charge des opérations financières de la Société telles que les rémunérations du personnel, les placements, les recouvrements ainsi que le versement des primes aux Compagnies d'Assurance.

Il gère aussi un compte de "virement interne" au nom de certaines entreprises lui permettant de régler certains sinistres à concurrence d'une somme au nom de ces Compagnies.

Par contre le service Informatique s'occupe de la sortie des dossiers service "Production Sociétés" et des documents comptables.

Paragraphe .3. Le service commercial et le service sinistre

1. Le service commercial

Créé à 1996, ce service vient avant et après la vente des produits d'Assurance. Mais son rôle après la vente est très important.

Ce service étudie les besoins des clients sur le marché, et leur propose des produits d'Assurance adéquats à ces besoins. Il est composé d'apporteurs d'affaires chargés de faire la prospection.

2. Le service sinistre

C'est le service où nous avons passé le plus de temps après le tour des différents autres services.

Le service sinistre exécute l'obligation de l'Assureur tout en analysant et en réglant quelques fois les sinistres des particuliers et des Sociétés.

En dommages la Société a mandat de régler jusqu'à 2.000.000 FCFA et en risques divers jusqu'à 3.000.000 FCFA. C'est l'une des particularité de ce service sinistre dans un Cabinet de Courtage.

Ainsi lorsqu'un risque se réalise, l'Assuré a l'obligation d'aviser son Assureur qui prend acte et cherche les voies et moyens pour son Instruction.

Comment se fait la déclaration ?

Il doit informer son Assureur par écrit en relatant de façon précise les circonstances de cet Accident. Cette déclaration se fait par courrier, fax et téléphone par présence aux ACCI afin de remplir un imprimé.

Après la déclaration, le service sinistre ouvre un dossier sinistre composé de plusieurs pièces dont l'assuré doit fournir à l'Assureur afin de lui permettre d'analyser la situation présentée et d'évaluer les dommages.

EXEMPLE DE QUELQUES CAS DE DOSSIERS

Cas de sinistre automobile matériel

Client assuré au Tiers.

PIECES A FOURNIR

- Constat de police, d'Huissier ou procès-verbal de Gendarmerie
- Rapport d'expertise
- Facture de réparation

Le service adresse une lettre de recours à la Compagnie adverse et cette lettre doit faire l'objet de rappel jusqu'à l'obtention du remboursement qui se fera par chèque libellé à l'ordre de la Compagnie exerçant le recours et se charge aussi de refaire un autre chèque à l'ordre du client.

- Client assuré en dommage
sinistre vol de véhicule

PIECES FOURNIR :

- Récépissé du dépôt de plainte
- Toutes pièces relative au véhicule
(Carte grise ou duplicata visite technique, vignette, double des clés)
- La carte d'Assurance
- Le certificat de non gage
- Un P.V. d'enquête préliminaire établi par la police.

Les ACCI après analyse du dossier peuvent émettre, un chèque pour le règlement du sinistre jusqu'à concurrence d'une certaine somme si l'Assureur a donné mandat.

Dans le cas contraire le dossier est remis à l'assureur.

SECTION 3 : Observations & suggestions

Paragraphe 1. Observations

Ce Stage pratique aux ACCI a fait l'objet de plusieurs remarques dont les plus marquantes portent sur :

- Le climat Social

Il s'exprime par la bonne ambiance qui s'observe entre les membres eux-mêmes et aussi avec les clients. Ce qui montre le bon moral qui règne dans l'entreprise. L'absentéisme et retard sont rares à cause du dévouement que chaque membre incarne. L'envie de travailler a été l'expression la plus ressentie au cours du stage et c'est en cela que les ACCI gardent les meilleures conditions de Travail.

- La Solidarité entre les membres du personnel

Elle s'observe par les salutations effectuées tous les matins par les membres et aussi par les contributions effectuées en cas de difficultés d'un des leurs surtout en matière de maladie.

Mais il y a des limites :

- * Au niveau des Archives

Certes la responsabilité de ce service est accordée à trois personnes mais à certains moments un dossier peut disparaître pendant un long temps. Ce qui contrecarre énormément le travail si ce dossier doit être utilisé.

- * Au niveau des Activités de chaque membre

Le travail confié devient de plus en plus énorme pour le personnel. Cela se remarque par la présence de certains membres en entreprise en dehors des heures réglementaires de travail et surtout les Samedis et aussi de la présence de vacataires quand certains employés sont en congé.

- * Au niveau de la publicité

Les ACCI manquent de publicité véritable à cause de sa politique de "vivre caché " et de sa stratégie de "bouche à oreille".

- * Au niveau de l'Automobile

Manque de garantie conventionnelle, permettant aux clients de faire face en cas d'immobilisation de leur véhicule. Cela handicape la qualité des services au niveau du service commerciale.

- * Au niveau du service Sinistre

Ce service rencontre d'énormes difficultés dans la gestion des dossiers. Cela est dû à de nombreux dossiers incomplets et aussi des perpétuels conflits entre Courtier et Assureurs.

Ces problèmes retardent les règlements de nos clients, ce qui tend à nous écarter de notre objectif à savoir défendre les intérêts de nos clients par un service de qualité.

Paragraphe .2. Suggestions

Face à ces problèmes, l'entreprise, "ACCI" doit :

- * Au niveau des archives

Il faut mener une politique de sensibilisation, du personnel afin que tout membre après utilisation d'un dossier puisse les retourner aux Archives immédiatement.

*** Au niveau des activités**

Pour pallier à ces limites, l'entreprise doit envisager une spécialisation ou extension de ses services par la création d'une cellule PME/PMI.

A ce niveau les critères permettant la définition des PME/PMI peuvent être :

- *Le chiffre d'affaire de la société*
- *La prime encaissée 5.000.000 FCFA .*

Au niveau du service "Production Particuliers à cause de l'obligation d'assurance et la vente croissante de véhicules d'occasion mais aussi de la forte extension des Sociétés.

- Pour l'amélioration du service Commercial *il faut un service de proximité.*

Il faut créer ou développer de nouveaux produits,

- * *L'Assurance des portables*
- * *L'Assurance crédit - Assurance annuité.*

Tous ces produits permettront de répondre aux besoins des clients.

Il faut préciser que les ACCI présentent une taille assez grande, ce qui fait que les clients, résilient difficilement leur contrat.

*** Au niveau de la Publicité**

La publicité est l'ensemble des moyens destinés à informer le public et à le convaincre à acheter un produit ou un service.

Moyens pour stimuler les ventes, les ACCI ne peuvent plus se contenter d'une publicité de bouche à oreille pour se faire connaître et servir efficacement son client. Ils doivent se faire voir à partir des publicités audiovisuelles et par des pancartes implantées au devant de l'Immeuble Siège "HEVEAS".

*** Au niveau du service sinistres**

Une rencontre entre Assureurs et Courtier d'une part et Courtier et clients (Assurés) d'autre part pourrait décanter la situation actuelle.

Au niveau de la rencontre entre Assureur et Courtier, cette rencontre doit permettre d'établir un climat de confiance , et une certaine base sur les mandats données aux Courtier, (ACCI).

La rencontre entre Courtier et clients doit permettre de sensibiliser les clients sur les dossiers à fournir, et leur obligation en cas de sinistres. Il faut aussi au niveau interne, une certaine division des tâches au niveau de ce service.

Nous pensons qu'en appliquant ces modestes moyens ce service réglera de nombreux dossiers en instance.

CONCLUSION PARTIELLE

Notre présence aux ACCI a été d'une grande rentabilité et cet enseignement se situe tant au niveau Social qu'aux activités effectuées.

Nous avons été formé comme Intermédiaire, et également comme Assureur compte tenu de la position actuelle des ACCI (Courtier complet) qui a permis de faire un rapprochement de l'enseignement théorique de l'école aux réalités des entreprises.

Les A.C.C.I. représentent une référence, un repère que tout Courtier IVOIRIEN veut atteindre, c'est pourquoi ces appréciations doivent être prises en compte afin de toujours se maintenir au devant du Courtage Ivoirien.

%

**DEUXIEME PARTIE : QUELLE GESTION
EFFICIENTE DES SINISTRES AUX
ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE ?**

L'une des particularités de l'Assurance est l'inversion du cycle de production. De ce fait, c'est après le sinistre que l'Assureur doit exécuter son obligation qui est de payer celui-ci. Malgré les nombreuses théories et tentatives d'essai de solution aux difficultés rencontrées quant à l'accomplissement de cette obligation, des lacunes au plan pratique persistent.

Les Courtiers d'Assurances soucieux de la protection des intérêts de leurs clients dont ils sont mandataires ne sont pas épargnés par ce problème de sinistres.

Les nombreuses difficultés rencontrées par le service sinistre des ACCI durant notre séjour nous ont poussé à nous pencher sur ce thème de réflexion "Quelle gestion efficace des sinistres aux Assureurs Conseils de COTE D'IVOIRE ?".

Notre développement se veut pratique car c'est l'expérience vécue dans ce Cabinet qui sera au centre de notre analyse. Les exemples tirés viendront de toutes les branches d'assurance, mais la branche automobile dominera. La raison est que ce portefeuille fait l'objet de nombreux sinistres. C'est là une première remarque.

La deuxième remarque, est que seuls sont gérés les sinistres matériels; les sinistres corporels sont du ressort des compagnies d'assurances.

La troisième est que les ACCI disposent d'un service sinistres à l'image des compagnies d'assurance car ils ont mandat de gestion des sinistres matériels de certaines grandes compagnies de la place.

Les plafonds de règlements autorisés par ces mandats sont les suivants : 2 000 000 FCFA en automobile matériel et 3 000 000 FCFA en risques divers.

Notre réflexion s'articulera autour de deux axes. La procédure actuelle de gestion des sinistres matériels aux ACCI dans un premier chapitre, et dans un deuxième chapitre les difficultés et esquisses de solutions en vue d'une amélioration du portefeuille sinistre.

CHAPITRE I : La Procédure actuelle de gestion des sinistres aux Assureurs Conseils de COTE D'IVOIRE "ACCI"

Le mot *procédure* est susceptible de plusieurs sens.. Selon le "Petit Robert" la **procédure** est l'ensemble des règles qu'il faut appliquer strictement dans une situation déterminée.

Quant au "Droit Commun", il définit la **procédure** comme l'ensemble des formalités qui doivent être suivies pour soumettre une prétention à la justice.

En Assurance, la **procédure** est l'ensemble des formalités qui doivent être suivies pour aboutir à un résultat ; le résultat ici étant le désintéressement de la victime dont l'indemnisation apparaît comme la finalité du système de gestion.

Gérer les sinistres est une tâche très complexe car ceux qui en ont la charge sont souvent confrontés aux intérêts très opposés des Assureurs, des clients, des tiers bénéficiaires des contrats, voire des pouvoirs publics.

La survenance du sinistre va générer des obligations pour les parties, au contrat à savoir la mise en état du dossier sinistre que nous verrons en section première.

Le dossier sinistre ainsi ficelé, il faut passer au règlement d'où la deuxième section consacrée au règlement des sinistres.

SECTION I : Mise en état du dossier sinistre

Lorsque le risque au contrat se réalise, l'assuré doit informer ses "Assureurs Conseils" afin que ceux-ci procèdent à la mise en état du dossier. Cette mise en état consiste à constituer le dossier sinistre et ensuite à vérifier les conditions d'acceptation de ce dossier

paragraphe 1 Constitution d'un dossier sinistre

A - DECLARATION DE SINISTRES

La déclaration du sinistre est l'une des obligations qui pèse sur l'assuré dans ses rapports avec son Assureur. aussi sera t-il intéressant de nous appesantir sur la façon dont elle se passe au sein du Cabinet des Assureurs Conseils de COTE d'Ivoire.

1 - La déclaration au comptoir

Pendant cette déclaration met face à face le rédacteur sinistre et le conducteur du véhicule accidenté , celui-ci relate en détail les circonstances de l'accident qu'il les mentionne sur la fiche de déclaration .

il est ensuite réclamé à ce dernier la photocopie des pièces suivantes :

- permis de conduire,
- attestation d'assurance
- la carte grise
- la visite technique.

Pour les autres contrats, la déclaration se fait sur une simple fiche. Sur celle-ci on relate les faits et circonstances de l'accident.

Au titre toujours des obligations accessoires. Il est demandé à l'assuré de transmettre aux "ACCI" dès qu'il en a la possession les documents ci-après :

*** L'original du constat de police ou procès verbal de gendarmerie ou constat amiable.**

*** L'original du rapport d'expertise, qui est un document identifiant et chiffrant les dégâts occasionnés par le sinistre Il détermine le coût du préjudice qui est la conclusion du travail de l'expert.**

*** La facture de réparation pour attester que le véhicule a été réellement réparé et les frais payés car ici il y a application du principe indemnitaire.**

. En cas de vol, il est exigé à l'Assuré au moment de la déclaration :

- L'Attestation du dépôt de plainte .
- L'Attestation de non retrouvailles, si le véhicule n'est pas retrouvé au delà d' un mois .
- Duplicata ou original des pièces du véhicule,
- Double des clés.

. Si le véhicule est retrouvé, l'Assuré doit fournir :

- le procès verbal d'audition avec mention des dommages subis par le véhicule,
- la déclaration contre récépissé se fait sur un imprimé déjà établi comportant toutes les informations sur l'Assuré, le véhicule, le conducteur, la date de survenance du sinistre, le lieu de la survenance, l'adversaire et les circonstances du sinistre .

2 - La déclaration par courrier ou fax ou téléphone

Elle concerne les mises en cause et les assignations. A travers donc la lettre de la Compagnie adverse ou de l'assuré nous sommes informés de la survenance d'un sinistre dont notre client en est responsable ou non.

Quant aux assignations, elles se font par correspondance que nous adresse un Avocat, soit un huissier pour le paiement de la somme à devoir à leurs clients pour le préjudice subi
A noter qu'aux ACCI les déclarations se font, généralement par fax, courrier ou appel téléphonique.

B - OUVERTURE DU DOSSIER SINISTRE

Après réception de la déclaration du sinistre, le rédacteur va procéder à l'ouverture du dossier qui comprend **trois étapes essentielles**.

1 - Estimation du dossier sinistre

En fonction de la gravité du sinistre et les parts de responsabilité, le rédacteur va fixer le coût probable du sinistre c'est à dire la provision initiale . Mais il faut noter que cette évaluation est susceptible de modification lorsque le rapport d'expertise faisant état du préjudice réel sera transmis au rédacteur.

Les sinistres dont les déclarations sont faites accompagnées du rapport d'expertise sont évalués à leurs valeurs réelles. C'est le cas pour les lettres de mise en cause ou les assignations faites par les officiers publics (Avocat, huissier,...) ou les déclarations tardives faites par l'assuré.

2 - Mise sous côte du dossier

Elle consiste à introduire tous les documents constitutifs du dossier sinistre à savoir :

- la fiche de déclaration,
- le constat de police,
- le rapport d'expertise,
- et la facture de réparation,

dans une chemise cartonnée appelée Côte dont la couleur est unique selon la nature du sinistre. On distingue le sinistre matériel du sinistre corporel par la mention "**Corporel**" sur la chemise relatif au sinistre corporel. Les autres sont sans mention.

Les dossiers incendie ont une chemise rouge. Quelque soit la mention des Côtes, elles comportent sur leurs extérieures les mêmes imprimés permettant d'y porter les informations relatives à l'assuré, au conducteur, adversaire, l'assureur, la garantie souscrite, au règlement.

Afin de pouvoir suivre correctement le dossier et de faciliter les recherches informatiques du dossier, les registres sont tenus suivants les années de survenance du sinistre.

3 - Enregistrement des sinistres

L'obligation de tenir des registres relatant le nombre de sinistres d'une compagnie d'assurance ou d'un Cabinet ressort de l'Article 415 du code CIMA qui stipule que "les évènements, les sinistres faisant jouer ou susceptible de faire jouer au moins une garantie prévues au contrat, ou les sorties sont enregistrées dès qu'ils sont connus sous un numérotage contenu pouvant comprendre plusieurs séries. Cet enregistrement est effectué par exercice de survenance. Il comporte les enregistrements suivants :

- date et numéro d'enregistrement,
- numéro de police,
- nom de l'assuré,
- date de l'évènement.

Il doit être établi une fois par mois une liste à lecture "directe". Les ACCI tiennent leur registre conformément aux prescriptions du code CIMA.

A côté des mentions recommandées par le code CIMA, le Cabinet dans sa tenue des registres a ajouté d'autres mentions relatives au nom de l'assuré, la nature du sinistre, le numéro du sinistre, le numéro du véhicule .

4 - La saisie informatique

Après avoir évalué les dommages, il s'avère nécessaire de faire saisir à l'ordinateur les informations relatives aux sinistres. Cette saisie consiste à faire entrer dans le système informatique de gestion mis en place toutes les informations contenues sur la fiche de déclaration.

paragraphe .2. Conditions d'acceptation du dossier sinistre

C'est l'étude du dossier qui permettra de se prononcer sur la mise en jeu ou non de la garantie de l'Assureur. C'est une étape très délicate pour les rédacteurs sinistre car elle consiste non seulement à vérifier la garantie mais aussi les conditions légales de l'indemnisation de la victime.

A - VERIFICATION DE LA GARANTIE DE L'ASSUREUR

Ici le rédacteur prend en considération le sinistre pour sa seule survenance indépendamment des circonstances dans lesquelles le sinistre s'est produit. C'est pourquoi à ce niveau le rédacteur s'interroge de savoir si ce contrat est en cours c'est à dire n'est ni résilié, ni suspendu. Ainsi donc il va rapprocher la date de prise d'effet et l'échéance du contrat. Il va également vérifier le lieu de l'accident (à cause de la clause de territorialité), l'usage du véhicule, le permis de conduire du conducteur, au moment de l'accident, la garantie souscrite, etc... ; pour les autres risques ce sont les mêmes démarches. Au niveau de la garantie souscrite les ACCI offrent à la clientèle plusieurs garanties.

Une option obligatoire composée de :

La garantie responsabilité civile

* la garantie dépense et recours,

* la garantie sécurité routière (IPT)

et une option facultative composée de :

- la garantie bris de glace,

- la garantie vol et incendie,

- la garantie vol accessoires

- la garantie vol par agression

- la garantie dommage ou tous risques

- recours anticipé

Après cette étude, de nombreuses raisons peuvent entraîner la non prise en compte du sinistre. Le sinistre postérieur à la date d'échéance du contrat ou antérieur à la prise d'effet du contrat, résiliation du contrat, suspension, etc...

B - VERIFICATION DES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

Il s'agit d'une étude approfondie des circonstances dans lesquelles l'accident s'est produit, ici le rédacteur sinistre doit avoir un esprit de discernement et d'analyse afin de qualifier les causes et les circonstances de l'accident.

En ce qui concerne l'accident, il faut noter que la réalisation est le fait générateur de la garantie de l'assureur.

En outre, il ne prendra pas en compte selon l'article 11 alinéa 2 du code CIMA, les parties et dommages provenant d'une faute intentionnelle de l'assuré. Ceci étant le rédacteur sinistre doit être vigilant afin de détecter tout sinistre dont la survenance n'est pas liée à un cas fortuit ou à une simple faute de l'assuré. Si un assuré dans le cas du vol de son véhicule, le fait organisé lui-même ne sera point indemnisé. Il en est de même pour les autres garanties.

Dans le cas d'un accident de la circulation le rédacteur sinistre va apprécier la responsabilité des parties dans la survenance de l'accident.

Ainsi, il va se fonder sur les règles de droit commun à savoir principalement le code de la route et les barèmes de responsabilités édictées par le code CIMA sans toutefois oublié les conditions générales automobiles des différentes compagnies .

Le rédacteur sinistre va instruire son dossier en se référant aux prescriptions de l'article 225 du code CIMA. Les conditions pour une indemnisation selon cet article sont :

- un accident de la circulation,*
- un accident causé par le conducteur d'un véhicule terrestre à moteur,*
- une ou des victimes,*
- des préjudices soufferts par les victimes.*

SECTION 2 : Règlement des sinistres

Il faut entendre par règlement de sinistre l'ensemble des opérations allant de l'instruction du dossier au paiement de l'indemnité et par conséquent à la clôture du dossier.

paragraphe 1. Evaluation des dommages

L'évaluation des dommages diffère selon que nous sommes en situation d'une garantie de Responsabilité Civile, garanties complémentaires ou des autres garanties.

Cette évaluation est du ressort des experts qui travaillent en collaboration avec la Compagnie.

Elle est gouvernée par le principe indemnitaire qui consiste à ne pas enrichir l'assuré.

A - GARANTIE RESPONSABILITE "AUTOMOBILE"

1 - Dossier à raison

Ici l'assuré a raison dans l'accident qui s'est produit. Un recours sera alors fait par la Compagnie de l'Assuré à la compagnie adverse. Pour constituer le dossier du recours, l'assuré ou les "ACCI" s'allouent les services d'un expert qui va évaluer les dommages subis par le véhicule dans l'accident. Le montant qui sera versé à l'assuré est constitué du principal, c'est à dire du montant des dommages et des accessoires tels que les honoraires d'experts.

Il faut cependant noter que l'expert est le seul mandaté par la compagnie à statuer sur les dommages subis par l'assuré.

2 - Dossier à tort

L'assuré a sa responsabilité engagée dans l'accident. Un recours sera fait contre la compagnie auprès de laquelle est assurée ce dernier. S'il est assuré au "Tiers simple", il ne bénéficiera pas du montant de ses dommages.

Dans ce cas, il n'a pas besoin de consulter un expert pour évaluer son préjudice, il fait réparer son véhicule à ses propres frais.

Mais s'il a la garantie "Dommages" ou "Tous risques" un bon de réparation lui est délivré pour la réparation de son véhicule auprès d'un concessionnaire... (SARI, COMAFRIQUE).

Après la réparation, un bon de réparation sera également délivré à l'assuré pour le retrait de son véhicule. La facture faisant état du préjudice sera transmis à la compagnie pour le remboursement au concessionnaire. Il est à signaler que le concessionnaire travaille souvent en collaboration avec un expert.

La compagnie dans ce cas n'a pas plus besoin de faire viser cette facture par un expert. Mais si le concessionnaire a établi les dommages en dehors des services d'un expert, la compagnie fait visé le montant par un expert et c'est ce montant qui sera versé au concessionnaire.

3 - Partage de responsabilité

Lors d'un accident de circulation, deux véhicules au moins sont mis en cause, la détermination de responsabilité peut révéler la faute commune des conducteurs. Dans ce cas, il convient de situer la part exacte de responsabilité de chaque véhicule. Aussi, nous pouvons nous retrouver en face d'une situation où les parts de responsabilités sont partagées c'est à dire la moitié (1/2) à la charge de chaque véhicule.

Il peut aussi avoir un partage inégal de responsabilité selon le Code CIMA dans les proportions 1/4, 3/4.

Après avoir situé la part de responsabilité à la charge de chaque assureur, ceux-ci considèrent la part adverse comme état un recours. Le montant du préjudice figurent dans le rapport d'expertise sera alors partagé suivant la part des responsabilités.

B - LES AUTRES GARANTIES

Comme énuméré plus haut, les autres garanties concernent le vol simple, le vol accessoires, le vol, par agression, l'incendie, le bris de glaces, les dommages, multirisques habitation, la globale etc...

En cas de vol simple du véhicule, l'expert évalue le préjudice suivant la valeur du véhicule se trouvant dans l'argus du semestre comportant la date de sinistre.

Au niveau du vol, deux situations peuvent se présenter :

*** Véhicule volé et retrouvé avant indemnisation**

Dans ce cas l'assuré récupère son véhicule et ne perçoit que le montant des dommages causés au véhicule.

Ces dommages sont évalués comme précédemment par un expert.

*** Véhicule volé et retrouvé après indemnisation**

L'assuré peut alors reprendre le véhicule et dans ce cas il restitue les débours perçus déduction faite des dommages causés au véhicule ou l'abandonne à son assureur. En cas de vol des accessoires, l'assureur fait référence à la valeur des accessoires, souscrite lors de la conclusion du contrat. Si tous les accessoires sont volés, c'est la valeur souscrite qui sera remboursé y compris les frais de réparation des dommages causés au véhicule lors du vol.

Mais si le sinistre n'est pas total, l'indemnité due à la victime sera égale à la valeur des accessoires volés plus les frais de réparation.

En incendie, on se réfère au contrat d'assurance dans lequel sont souscrites la valeur vénale du véhicule incendié. L'expert statue sur le dossier en prenant en compte uniquement la valeur vénal. C'est cette valeur qui constitue le montant du préjudice.

En cas de bris de glaces, l'assuré fait expertiser son véhicule. L'expert évalue les dommages suivant la valeur et fait réparer le véhicule. La facture sera transmise à l'assureur pour remboursement.

En définitive, nous pouvons remarquer le rôle prépondérant que jouent les experts dans l'évaluation des dommages. Le rapport d'expertise est donc déterminant aussi bien pour l'assuré que pour la compagnie et ou le Cabinet. Une évaluation exorbitante des dommages sera une source de conflits entre assurés qui désirent s'enrichir sur le compte de l'assurance et les assureurs et/ou courtier qui ont pour soucis l'application du principe indemnitaire.

Un autre expert est donc commis pour statuer afin d'arrêter le montant définitif qui sera opposable aux parties.

Il faut noter que les ACCI ont mandat de gestion de plusieurs compagnies de la place (Mutuelles du Mans, Union Africaine, Colina et Tisserins)..

Pour Ces compagnies, les ACCI peuvent régler en dommages jusqu'à 2.000.000 FCFA et 3.000.000 FCFA en risques divers. Mais lorsqu'il y a un dommage corporel, le dossier est transmis à l'assureur sans aucun règlement quelque soit le montant du préjudice.

Paragraphe .2. Paiements des sinistres

Le paiement des sinistres constitue la finalité du système d'Assurance. En effet, l'assuré qui souscrit un contrat d'assurance souhaite voir son sinistre payé lorsque celui-ci interviendra. Le paiement, avant d'être effectif suivra un certain nombre de démarches qu'il convient de détailler.

A - ORDONNANCEMENT ET NATURE DU PAIEMENT

1 - Ordonnancement

Dans le langage des assureurs, l'ordonnancement d'un dossier sinistre matériel consiste à en demander le paiement. Cela suppose que le dossier à tout point de vue ne souffre d'aucune insuffisance. En d'autres termes, le dossier a été l'objet d'une étude technique complète préalable.

*Ordonnancer un dossier sinistre matériel signifie que le service sinistre est d'accord pour que la victime ou le bénéficiaire obtienne réparation du préjudice dont il a souffert du fait de l'assuré. **L'ordonnancement** s'effectue à l'aide d'un document appelé ordre de règlement. (Voir annexe .2)*

Ainsi, comme nous venons de voir, l'ordonnancement constitue l'ultime étape de l'instruction du dossier avant tout décaissement.

C'est pourquoi toutes les vérifications sont faites et les précautions prises par le rédacteur avant d'établir tout ordre de règlement.

Il convient de signaler qu'au niveau des ACCI, tout ordre de règlement établi par le rédacteur n'est valable que s'il est signé d'abord par le chef de service sinistres matériel, ensuite vérifier par le Directeur Financier et le Directeur Général. Cette procédure permet à ces deux dernières personnes de s'assurer définitivement que le paiement devant s'effectuer est juste et exempt de tout reproche.

*La procédure est ainsi le même dans le cas d'un recours, **chèque libellé au nom du bénéficiaire.***

*Le recours lui-même consiste pour la compagnie de l'assuré à exercer en paiement le préjudice subi par son assuré. Elle adresse une lettre de **mise en cause à la compagnie adverse** dans laquelle elle signifie à celle-ci qu'elle doit payer le sinistre causé par son assuré.*

*Cette lettre est accompagnée par toutes les pièces justificatives du sinistre à savoir **l'original du constat d'accident, l'original du rapport d'expertise et la facture de réparation.***

La compagnie adverse adresse en retour un accusé de réception donnant son accord de payer le sinistre.

2 - Nature du paiement

Le versement du montant de la réparation due en règlement d'un sinistre est fait par l'assureur entre les mains du bénéficiaire.

L'indemnisation se fait en principe sous forme de versement d'une somme en capital, mais si la victime est mineur, incapable ou handicapé physique, elle peut avoir lieu sous forme de rente.

B - CLOTURE DU DOSSIER

*Après avoir tiré le chèque au nom du bénéficiaire, celui-ci lui est remis en main propre et signe la quittance de désistement qui met fin à la procédure d'indemnisation. Le dossier ainsi réglé sera rangé aux archives. Mais dans le cas d'un **recours anticipé**, après avoir payé le bénéficiaire, le dossier n'est pas systématiquement rangé. Il faut que la compagnie adverse nous rembourse la totalité des sommes à devoir avant de clôturer le dossier (annexe.3.). Après quoi le dossier est rangé aux archives.*

Comme nous venons de voir, la gestion des sinistres nécessite une connaissance des techniques de l'assurance. Le rédacteur sinistre doit en effet faire preuve de beaucoup de rigueur et de bonne foi afin de ne pas compromettre la situation financière de la compagnie en faisant payer à celle-ci le gros sinistre. Mais malgré ces qualités que possèdent les rédacteurs sinistres des ACCI, beaucoup de problèmes se dressent sur leur chemin dans l'exercice de leur tâche. Il convient donc de se pencher sur ceux-ci afin de rendre efficace cette gestion.

CHAPITRE II : Problèmes Rencontrés et Perspectives de Solutions d'une Amélioration de la gestion du portefeuille .

SECTION 1 -Problèmes liés à la gestion des sinistres

Une bonne gestion des sinistres est génératrice d'une bonne santé d'un cabinet de courtage. Cette bonne santé crédibilise la compagnie et par ricochet entraîne une confiance de la part des clients.

Mais comme toute oeuvre humaine, la gestion des sinistres ne se fait pas sans problème. Nous tenterons d'analyser les difficultés d'ordre conjoncturel, structurel et logistique que rencontrent les ACCI.

paragraphe 1 - Faiblesses structurelles

Il convient pour nous de mettre en lumière tous les problèmes liés à l'organisation des services intervenant dans la gestion des sinistres, leurs rapports avec les interlocuteurs externes (les experts, les assurés, les compagnies etc...), la tenue du portefeuille sinistre.

A - RELATIONS AVEC LES INTERLOCUTEURS EXTERNES

Dans l'exercice de ses fonctions les ACCI entretiennent des relations avec divers types d'interlocuteurs.

Ce sont : les assurés, les experts, les concessionnaires ou garagistes, les compagnies d'assurances.

1 - Les compagnies d'assurances

Les compagnies d'assurance occupent une place prépondérante dans la distribution des produits d'assurance. Grâce à elles, les ACCI arrivent à accroître leurs production. Cependant, la délégation de pouvoir signifie dans une certaine manière l'alourdissement de la tâche du courtier gérant de l'affaire.

Par conséquent, le recours aux intermédiaires dans la gestion du dossier sinistre est une source de conflits (de difficultés).

Il faut cependant noter que les relations ne sont pas toujours bonnes entre courtiers et assureurs.

En effet, pour les compagnies d'assurances les intermédiaires constituent comme on le dit souvent la "plaie" en matière d'assurance. Selon les assureurs certains problèmes se manifestent en retenant la production et donc les primes par dévers eux. Les primes n'étant pas acheminées vers la compagnie lorsqu'elles sont versées aux courtiers , la survenance d'un sinistre est source de véritables tracasseries pour l'assuré et pour le courtier.

Ceci , en cas de sinistre, la déclaration est faite à l'intermédiaire. Par ailleurs, les clients ne transmettent souvent pas les documents nécessaires à l'accomplissement de notre mission, qui est de défendre les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats.

Aussi pour conséquence directe une augmentation du nombre de sinistres en suspens qui rendent difficile la gestion des dossiers . Il est également important de relever ici, les problèmes liés à la déclaration proprement dite.

- Absence des pièces nécessaires à la constitution du dossier et au suivi des sinistres.

Autres problèmes, les manœuvres dilatoires des compagnies d'assurance. Les compagnies après réception des courriers ou documents relatifs aux sinistres font traîner les dossiers estimant qu'elles n'ont jamais reçu d'accusé de réception ou d'avis de sinistres.

Les lettres de mise en cause ne sont pas transmises à cause de temps... Cette situation a pour conséquence la mise en attente de nombreux dossiers pour qu'ils soient complétés et qu'ils offrent les éléments clairs pour en permettre le règlement. L'incidence sur l'assuré se devine aisément dans de tels cas. Une mauvaise image des assureurs, et la perte de confiance sont des facteurs qui entravent la fidélisation des clients.

2- Les Assurés

Au risque de souligner un fait qui n'est pas trop bien connu, nous voulons relever que le Cabinet ne saurait exister sans clientèle qui est au départ et à l'arrivée de toute action que celui-ci mène.

Une chose est d'amener le prospect à souscrire un contrat et une autre est de maintenir ce dernier dans le portefeuille de la société et nous savons qu'un sinistre payé met en confiance et constitue un facteur important de fidélisation.

L'un des aspects les plus importants dans le processus de règlement d'un sinistre est l'information.

Selon l'article 7 du code CIMA, le client doit recevoir à la souscription du contrat un formulaire d'information énumérant les dispositions à prendre en cas de sinistre.

Nous constatons malheureusement au niveau des ACCI, un nombre importants d'assurés qui ne sont pas informés de la procédure de règlement de sinistre.

L'assuré ignore les pièces à la mise en œuvre du processus de règlement. Lorsque le client reçoit les informations dont il a besoin, il ne les transmet pas à temps pour permettre au rédacteur de faire correctement son travail. Les dossiers incomplets s'accumulent au fil du temps et les lettres de réclamations de dossiers incomplets restent sans suite.

Les assurés ignorent donc la responsabilité qui est la leur en cas de sinistres. C'est dans cet ordre qu'on rencontre par exemple des assurés, qui pensent que c'est l'agent constatateur qui est tenu de faire la déclaration de l'accident aux ACCI et de transmettre le constat de police.

Le code CIMA dans son article 230 fait obligation à l'agent ou officier de la police judiciaire ayant constaté l'accident de faire parvenir aux assureurs impliqués dans ledit accident, un exemplaire du procès verbal mais cela uniquement dans le cas des accidents corporels.

Cela signifie que dans les sinistres matériels, l'assuré est tenu de transmettre lui-même le procès verbal à son assureur.

Cette situation a pour conséquence le blocage des recours à exercer contre les compagnies.

Nous retrouvons à ce propos des dossiers vieux de + 10 ans (art. 256 alinéa 1). Les ACCI se trouvent alors confrontés à un dilemme : appliquer la prescription ou prendre le dossier en compte pour les raisons commerciales ?

La question reste posée dans certains cas. La méconnaissance de l'opération d'assurance et le bien fondé de la garantie constitue une source de litiges entre assurés et assureurs, courtiers.

En effet, la plupart des propriétaires de véhicules par exemple ne souscrivent à des contrats d'assurance responsabilité civile que parce qu'elle est obligatoire et qu'elle fait l'objet de vérification par les agents de police. Ils ignorent le contenu exacte des garanties auxquelles ils souscrivent et ont de très mauvaises surprises en cas de sinistre.

Cette situation est aggravée par l'absence de documents exposants les conditions générales du contrat d'assurance, qui auraient pu renseigner de façon efficiente les assurés sur les garanties, les obligations des parties au contrat et les exclusions... Le problème d'information, notre rôle clés est faussé.

3 - les experts

Les experts constituent pour les ACCI un support très appréciable pour ne pas dire indispensable dans l'évaluation des dommages.

Par ailleurs, le retard mis dans la fourniture des documents nécessaires à la conclusion des travaux entrepris par les experts bloque l'instruction de certains dossiers.

Cela a pour conséquence l'augmentation des dossiers en suspens dans le porte feuille sinistre des ACCI.

Le client, personne la plus importante de cette maison, qu'il se manifeste en personne, par écrit ou par téléphone voit en cela une véritable escroquerie de la part de l'assureur, et par le courtier, son mandataire que nous sommes.

4 - les garagistes et les concessionnaires

Les ACCI s'allouent les services des concessionnaires dans le cas des garanties "dommages". Chargés du montage de véhicules dont les pièces détachées sont importées, les concessionnaires (AFRICAUTO, COMAFRIQUE ,PREMOTO ,SOCIDA ,EMOCI) sont souvent contactés par les ACCI pour la remise en état des véhicules endommagés à l'occasion d'un risque couvert.

*Les garagistes quant à eux ne sont contactés par les Assurés que lorsque ceux-ci bénéficient d'une garantie "**TIERS SIMPLE**". Dans le cas d'espèce les assurés sont tenus de payer la facture avant de se faire ensuite rembourser par la compagnie d'Assurances par le biais du recours .*

*Cependant, il peut arriver que les garagistes reçoivent des assurés dans le cadre de la garantie "**Dommmages**" quand ceux-ci n'ont pas pu bénéficier des services des concessionnaires .*

Il peut se poser, dans ce cas de figure un problème de non paiement des factures. Mais il est à noter que cela n'est pas monnaie courante aux ACCI.

B - DESEQUILIBRE DU PORTEFEUILLE SINISTRE

1 - Présentation du portefeuille sinistre

Les ACCI dans leur profession, bien qu'ayant pour objectif d'atténuer les conséquences dommageables subies par les Assurés, envisagent la réalisation d'une marge bénéficiaire pour les assureurs . De ce fait, les ACCI, ont donc pour soucis de diversifier leur portefeuille . Mais nous pouvons affirmer avec certitude qu'au niveau des ACCI, les sinistres font partie du quotidien. Un trop grand nombres de sinistres sont déclarés par année.

Rappelons que les registres font état des sinistres survenus au cours de l'exercice considéré. Nous pouvons nous référer à titre d'exemple au tableau ci-après .

ANNEE	1 995	1 996	1 997
SINISTRES DECLARES DU 01/01/95 AU 31/12/97	2963	3 318	3743

Tableau 1 * Etat des sinistres déclarés par année de survenance aux ACCI

* Il faut noter que du 01/01/98 au 30/09/98 on a enregistré 2545 sinistres .

2 - Incidence sur le portefeuille et les règlements

SOCIETE	COUT TOTAL DU SINISTRE	REGLEMENT EFFECTUE	TAUX DE REGLEMENT
AIR AFRIQUE	19.332.050	5.649.010	29,22 %
PORT AUTONOME D'Abidjan	47.547.056	6.970.810	14,66 %
FILTISAC JUTE	780460926	526 252 844	67,43%
SIR	2439290657	2 027 635 052	83,12 %
GROUPE FIBAKO	18 709 052	5831006	31,16 %
SAPH	42.229.000	EN SUSPENS	-
ABIDJAN CATERING	19.631.836	EN SUSPENS	-

Tableau .2. Etat des règlements de sinistre de 1995 à 97 d'un échantillon du portefeuille sinistre.

Commentaire : Cet échantillon permet de voir les difficultés que rencontrent les ACCI pour le règlement de ces sinistres. Le taux de règlement est très dispersé .

Il passe de 0% à 83,12%. Les sinistres en suspens sont nombreux à cause de l'accroissement des sinistres depuis 1995. Ceci se justifie par l'obtention du mandat de gestion de Union Africaine depuis le 01/04/1998. Au même moment le nombre du personnel n'a pas augmenté. A cela il faut ajouter l'arrivée d'une nouvelle équipe qui a adopté une politique d'assainissement du portefeuille . Cela se justifie aussi par les manoeuvres dilatoires des compagnies d'Assurance. Une autre raison avancée par les compagnies d'assurance est le non versement des primes. Mais cette raison ne tient pas aux ACCI, car les primes sont régulièrement versées. Les dossiers incomplets sont aussi à la base du taux de règlement très faible.

paragraphe 2. Problèmes logistiques de gestion

A - PROBLEMES LIES A L'INFORMATIQUE

A côté des problèmes de structures que connaît le cabinet dans la gestion des sinistres, ceux liés aux moyens utilisés pour cette gestion ne sont pas négligeables.

En effet, le service sinistre a besoin dans l'exercice de sa fonction de disposer d'une machine informatique avec un système autonome pour permettre une gestion efficace. Mais notre séjour au sein de ce service nous a fait voir des limites au niveau de l'accomplissement des tâches informatiques.

1 - La saisie informatique

Il existe au niveau des saisies un système permettant d'accomplir les tâches informatiques. Le système "AFFINITY" qui est un système très simple et efficace, mais compte de son manque d'autonomie parce que lié au système central , le travail se trouve être ralenti, voir même bloqué, et beaucoup de dossiers restent à mettre à jour. Cette centralisation ne permet pas une gestion rapide car il arrive souvent que le système AFFINITY ne soit pas accessible. En ce moment certains travaux ne peuvent être effectués ou quand ils sont effectués sont lents.

2 - Au niveau des ouvertures

le deuxième problème qui se pose dans cette gestion est la double numérotation. Lorsqu'un sinistre est déclaré par un client, le dossier est ouvert au niveau du cabinet.

Au même moment cette même déclaration est acheminée au niveau de la compagnie concernée . Elle l'ouvre et attribue un deuxième numéro . Ce numéro nous est communiqué dans un accusé de réception .

Ainsi, donc pour le même dossier, il sera effectué deux ouvertures par conséquent deux numéros lui seront attribués. Cette double ouverture est aussi le fait d'une mauvaise

organisation des compagnies et de leur méfiance à l'égard de courtiers. Il se trouve que les déclarations des sinistres au niveau des compagnies ne sont pas toujours ouverts à temps.

Cette situation est de nature à retarder le travail de règlement, car le dossier peut être cherché au niveau des compagnies pendant plusieurs jours. Comme nous remarquons, la gestion informatique des sinistres au niveau du service sinistres présente des limites par rapport à la politique des ACCI qui est de fournir un bon service après vente. Les gestionnaires sinistres sont obligés de se contenter du peu et leur tâche quotidienne est un véritable casse-tête.

B - PROBLEMES LIES AUX REGISTRES ET AUX COTES

1 - Au niveau des registres

L'obligation de tenir des registres établissent l'inventaire de sinistres d'une compagnie d'assurance résulte des dispositions de **l'article 415 du code CIMA**.

En outre ces registres doivent être constamment remplis sans blanc. Au niveau du service sinistre cela est de rigueur.

Cependant, il convient de noter que les informations contenues dans ces registres sont insuffisantes.

En effet, elles ne peuvent nous renseigner sur la date de déclaration de l'accident et aussi sur les informations relatives au tiers à savoir la compagnie adverse, le véhicule adverse.

Les dossiers ouverts ne sont pas enregistrés le jour au jour et lorsque ceux ci sont déplacés, il devient difficile de les retrouver rapidement afin de mettre à jour ces registres.

2 - Au niveau des côtes

Pour arriver à remplir correctement les registres, un suivi correcte des dossiers s'impose.

En effet, lorsque le dossier est ouvert et mis sous côte, le rédacteur sinistre doit automatiquement l'enregistrer. Mais cela est difficile à appliquer à cause de certaines tâches qui se présentent comme prioritaires.

Le nombre important des tâches de service sinistre contribue à créer cette situation.

Concernant les côtes, il faut noter que trois sortes de côtes sont tenues. Ce sont:

Les dossiers Incendie, les dossiers relatifs aux accidents purement matériels, et les dossiers corporels ou mixtes.

Dans le dernier cas la chemise porte un tampon "**CORPOREL**".

En définitive, en partant des structures du service sinistre, aux moyens utilisés pour la gestion des sinistres, le fait majeur qui se dégage, est la mauvaise situation dans laquelle se trouve son service sinistres. Pour donc honorer pleinement son rôle de mandataire des clients, les ACCI doivent faire preuve d'innovation et appliquer les évolutions qui conviennent.

Ainsi donc nous pouvons lui apporter notre contribution, par des suggestions constructives.

SECTION 2 : Perspectives d'une amélioration de la gestion des sinistres

Au vu de tous les problèmes qui entravent la bonne gestion des sinistres aux ACCI, une réflexion sur les voies et recours pour résoudre ces problèmes s'avère presque indispensable.

Aussi, nous pouvons suggérer des solutions capable d'aider les différents acteurs du Cabinet. Ces solutions sont d'ordre commercial, conjoncturel et structurel.

paragraphe.1. Organisation commerciale

L'un des postes les plus importants dans un cabinet de courtage est le service commercial qui en fait constitue le pilier de la compagnie.

C'est grâce à ce service que la compagnie s'octroie certaine part de marché.

Les ACCI ne peuvent alors bénéficier pleinement des actions de ce service que si une organisation parfaite tient lieu.

A - NOUVELLE ORIENTATION COMMERCIALE

1 - Gestion du réseau de distribution ACCI

Une fois ce cabinet met en place son circuit de distribution, il doit sélectionner et évaluer les compagnies c'est à dire les acquéreurs de ces contrats.

a) le choix des compagnies

Il faut noter que les ACCI entretiennent des relations dans ses activités avec une dizaine de compagnies. De ce fait les ACCI doivent procéder à une sélection suivant des critères qui lui sont propres.

Cependant les critères qui doivent primer sont ceux relatifs à la compétence, la performance, la solvabilité et la moralité.

*** Critère portant sur la moralité et la solvabilité**

Avant de choisir les compagnies, les ACCI doivent s'efforcer de connaître la solvabilité et la réputation des compagnies avec lesquelles ils voudraient collaborer, en se référant aux relations antérieures de ces derniers avec les autres compagnies de la place. Alors on cherchera à savoir si la compagnie règle correctement les sinistres et fournit les meilleures garanties.

*** Critère partant sur la compétence**

Ce critère est relatif aux connaissances techniques de la compagnie. En effet, celui-ci doit être en mesure de fournir à notre assuré toutes les garanties du produit. De ce fait une connaissance minimum du fonctionnement du Cabinet s'impose.

** Critère portant sur la performance*

Une connaissance de l'expérience de la compagnie et de son aptitude à régler les sinistres s'avère indispensable.

Tous ces critères de sélections des compagnies permettent d'améliorer la qualité du portefeuille sinistre.

Cette méthode de sélection pourrait éliminer naturellement les compagnies qui ne règlent pas les sinistres et susceptibles de créer le déséquilibre du portefeuille des ACCI.

b) Evaluation des compagnies

Les responsables commerciaux du Cabinet doivent régulièrement évaluer les résultats des compagnies. ceci dit il convient de mesurer la fréquence des règlements et des sinistres en suspens.

Mais il faut toutefois faire une analyse marginale classique avant toute décision d'éliminer ou non une compagnie. Il faudrait savoir quel serait le résultat des ACCI avec ou sans cette compagnie.

Aussi abandonner une compagnie revient à retirer aussi les clients et par conséquent donner une part de marché aux concurrents.

2 - Elaboration des fiches d'informations

Suite aux nombreux dossiers en suspens dus au manque d'information sur les garanties et les dispositions à prendre en cas de sinistre, l'élaboration de fiches d'information s'impose. Cette fiche devrait alors comporter les informations sur les garanties et la déclaration de sinistres.

** La garantie*

L'élaboration de la fiche d'information présentée ici comme une condition générale fera état des différents types de garanties vendues, de leurs étendues et leurs limites. Cela permettra aux clients de se faire une idée sur la garantie dont ils ont affaire.

La méconnaissance de l'utilité de l'assurance par de nombreux clients qui souscrivent surtout l'assurance automobile par simple formalité, et autres assurances par effet de snobisme sera palliée par cette fiche.

Cette fiche permettra à l'assuré de faire une distinction entre les garanties.

*** Déclaration de sinistres**

Beaucoup sont les assurés qui ne savent quoi faire après un sinistre. La fiche d'information serait alors la bienvenue. Cette fiche doit mentionner des pièces obligatoires à fournir après un accident ainsi que le délai de déclaration.

Elle sera jointe au contrat d'assurance contracté. Nous souhaitons également que sur cette fiche d'information soit mentionnée l'obligation pour l'assuré de prendre toutes les informations sur le tiers.

Au niveau de la société, chaque gestionnaire sinistre doit avoir une fiche d'information sur laquelle est marquée les pièces déposées lors de la déclaration, cela lui permettra de voir les dossiers prêts à traiter et relancer rapidement le client pour le comportement en cas d'insuffisance de pièces.

Cette fiche ne doit pas être classée dans le dossier mais dans une chemise spéciale.

Il le vérifiera mensuellement, ou trimestriellement selon le cas. Ceci permettra un suivi du dossier et une mise à jour des courriers.

paragraphe .2. Organisation structurelle

Pour arriver à mener une bonne gestion des sinistres, il convient de mettre en place une structure capable de répondre aux exigences du cabinet et de nos clients. Ainsi donc une organisation s'impose aussi bien au niveau du service sinistre qu'au niveau du règlement des sinistres.

A-RESTRUCTURATION AU SERVICE SINISTRES

Les difficultés que rencontrent les gestionnaires sinistres au niveau du service sinistre sont liées à l'importance du travail tant en nombre, que dans leur diversité. Ainsi une organisation au niveau des tâches s'impose.

1 - Division des tâches

Il convient d'appliquer ici les théories concernant l'organisation du travail. TAYLOR dans sa théorie a montré qu'une organisation parfaite du travail permettait au cabinet de non seulement maximiser son profit mais également en temps. Ainsi, il convient au niveau du service sinistre d'améliorer la répartition des tâches.

Cette amélioration doit s'opérer au niveau du suivi des dossiers .

*** Suivi des dossiers**

Ici aux ACCI, chaque gestionnaire sinistres est chargé de suivre un certain nombre de clients. A un moment donné il peut être débordé , les dossiers peuvent mettre du temps avant d'être traité.

A notre avis, le Chef de service doit être le coordinateur .Pour cela il avoir moins de dossiers à gérer au quotidien pour permettre de jouer son rôle d'encadrement ,de contrôleur et d'entretien des relations extérieures . Or notre présence dans ce service ,nous a démontré que le chef de service gère environ 50% de tout le portefeuille sinistres .Ce qui est énorme à notre sens .Et cela va s'empirer avec le développement du portefeuille et le mandat de gestion de l'UNION AFRICAINE .

Il est à souligner aussi la politique entreprise par le chef de service est d'arriver à court terme le traitement des courriers du jour évitant la situation d'engorgement et de retard trouvée à sa prise de fonction .

Pour toutes ces raisons et pour soutenir son action , nous proposons l'embauche de deux autres collaborateurs à savoir un Rédacteur et un Aide Rédacteur . L'emploi du premier permettra une répartition du portefeuille pour plus d'efficacité.Le second se chargera des tâches suivantes:-Recevoir les déclarations -Procéder à leur enregistrement (attribution de numéro , mise sous COTE ,la saisie .) Cela aura pour avantage d'alléger les tâches d'une part des Rédacteurs qui ne recevront désormais que les dossiers déjà ouverts et d'autre part de permettre à M. SEKOUA de ne faire que les tirages et la préparation des Bordereaux pour les Compagnies . Si cette proposition est reçue avec bienveillance jugeons qu'il n'y aurait plus d'accumulation des déclarations et des retards dans leur transmission aux Compagnies.

2 - Différenciation des côtes

L'utilisation de plusieurs couleurs pour différencier les chemises cartonnées utilisées serait avantageuse. Ainsi nous proposons une chemise pour chaque compagnie d'assurance, une chemise pour les clients, une chemise des courriers des experts. La couleur dépendra du goût de chaque gestionnaire les différentes couleurs permettront automatiquement de distinguer les courriers et de faciliter les recherches et gagner du temps dans la gestion des sinistres.

3 - Au niveau des ouvertures

La double numérotation des dossiers sinistres est un problème dans la recherche et l'élaboration des courriers. Une rencontre doit être initiée avec les différentes compagnies pour qu'elles mettent à notre disposition des numéros de sinistres. Ainsi les ACCI abandonneront leurs propres numéros cette unification est salutaire.

4 - Au niveau du registre

Un registre règlement doit être mis à la disposition du service pour permettre de voir le nombre de dossiers soldés à la fin de chaque année, et faire le point des dossiers en instance ou en attente. Cela permettra d'améliorer de la qualité du travail.

5 - Au niveau du système informatique

Afin de faciliter la mise à jour des dossiers sinistres, les identifications, les tirages des courriers, une autonomie du système informatique est souhaitable.

En effet, il convient de mettre un système qui permettra de travailler de façon autonome dans chaque service et gagner par conséquent un temps considérable.

B/ ORGANISATION GENERALE DU REGLEMENT

De l'évaluation des dommages au paiement des sinistres, un changement est souhaitable.

1 - Evaluation

L'évaluation des dommages met en contact les ACCI et ses interlocuteurs tels les experts, les garagistes et les concessionnaires. C'est ceux-là qui communiquent à l'assureur le montant des dommages.

Les litiges qui lient les ACCI aux compagnies ne sont pas fait pour faciliter la gestion des sinistres.

En effet certaines compagnies ont en leur sein leurs propres experts. Ces experts travaillent comme des administrateurs et font traîner les conclusions des travaux. Ce qui n'est pas fait pour arranger nos clients.

Pour l'avenir, il conviendrait de faire une sélection des experts et des concessionnaires ainsi que des garagistes afin qu'à chaque sinistre déclaré selon sa nature nous confions le travail à l'expert concerné ; A la fin de l'exercice, le contrat se renouvellera selon le travail accompli par l'expert.

2 - Le paiement des sinistres

Le processus qui aboutit au paiement de sinistre est très long et lent.

Nous aimerions que désormais les compagnies d'assurance accélèrent les règlements. Cela doit être leur "cheval de bataille"

A ce niveau la convention IRA est la bienvenue mais elle n'est pas bien comprise par toutes les compagnies.

3 - Au niveau conjoncturel

Avec le niveau des gestionnaires sinistre, leur compétence n'est plus à démontrer. Mais une incitation s'impose pour permettre de liquider les dossiers en attente car la seule volonté des gestionnaires peut permettre d'aissainir ce portefeuille .

En définitive les ACCI, traversent les moments pénibles de gestion de ses sinistres dus aux nombreux problèmes rencontrés. Cependant, il y a lieu d'espérer un dénouement heureux de la situation avec l'application des courageuses décisions prises par l'équipe dirigeante et le dynamisme de ces cadres, et de tous les services car la gestion des sinistres n'est pas seulement l'affaire de service sinistres mais de tous les services. La survie de la société en dépend .

Conclusion générale

Le diagnostic fait de la gestion des sinistres dans les compagnies d'assurances en général et aux ACCI en particulier, révèle une situation embarrassante des indemnisations des victimes.

Bien qu'ayant pour politique générale un bon service après vente, il est cependant regrettable de constater que ce service après vente dans sa réalisation rencontre des difficultés.

Il est donc souhaitable que l'Association nationale des courtiers d'assurance et de réassurance de COTE D'IVOIRE qui a un droit de regard sur les activités des dits courtiers, élabore des conventions pour la protection de leurs clients victime en cas de non paiement de leur sinistre.

Le traité pourrait aussi résoudre les difficultés rencontrés dans l'exercice des recours entre les compagnies. Les ACCI mandataires des assurés "clients" l'assainissement de son portefeuille sinistre pourra inciter les assurés à prendre leurs contrats dans les cabinets de courtage plutôt que directement dans les compagnies d'assurance.

Une gestion efficace des sinistres aux ACCI passe nécessairement par l'application de recommandations prescrites et par un contrôle rigoureux de toutes les structures qui interviennent dans cette gestion.

Nous aimerions pour terminer souhaiter que la direction générale ait un regard bienveillant sur le service Sinistre, car ils sont courtiers et non une compagnie d'assurance donc de ce fait le service après vente doit primer dans la recherche du profit. car ce service constitue un risque dangereux capable d'affecter à la baisse financièrement le résultat du cabinet.

%

BIBLIOGRAPHIE

- * Le CODE des Assurances des ETATS de la C.I.M.A.
- * DROIT des Assurances Claude J. BEER
.....Hubert GROUDEL
Momentos Dalloz 6ème edition
- * L'ASSURANCE Automobile
THEORIE et PRATIQUE Zacharie YIGBEDEK
1ère édition 1997
- * Journal International d' Assurances
Hebdo du 11 septembre 1998 Numero 6598
Argus
 - * COURS POLYCOPIES
 - L ' Assurance Automobile M. AGBODO Koffi
Professeur à l' I.I.A.
 - L' Assurance Responsabilité Civile M.Bernadin WATTO
Professeur à l' I. I.A.

ANNEXES

ANNEXE. 1.

ORGANIGRAMME - A C C I
Total personnel: 48 personnes

J. C. JEANSON
DIRECTEUR

C. ORAGA
SECRETARE

T. FIEUX
SERVICE AD. & FINANCIER

K. DIEKET
SECRETARE

M. VALETTE
DIRECTEUR ADJOINT

M. R. TOURE
SECRETARE

J. P. VASSE
SERVICE TECHNIQUE

E. LAH
SECRETARE

SCF COMMERCIAL

G. KPLE
F. MENSAB

SERVICE
COMPTABILITE

A. N'DRAMAN
J. GNANGBO
G. ANOH
D. N'GORAN
D. AMANI

SERVICE
INFORMATIQUE

S. MARTIN
M. KAPO

SERVICE
FLOTTE-AUTO

S. GOUAHO

SERVICE
TRANSPORT

Y. TRAORE
N. CISSE
A. YOBOUE

SERVICE
MALADIE

N. RABE
R. KOUAME
M. TOURE
B. YEBOUET

SCE PARTICULIERS
& PME/PMI

Y. EKRA
A. KOUASSI
V. DJADJA
M. AMOUSSA

SERVICE
PRODUCTION
GRANDS COMPTES

E. GOBEY
L. OBRROU
C. COULIBALY
A. DAVID

SERVICE
SINISTRES

A. KOUADIO
C. KIPRE
P. ESSIS
N. AISSATOU
A. NOGBOU
J. SEKOUA

STANDARD

R. SIALOU

PLANTONS

D. MBE
J. MELEDJE

ARCHIVES

M. DAGO
L.ACHI
B. DJANDE

POOL DACTYLOS

H. KRA
J. MEYAN

ENTRETIEN

A. DIMZOURE

Client: 917389

AN-NEXE III

SINISTRE AUTOS

PRIEZ JOSETTE M.

ASSURÉ
ADRESSE 08 BP 1023 ABJ
CIE D'ASSURANCES COLINA
N° DE POLICE 102722
DATE D'ACCIDENT 20-03-98
N° SIN. A.C.C.I. C 0415/28
N° SIN. CIE

Adversaire
NOM
ADRESSE
CIE D'ASSURANCES
N° DE POLICE
N° SINISTRE

0115198

Branche: 4020 Touraine
GARANTIE: Dgs ACC
VALEUR ASSURÉE: 12.000.000
FRANCHISE MIN. 30.000F
MAX

Evaluation :
EXPERTISE DEMANDÉE LE :
NOM DE L'EXPERT: BONDURAN

PRIME RÉGLÉE OUI NON
DATE
DATE D'EFFET 24.07.97 ÉCHÉANCE 25.03.98
P.C. N° DATE VALIDITÉ 28/07/98 LIEU

GESTION SINISTRE	SOMME	DATE	RÉFÉRENCE CHÈQUE
NATURE DU RÉGLEMENT			
Recherche Assuré (Facture)			
Facilité Compt Banque = 369 002 F			
Franchise = 30 000 F	339.002 F	28-07-98	B1100-9866411
Arrivées Expel. (Bonduran)	50 940 F	28-07-98	B1100-9866412

CO-ASSURANCE 100% COLINA Montant global :

• ENCAISSEMENTS

DATES	COMPAGNIES	Q/P	MONTANTS	RÉFÉRENCE CHÈQUES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> DATE DE CLOTURE LE 28/07/98 </div>				

• VERSEMENTS

DATES	COMPAGNIES	BÉNÉFICIAIRES	MONTANTS	OBSERVATIONS

ANNEXE. III

II - ICGE DE III - EISE III - LISTRE

426 Tomson

DE CLIENT : 947389

LETRE N° : 03

CAUSE DOMMAGE N° : 23

ASSURE: PRIEZ JOSETTE MARIE

CIRCONSTANCES:

POLICE n° : 102722

ACCIDENT DU: 20-03-98

GARANTIE: Dges: ACC(08)

SOMME: 30.000

PROVISION: 300.000

CO-ASSURANCE :

100% Colina
Veh n: 2259 CK 51

Indeterminé

OBSERVATIONS:

attendons rapport d'expertise
& facture de réparation pour
réglement.

Les Assureurs Conseils de Côte d'Ivoire S.A

AGISSANT POUR LE COMPTE ET SUR ORDRE DE COLINA

Bd. Cardé - Plateau
Imm. Les Hévias - 5ème étage

01 87 16 14 Abidjan

Tél (+225) 21 86 57

Fax (+225) 21 88 89

Télex 23 503



QUITTANCE DE RÈGLEMENT

N° DU DOSSIER	N° DU CONTRAT	DATE DU SINISTRE	CODE	EXERCICE	CH	COMPTABILISER
1598C0415	102722	20 03 98				

ADVERSAIRE	ASSURÉ	MONTANT RÈGLEMENT	
INCONNU	MADAME PRIEZ JOSETTE MARIE 08 B.P. 1029 - ABIDJAN 08	PRINCIPAL	339002
		HONORAIRES	
		FRANCHISE	
		TOTAL	339002

Je soussigné PRIEZ JOSETTE MARIE
reconnais avoir reçu des ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE la somme de
DEUX CENT TRENTE NEUF MILLE DEUX CENT
V/REF : 2259 CK 01

payé par Chèque N° 866411
s / Banque BIAC
Virt Postal N° _____
C/C _____

lu et approuvé par l'agent

A ABIDJAN, le 22/07/98
Porter la mention « lu et approuvé »
signature : lu et approuvé

de courtage au capital de 10.000.000 F.CFA
registre du Commerce 4411 Abidjan - Compte Contribuable N° 5011532 A
entreprise régie par le Code des Assurances des Pays de la CIMA

Les Assureurs Conseils de Côte d'Ivoire S.A

AGISSANT POUR LE COMPTE ET SUR ORDRE DE COLINA

Bd. Cardé - plateau
Les Hévias - 5ème étage
BP 1664 Abidjan
Tél (+225) 21 86 57
Fax (+225) 21 88 89
Télex 23 503



QUITTANCE DE RÈGLEMENT



N° DU DOSSIER	N° DU CONTRAT	DATE DU SINISTRE	CODE	EXERCICE	CH	COMPTABILISER
159800415	102722	20 03 98				

ADVERSAIRE	ASSURÉ	MONTANT REGLEMENT
INCONNU	MADAME PRIEZ JOSE 08 B.P. 1029 - ABIDJAN	PRINCIPAL : HONORAIRES : 50940 FRAIS : 08 FRANCHISE : TOTAL : 50940

Je soussigné PIERRE BONDURAND EXPERTISES
 reconnais avoir reçu des ASSUREURS CONSEILS DE COTE D'IVOIRE la somme de

 V/REF : 3055A/98CG

payé par Chèque N° 866412
 s / Banque BIAD
 Virt Postal N°
 C/C

Vu et approuvé par l'agent

 S.A. de courtage au capital de 10.000.000 F.CFA
 registre du Commerce 4411 Abidjan - Compte Contribuable N° 5011532 A
 entreprise régie par le Code des Assurances des Pays de la CIMA

A ABIDJAN, le 28/07/98
 Porter la mention « lu et approuvé »
 signature :