

Si
038

INTERNATIONAL
SSURANCES
DE YAOUNDE
(I.I.A.)

408-031

CYCLE SUPERIEUR
8^e PROMOTION
1986 - 1988

RAPPORT DE STAGE

Thème:

« La gestion des sinistres R.C. des Automobiles
et R.C des Entreprises ».

NGOUNA (CCAR)

STAGIAIRE
Monsieur ANIN ASSI Lucas

MAITRE DE STAGE
Monsieur DIE Pécarrere

Stage effectué à l'Office Cotivoirien de Courtages et d'Assurances

INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES DE YAOUNDE
(I.I.A.)

CYCLE SUPERIEUR
8è PROMOTION
1986 - 1988

RAPPORT DE STAGE

Thème : LA GESTION DES SINISTRES R.C. DES
AUTOMOBILES ET R.C. DES ENTREPRISES

Stagiaire

Monsieur ANIN ASSI Lucas

Maître de stage

Monsieur DIE Pécarrière

Stage effectué à l'OFFICE COTIVOIRIEN DE
COURTAGES ET D'ASSURANCES

REMERCIEMENTS

Au terme du stage de fin de première année que nous avons effectué à l'Agence Générale OCICA de l'Entreprise d'Assurance la PRESERVATRICE FONCIERE ASSURANCE, nous tenons à remercier :

- Monsieur J. P. TRESSOL, le Directeur de l'Agence, qui nous a permis d'appliquer dans les conditions réelles les connaissances et les méthodes qui ont fait l'objet de notre enseignement de première année.
 - Monsieur DIE PECARRERE, qui a bien voulu suivre et coordonner nos activités pendant tout le stage qui a duré deux mois.
 - Et tout le Personnel de l'OCICA pour sa contribution à notre formation pratique.
-

PLAN DU RAPPORT

I PRESENTATION DE L'O.C.I.C.A

- I-1 Rapport O.C.I.C.A - P.F.A
- I-2 Structures de fonctionnement de l'O.C.I.C.A

II LA GESTION DES SINISTRES DE R.C. AUTOMOBILES ET R.C. ENTREPRISES

- II-1 Ouverture d'un dossier sinistre
 - II-1-1 Cas d'un sinistre R.C. Automobile
 - II-1-2 Cas d'un sinistre R.C des Entreprises
- II-2 Suivi et évaluation d'un dossier sinistre
 - II-2-1 Le suivi d'un dossier sinistre
 - II-2-1-1 Le sinistre R.C. Automobile
 - II-2-1-1-1 Dommages matériels
 - II-2-1-1-2 Dommages corporels
 - 221121 - La procédure amiable
 - 221122 - La procédure judiciaire
 - A)- L'action pénale
 - B)- L'action civile
 - II-2-1-2 Le sinistre R.C. des Entreprises
 - II-2-2 L'évaluation d'un dossier sinistre
- II-3 Le règlement du dossier sinistre
 - II-3-1 Le règlement amiable
 - II-3-1-1 Dommages corporels
 - A)- Cas de blessures
 - B)- Cas de décès
 - II-3-1-2 Dommages matériels
 - II-3-2 Le règlement judiciaire
- II-4 Le classement du dossier sinistre

III CONCLUSION

I
PRESENTATION
DE
L'OFFICE COTIVOIRIEN DE COURTAGES
ET
D'ASSURANCES

I-1 RAPPORT P.F.A-OCICA

L'OFFICE COTIVOIRIEN DE COURTAGES ET D'ASSURANCES (OCICA) est la société dans laquelle nous avons eu à effectuer notre stage de fin de première année. C'est l'Agence générale pour la Côte d'Ivoire de la Compagnie d'assurance française la PRESERVATRICE FONCIERE ASSURANCE (P.F.A) ayant son siège à Paris.

L'OCICA en tant qu'Agence générale de la P.F.A et selon son traité de nomination détient l'exclusivité de la vente des contrats de cette compagnie d'assurance sur le territoire ivoirien et a l'obligation de réserver à celle-ci l'ensemble des risques souscrits.

Cependant, lorsque la P.F.A refuse de garantir certains risques où ne pratique pas la branche, l'OCICA a la possibilité de souscrire ces risques pour le compte d'autres compagnies d'assurances.

La P.F.A étant une compagnie d'assurance et de réassurance en transports, incendie, accidents et risques divers, l'OCICA propose donc à ses clients des contrats de ces différentes branches. Mais elle souscrit également des contrats dans d'autres branches pour le compte de certaines sociétés de la place.

I-2 STRUCTURES DE FONCTIONNEMENT DE L'OCICA

Le schéma de fonctionnement de l'OCICA est celle d'une Agence. Son organigramme s'articule autour de trois grands services Techniques, coiffés par un service Administratif et Financier :

- le Service Production
- le Service Comptabilité
- le Service Sinistre.

Le Service Production est chargé de la souscription des risques et de la gestion de tous les contrats de la branche IARD.

La P.F.A n'ayant pas l'agrément de souscription en maladie, ce type de risque est souscrit pour le compte de certaines compagnies de la place qui pratiquent cette branche.

Le Service Production est confié à un responsable aidé par quatre collaborateurs.

Le Service Comptabilité s'occupe d'établir tous les documents comptables, exigés par la P.F.A et les compagnies d'assurances de la place pour le compte desquelles des contrats sont souscrits.

Ces documents comptables sont les bordereaux de primes et ceux de sinistres ainsi que le compte de l'agent.

Le Service Comptabilité s'occupe également de toutes les opérations comptables de l'Agence.

Le Service Sinistre quant à lui s'occupe de la gestion de tous les sinistres frappant les contrats souscrits. Ce service dispose pour ce faire d'une autonomie de règlement pour les sinistres dont l'évaluation est inférieure ou égale à son pouvoir de règlement qui varie selon les types de sinistre.

Ce service, qui est confié à un responsable entouré de quatre collaborateurs, est divisé en deux sous-services dont l'un s'occupe des sinistres automobiles et l'autre des sinistres non automobiles, des avaries maritimes et des transports.

Ces trois Services Techniques sont rattachés à un Service Administratif et Financier qui s'occupe de la gestion du personnel et de la comptabilité de tous les mouvements financiers au sein de l'Agence.

Il convient de souligner que sur le plan administratif, l'Agence dispose de six Secrétaires-dactylographes et de deux Archivistes et que l'ensemble du personnel est à 80 % ivoirien.

Au cours de notre stage, nous sommes passés dans tous les services de l'Agence que nous venons de présenter pour finalement nous fixer au Service Sinistre. C'est pour cette raison que l'objet de notre rapport à pour thème : LA GESTION DES SINISTRES DES RESPONSABILITES CIVILES AUTOMOBILES ET DES ENTREPRISES.

Au cours de notre exposé, nous présenterons l'ouverture du dossier qui est la phase d'initiation du sinistre puis le suivi de ce dossier, son règlement et enfin son classement qui est la phase finale de la gestion d'un sinistre.

II

LA GESTION DES SINISTRES

R.C. AUTOMOBILE

ET

R.C. DES ENTREPRISES

Dans le portefeuille de l'OCICA, le risque automobile représente plus de la moitié des affaires souscrites à cause du caractère obligatoire de la garantie responsabilité civile (R.C) automobile. Ce qui entraîne corrélativement une importance des sinistres R.C automobile.

Catégorie	R.C Auto	R.C Entreprises	Incendie	Vol
Nombre de sinistres en 1986	1.285	98	34	35

Cette prédominance des sinistres R.C automobiles, nous conduira au cours de notre exposé à étudier leur gestion mais également à nous pencher sur celle des sinistres R.C des Entreprises industrielles et commerciales.

De manière générale, la gestion d'un sinistre comporte trois phases fondamentales :

- l'ouverture du dossier sinistre
- le suivi et l'évaluation du dossier
- le règlement du dossier.

II-1 OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE DE R.C AUTO ET R.C DES ENTREPRISES

Ouvrir un dossier sinistre consiste principalement à identifier le sinistre. Cette identification se fait en attribuant une chemise et un numéro au sinistre. La chemise se présente sous une forme cartonnée (annexe 1) sur laquelle sont inscrites certaines informations utiles à la gestion du sinistre :

- le numéro de la police sinistrée
- la date de survenance du sinistre
- le numéro du sinistre qui est très important
- la liste des coassureurs et leurs quotes parts si le sinistre est géré en coassurance
- les différentes garanties souscrites au titre de la police sinistrée.

II-1-1 CAS D'UN SINISTRE R.C AUTOMOBILE

L'ouverture d'un dossier de sinistre R.C automobile se fait sur la base d'une déclaration de l'assuré sur un imprimé prévu à cet effet (annexe 3). Cependant, étant donné que la déchéance n'est pas opposable à la victime, l'ouverture du dossier en l'absence d'une déclaration de l'assuré se fait sur la base :

- d'une lettre de mise en cause
- d'un constat amiable d'accident automobile
- du procès verbal (P.V) de police ou de gendarmerie
- du rapport d'expertise
- de la citation à comparaître
- de l'assignation.

Une fois le dossier ouvert, on lui attribue un numéro qui permettra de l'identifier. Cette numérotation se fait en fonction :

- de la catégorie de la police concernée (les deux premiers chiffres)
- du numéro d'enregistrement du sinistre dans la catégorie concernée (les trois chiffres suivants les deux premiers)
- de l'année de survenance du sinistre (les derniers chiffres).

Exemple : Pour un sinistre frappant un véhicule de tourisme en 1987 on peut avoir comme numéro 25010/87

25 : numéro de la catégorie "véhicule de tourisme".

010 : numéro d'enregistrement du sinistre dans la catégorie "véhicule tourisme"

87 : année de survenance du sinistre.

II-1-2 CAS D'UN SINISTRE R.C DES ENTREPRISES

En ce qui concerne les sinistres R.C des entreprises, l'ouverture du dossier se fait obligatoirement sur la base de la déclaration de l'assuré (annexe 4). Cependant, l'ouverture du dossier peut se faire sur la base du rapport d'expertise ou de la lettre de mise en cause ou encore de l'assignation, mais dans ce cas la déclaration de l'assuré est toujours exigée dans le délai

fixé au contrat sinon il s'expose aux sanctions prévues à cet effet dans la police.

L'identification du dossier se fait de la même façon que dans le cas d'un sinistre R.C automobile .

Exemple : Un sinistre frappe en 1986 une police de R.C des entreprises. On peut avoir comme numéro de sinistre 60138/86.

60 : numéro de la catégorie "R.C des entreprises"

138 : numéro d'enregistrement du sinistre dans la catégorie
"R.C des entreprises"

86 : année de survenance du sinistre.

Remarques :

1°)- Il arrive, après l'ouverture d'un dossier de sinistre, qu'aucune suite ne lui soit réservée. Dans ce cas, l'Agence procède au classement du dossier.

2°)- Dans le cas d'un sinistre R.C automobile déclaré en dehors des délais, quoique la police, en son article 24 des conditions générales et l'article 11 des modifications apportées aux conditions générales, laisse la faculté à l'Agence d'exercer un recours contre l'assuré responsable, elle préfère ne pas exercer ce droit parce que l'assuré ne prend pas la peine de lire sa police ou bien parce qu'il ne sait pas lire.

Pour remédier à ce problème, la Direction des Assurances pourrait organiser des séances d'informations à travers les médias pour expliquer le contenu des différentes polices qui sont distribuées sur le marché.

Dans le cas d'un sinistre R.C des entreprises, l'Agence applique les dispositions prévues lorsque la déclaration est très tardive.

II-2 SUIVI ET EVALUATION DU DOSSIER SINISTRE

II-2-1 LE SUIVI DU DOSSIER SINISTRE

Une fois le dossier de sinistre ouvert, il doit être suivi jusqu'à son règlement définitif et/ou à son classement.

Cette phase constitue la partie la plus importante en durée et en moyens au cours de la gestion du sinistre.

Le suivi d'un dossier sinistre consiste d'abord à vérifier qu'à la date du sinistre, l'assuré était garanti grâce à la police et aux avenants contenant les types de garanties souscrites et la période de garantie et ensuite à tenir une correspondance :

- avec les tiers c'est à dire les victimes, les ayants-droit, les avocats, les intermédiaires, les médecins, les experts et les enquêteurs.

- avec le Siège en lui transmettant tous les éléments du sinistre afin qu'il puisse à son niveau, suivre l'évolution du dossier et donner son avis pour le règlement des sinistres dont le montant est supérieur au plafond de règlement de l'Agence.

- avec les coassureurs lorsque le risque sinistré fait l'objet d'une coassurance dans laquelle l'Agence est apéritrice afin de les informer de la survenance du sinistre et de réclamer leur part de prestation.

- avec l'assuré pour obtenir et donner certaines informations utiles à la gestion du sinistre.

Cependant le suivi du dossier sinistre présente quelques particularités selon qu'il s'agit d'un sinistre R.C automobile ou d'un sinistre R.C des entreprises.

II-2-1-1 - LE SINISTRE R.C AUTOMOBILE

Dans le cas d'un sinistre R.C automobile, il faut toujours vérifier que le conducteur du véhicule est titulaire d'un permis de conduire valable au moment de l'accident, au besoin recourir au service de la Direction des Transports Routiers, et vérifier que le véhicule qui fait l'objet du sinistre est également celui qui est couvert par la police grâce à son numéro d'immatriculation et de châssis, sa marque et sa puissance.

II-2-1-1-1

DOMMAGES MATERIELS

Lorsque le sinistre R.C. automobile n'occasionne que des dommages matériels, les éléments fondamentaux de l'instruction du dossier sont :

- le P.V. de Police ou de Gendarmerie ou bien le constat amiable
- le rapport d'expertise.

Le P.V. de Police ou de Gendarmerie ou à défaut le constat amiable permet de déterminer les responsabilités. Cette détermination se fait soit par les assureurs des parties en présence à l'amiable, soit par la commission d'arbitrage si aucun compromis n'est trouvé entre les assureurs, soit quelquefois par voie judiciaire sur assignation de l'une des parties. Dans ce dernier cas, l'Agence va saisir son Avocat pour la défense de ses intérêts en lui transmettant les pièces du dossier dont il a besoin.

Lorsque la responsabilité totale ou partielle de l'assuré est retenue, le dossier est mis au règlement.

Dans le cas où sa responsabilité est nulle ou partielle, un recours est exercé contre le tiers responsable dans la limite de sa responsabilité.

II-2-1-1-2

DOMMAGES CORPORELS

Dans le cas d'un sinistre R.C automobile ayant occasionné des dommages corporels, le suivi du dossier va se faire différemment, selon qu'une procédure amiable ou judiciaire est engagée par la victime ou les ayants-droit.

II-2-1-1-2-1

LA PROCEDURE AMIABLE

A l'Agence, cette procédure est engagée à la demande de la victime ou des ayants-droit afin que leur préjudice soit réglé à l'amiable. Pour ce faire, dans le cas de blessures, la victime devra fournir :

- les certificats médicaux de constatation de blessures et de guérison.

- une copie du P.V. d'enquête (1)
- une proposition chiffrée des préjudices.

Puis l'Agence demande à la victime de se soumettre à l'expertise médicale pour déterminer et qualifier les divers postes de préjudices, à savoir l'ITT, l'IPP (2), le prétium doloris, le préjudice esthétique, le préjudice d'agrément, le préjudice scolaire, etc...

Dans le cas d'un décès, il est demandé aux ayants-droit de fournir :

- un certificat de décès
- un certificat de genre de mort
- les certificats individuels de vie des ayants-droit et leurs actes de naissance.
- une pièce justificative des revenus du de cujus
- une proposition chiffrée des préjudices.

Ces documents une fois réunis et après vérification de leur authenticité et de la qualité des ayants-droit par rapport au de cujus, une proposition d'indemnisation est faite à la victime ou aux ayants-droit. S'ils sont d'accord le dossier est mis au règlement. Dans le cas contraire, il font une contre proposition acceptée ou non par l'Agence, jusqu'à ce qu'un compromis soit trouvé.

Mais il arrive souvent que la victime ou les ayants-droit se constituent parties civiles soit parce qu'ils n'ont pas trouvé un compromis avec l'Agence, soit parce qu'ils désirent un règlement judiciaire.

Signalons que la procédure amiable peut être engagée à tout moment du suivi du dossier même lorsqu'une procédure judiciaire est en cours.

-
- (1) - P.V. D'ENQUETE : est un document établi par la Police ou la Gendarmerie sur les circonstances de l'accident avec l'audition des personnes concernées par l'accident et des témoins éventuels.
- (2) ITT = Incapacité Temporaire de Travail.
IPP = Invalidité Permanente Partielle.

II-2-1-1-2-2

LA PROCEDURE JUDICIAIRE

Deux types d'actions en justice permettent d'engager la procédure judiciaire :

- l'action pénale
- l'action civile

A) - L'ACTION PENALE

Lorsqu'un accident de la voie publique occasionne des dommages corporels, le tribunal correctionnel est toujours saisi pour le délit d'homicide involontaire.

Cette procédure est engagée par une citation à comparaître adressée par le Procureur de la République au prévenu, c'est à dire le conducteur du véhicule assuré, qui la transmet à l'Agence.

La victime ou les ayants-droit peuvent se constituer parties civiles dans le cadre de cette action pénale afin que le Juge pénal statue sur les intérêts civils.

B) - L'ACTION CIVILE

La victime ou les ayants-droit peuvent également saisir le Tribunal civil. Cette action civile est introduite par une assignation à comparaître adressée par la victime ou les ayants-droit à l'Agence sur la base des articles 1382 à 1386 et 1147 du code civil et de l'action directe.

Que ce soit en action pénale ou civile, une fois en possession de la citation ou de l'assignation, l'Agence la transmet à son Avocat avec des recommandations pour que ce dernier puisse déposer ses conclusions qui sont les éléments écrits de la défense.

Remarque : Lorsque une action civile est engagée en même temps que l'action pénale, l'un devant un Tribunal civil et l'autre devant un Tribunal correctionnel, la règle de droit veut que le pénal tienne le civil en l'état.

Les condamnations et amendes infligées par le Tribunal correctionnel ne faisant pas l'objet d'assurance car personnelles à l'assuré, seules les décisions rendues sur les intérêts civils vont intéresser l'Agence.

Cependant, la défense de l'assuré devant le Tribunal correctionnel est assurée par l'Avocat commis par l'Agence car c'est lors de ce procès que se détermine les responsabilités.

Le jugement rendu sur les intérêts civils est soit définitif, soit provisoire.

Lorsque le jugement est définitif, il détermine les responsabilités et le montant des indemnités à verser à la victime ou aux ayants-droit.

Lorsque le jugement est provisoire, il est dit "Avant dire droit". Dans ce cas, il détermine les responsabilités et alloue une provision à la victime ou aux ayants-droit en attendant de réunir tous les éléments relatifs aux dommages afin de statuer définitivement. L'Agence est tenue de payer cette provision qui sera déduite des dommages-intérêts définitifs à moins de trouver un motif pour faire opposition.

Une fois le jugement définitif rendu, deux cas peuvent se présenter :

1°/ - la responsabilité civile de l'assuré est retenue totalement ou partiellement. Dans ce cas l'Agence a la possibilité soit de faire appel dans le délai légal, si elle estime que son assuré a été condamné à tort ou que les indemnités allouées sont anormalement élevées, soit de mettre le dossier au règlement.

2°/ - la responsabilité civile de l'assuré n'est pas retenue. Dans ce cas l'Agence ne paie rien.

Lorsque la responsabilité civile de l'assuré n'est pas retenue ou n'est retenue que partiellement, l'Agence va exercer un recours contre le tiers responsable identifié selon les dispositions de la garantie "Recours" (annexe 4) pour faire droit au préjudice de l'assuré, s'il y a lieu, lorsque ce dernier a souscrit cette garantie. Cependant des recours sont exercés pour les assurés n'ayant pas cette garantie mais avec déduction d'une commission.

II-2-1-2 SINISTRE R.C. DES ENTREPRISES

Le suivi du dossier sinistre R.C. des entreprises consiste d'abord à vérifier à l'aide de la police et ses avenants que le contrat est valable au moment du sinistre. Ensuite à donner son avis sur les mesures à prendre lorsque le sinistre ne fait pas l'objet d'une exclusion, ni ne souffre pas de déchéance à ce niveau de la gestion. Puis un expert est commis par l'Agence pour déterminer la cause, l'origine ~~et~~ l'importance des dégats. Cette expertise est contradictoire, c'est à dire ^{POSSIBILITES} se fait en présence des parties concernées afin de limiter les responsabilités de dénonciation.

L'Agence informe également le siège de la survenance du sinistre et lui transmet tous les documents en sa possession afin qu'il l'instruise et donne son avis sur sa gestion lorsque l'évaluation du sinistre est supérieure au plafond de règlement de l'Agence.

Lorsque le sinistre est garanti, le dossier est mis au règlement. Dans le cas contraire, il est envoyé au classement.

Dans le cas de dommages corporels, le suivi peut se faire par la procédure amiable comme dans le cas de la R.C. automobile ou par la procédure judiciaire sur assignation de l'assuré par la victime ou les ayants-droit. Dans le dernier cas, la défense de l'assuré devant le tribunal civil est assurée par l'Avocat de l'Agence.

Dans le cas de dommages matériels, le suivi du dossier se fait généralement par la procédure amiable. Cependant, si une victime s'estime lésée dans ses intérêts, elle peut saisir la Justice qui mandate un expert judiciaire afin d'éclairer la décision à rendre.

Une fois le jugement rendu, lorsqu'une procédure judiciaire est engagée les parties sont tenues de s'y conformer ou de faire appel dans le délai légal.

Lorsque la responsabilité civile de l'assuré n'est pas retenue ou n'est retenue que partiellement l'Agence va exercer un recours contre le tiers responsable identifié pour faire droit au préjudice de l'assuré.

Remarque : Le rapport d'expertise est une pièce importante du dossier de sinistre dans la mesure où il permet de déterminer les conditions de la survenance du sinistre afin de déclencher ou non la garantie et de déterminer le montant de la prestation de l'Agence.

2-2-2 L'EVALUATION DU DOSSIER SINISTRE

L'évaluation d'un dossier de sinistre, dans toutes les catégories de la branche IARD proposées par l'Agence, se fait en même temps que le suivi du dossier. Cette évaluation qui est l'estimation chiffrée du sinistre, présente une importance pour le siège à Paris, pour la constitution enfin d'exercice des provisions pour sinistre à payer.

Une première évaluation est faite à l'ouverture du dossier puis elle subie des modifications au fur et à mesure que de nouveaux éléments versés au dossier viennent préciser le montant du préjudice.

A cet effet, figure sur la chemise cartonnée du dossier, un tableau dans lequel sont portées les évaluations faites au cours de chaque année de gestion de sinistre (annexe 1).

En plus, il est établie une fiche de sinistre (annexe 5) en double exemplaire, dont l'un est transmis au siège et l'autre classé dans le dossier, sur laquelle figure l'identité du sinistre, son évaluation et le cumul des différents règlements intervenus.

Une nouvelle fiche est établie en double exemplaire à chaque fois qu'intervient soit une modification de l'évaluation, soit un règlement, soit un recours reversé à la victime, dont l'un est transmis au siège et l'autre classé dans le dossier sinistre.

Une fois la procédure amiable ou judiciaire terminée avec la détermination des responsabilités, le dossier est mis au règlement lorsque l'assuré est responsable partiellement ou totalement.

II-3 LE REGLEMENT DU DOSSIER SINISTRE

Le règlement du dossier sinistre consiste à déterminer le montant du préjudice de l'adversaire et à procéder au paiement de l'indemnité.

Le montant du préjudice de l'adversaire est déterminé à l'aide de documents différents selon qu'on effectue un règlement amiable ou un règlement judiciaire. L'indemnité à payer est alors égale au produit du montant du préjudice de l'adversaire par la part de responsabilité de l'assuré et en tenant compte de la franchise et du montant maximal de la garantie prévue dans la police surtout en cas de sinistre R.C. des entreprises.

II-3-1 LE REGLEMENT AMIABLE

II-3-1-1 - DOMMAGES CORPORELS

Lorsqu'il s'agit de dommages corporels, la détermination du montant du préjudice est faite au cours de l'instruction du dossier.

Le document contenant le montant du préjudice de l'adversaire est la lettre de proposition d'indemnisation acceptée par elle.

A) - CAS DE BLESSURES

La détermination du montant du préjudice se fait sur la base du rapport d'expertise médicale et d'un barème indicatif d'indemnisation des accidentés corporels établi par la commission des responsables du contentieux des sociétés d'assurances (annexe 6).

Un montant est affecté à chaque poste de préjudice et leur somme constitue le montant du préjudice de la victime.

B) - CAS DE DECES

Des indemnités sont allouées à chaque ayant-droit sur la base du revenu du de cujus et des liens familiaux existant entre l'ayant-droit et le de cujus selon deux postes de préjudices : le préjudice moral et le préjudice matériel, dont la somme représente le montant du préjudice de l'ayant droit.

II-3-1-2

DOMMAGES MATERIELS

Lorsqu'il s'agit de dommages matériels, la détermination du montant du préjudice de la victime se fait sur la base du rapport d'expertise. Ce montant est la somme des différents éléments suivants :

- le montant des dommages
- les honoraires d'expertise
- les frais d'immobilisation s'il y a lieu.

Remarque : le règlement amiable présente l'avantage d'un dénouement rapide du dossier pour l'assuré et d'un contrôle des indemnités allouées aux victimes et aux ayants-droit pour l'Agence.

Cependant il présente quelques inconvénients :

- La victime ou l'ayant-droit, une fois le règlement effectué, se constitue souvent dans le cas de la R.C. automobile, partie civile au procès pénal en ignorant la transaction. Dans ce cas, l'Avocat de l'Agence est saisi pour faire entériner au procès pénal le règlement intervenu à l'aide de la quittance de paiement signée par le bénéficiaire et qui vaut acte de désistement .

- La victime ou l'ayant-droit mineur peut dénoncer le règlement amiable une fois majeur. Pour éviter cela, il est demandé, avant la transaction un certificat d'administration légale et une ordonnance du juge des tutelles autorisant la transaction.

II-3-2 LE REGLEMENT JUDICIAIRE

Au cas où une procédure judiciaire est engagée devant les tribunaux, c'est sur la base de la grosse qui est un exemplaire du jugement revêtu de la forme exécutoire que se fait le règlement.

Le jugement rendu peut être définitif ou avant dire droit. Dans tous les cas, lorsqu'il n'est pas accompagné d'une exécution provisoire, il faut attendre soit :

- la décision de la cour au cas où le jugement définitif fait l'objet d'appel.
- la fin du délai d'appel au cas où le jugement définitif ne fait

pas l'objet d'appel.

- le jugement définitif au cas où il est avant dire droit, avant d'effectuer un règlement ou d'exercer un recours.

Cependant le jugement peut être assorti d'une exécution provisoire justifiée pour des raisons d'ordre humanitaire. Dans ce cas un premier règlement intervient.

Remarque : l'exécution provisoire quoique ordonnée pour des raisons d'ordre humanitaire pose à l'assureur un problème de répétition de l'indu lorsque le jugement est infirmé par la Cour d'Appel surtout lorsque l'exécution provisoire porte sur une somme importante.

Une fois que la décision définitive n'est plus susceptible d'appel, l'Agence va payer à la victime ou aux ayants-droits les dommages-intérêts définitifs accordés déduction faite de l'exécution provisoire intervenue et exercer les recours éventuels.

Que ce soit pour le règlement amiable ou judiciaire, le paiement se fait entre les mains de la victime ou des ayants-droit lorsqu'ils sont majeurs ou entre les mains du tuteur légal désigné lorsqu'ils sont mineurs.

Observation : Il convient de souligner que dans certains cas, notamment pour les sinistres R.C. automobile ayant occasionnés des dommages corporels, les dommages-intérêts accordés par les juges sont souvent très élevés par rapport aux revenus du de cujus ou aux lésions subies par la victime.

Cela ne va pas sans poser des problèmes à l'industrie de l'assurance car selon le principe fondamental il faut que P soit égal à S ou P est le montant des primes encaissées et S le montant des sinistres payés pour que ce secteur se porte bien. Or il se trouve que pour des raisons sociales, les primes de la garantie R.C. automobile, qui représentent plus de 50 % des primes encaissées sur le marché, sont plafonnées par les pouvoirs publics. Il conviendrait alors de faire en sorte que, pour respecter le principe fondamental et rendre plus solide l'industrie de l'assurance, les dommages-intérêts accordés et les sommes allouées en exécution provisoire tiennent compte d'un barème établi avec le concours des Magistrats, des Assureurs et des Experts médicaux.

Ce qui permettra une harmonisation jurisprudentielle en matière d'allocation des dommages-intérêts aux accidentés de la circulation, éviterait que l'assurance ne devienne une source d'enrichissement sans cause et permettra de maintenir le coût de l'assurance en général à un niveau abordable pour les assurés sans entamer la solvabilité des sociétés d'assurances.

Chaque fois qu'intervient un règlement, (frais d'expertise, honoraires d'Avocat, frais d'enquête, indemnités des victimes ou des ayants-droit, recours reversés à l'assuré, etc...) il est porté sur la chemise, dans un tableau réservé à cet effet (annexe 1).

Lorsque le dossier est définitivement réglé, il est mis au classement.

II-4 LE CLASSEMENT DU DOSSIER SINISTRE

Le dossier est mis au classement soit parce qu'aucune suite n'est donnée au dossier après son ouverture, soit parce qu'aucun règlement n'intervient sur le dossier, soit parce qu'il est définitivement réglé et que les recours éventuels ont été encaissés et reversés à l'assuré.

Le classement du dossier consiste à apposer sur la chemise un cachet "TERMINE" et à le ranger.

Avant de conclure notre exposé, il convient de souligner que le service Sinistre de l'Agence n'étant pas encore informatisé, les dossiers de sinistre ont un rythme de rotation important. Ce qui a l'inconvénient d'entraîner souvent d'énormes recherches pour localiser un dossier. Il serait donc judicieux de mettre en place un système qui permette d'avoir rapidement accès au dossier désiré.

La méthode proposée ici est celle de la tenue d'un fichier par année et catégorie de risques. Chaque fiche comportera le numéro d'un sinistre et le nom des différents utilisateurs des dossiers sinistres (annexe 3). Une trombone fixée sur le nom de l'utilisateur permettra de savoir où se trouve le dossier. Ainsi chaque fois qu'un autre utilisateur a besoin d'un dossier il prend la fiche du sinistre correspondant et d'un simple coup d'oeil sait où se trouve le dossier grâce à la trombone fixée sur le nom de l'utilisateur puis la déplace sur le sien et va ensuite chercher le dossier chez l'utilisateur identifié. Au verso de la fiche certaines informations telles que la liste et la date de réception des pièces essentielles du dossier pourront y être anotées afin de ne pas avoir à utiliser le dossier pour les obtenir.

III
CONCLUSION

Dans le secteur de l'assurance, le service sinistre est considéré comme le service après-vente. C'est donc par la qualité de ses prestations que l'assureur améliore ou terni son image de marque.

Au service Sinistre de l'Agence où nous avons eu à exercer, tout est mis en oeuvre pour soigner la qualité de la prestation. Cependant, en raison de la position de l'assureur qui est amené à entretenir des rapports avec plusieurs intermédiaires, la gestion des sinistres apparaît aux yeux du public comme une opération lente et complexe.

Cette lenteur et complexité dans le règlement est souvent le fait des intermédiaires qui, soit mettent du temps dans la transmissions des pièces essentielles du dossier (P.V. de Police ou de Gendarmerie, grosse, extraits de naissance, etc...), soit transmettent des pièces fausses ou falsifiées obligeant l'Agence à engager des frais supplémentaires pour leur vérification, rendant ainsi les délais de règlement plus longs.

Ces manoeuvres frauduleuses de certains intermédiaires et l'ignorance des victimes combinées à la lenteur de transmission des pièces du dossier et aux déclarations contradictoires, tardives ou omises purement dans certains cas rendent la gestion des sinistres très délicate ; faisant en sorte que le schéma de gestion exposé dans notre rapport s'étale sur une longue période au grand dam des victimes et n'est pas immuable. Il convient de l'adapter aux conditions et aux circonstances particulières à chaque sinistre.

Une réflexion pourra être organisée entre les Assureurs, le Greffe du Parquet, les service de l'Etat civil, la Police et la Gendarmerie pour trouver les voies et moyens à la réduction du délai de règlement des sinistres.

SINISTRE N°				ACCIDENT		CORPOREL		MATÉRIEL	
Assuré				RESPONSABILITÉS		PRESERVATRICE FONCIERE		0/0	
Advers						ADVERSAIRE		0/0	
Agence				CIRCONSTANCES					
Agence									
Police No									
Code									
Sinistre No				REPARTITION					
Date				PRESERVATRICE FONCIERE					
Monn. 05				CO. ASSUREURS					
Agence									
Service Grave									
GARANTIES				MONTANT		FRANCHISES		19.....	
RC				CORPORELS et matériels				EVALUATION	
				Matériels seuls				EVALUATION	
				Tierce				EVALUATION	
				Dom. March.				EVALUATION	
Vol Auto								EVALUATION	
Incendie				Recours Tiers				EVALUATION	
				Auto				EVALUATION	
B. de Glaces								EVALUATION	
RECOURS								EVALUATION	

[illegible]

OPPOSITIONS

PRESERVATRICE FONCIERE T.I.A.R.D.

ANNEXE

COMPAGNIE D'ASSURANCES

ENTREPRISE REGIE PAR LE CODE DES ASSURANCES

Société Anonyme

au Capital de 250.000.000 de FF entièrement versés

R. C. S. : PARIS B 562 006 023

18, Rue de Londres - 75457 PARIS CEDEX 09

DECLARATION de SINISTRE AUTOMOBILE

(Partie à remplir par l'Agent ou le Courtier)

Assuré	Advers	Agence	N° Sin. Agence	Risques Couverts	VS	Garanties	Franchises	Dispositions prises
				R C Corporels	1			
				R C Mat. seuls	2			
				Ind forfaitaires A-Bis, etc..	3			
				Défense Recours Insolvabilité	4			
				Tierce	5			
Cie	1	Numéro de Police	Catég.	Domm. collision				
				Domm. Marchandises				
Momm. Sinistre N°		Date		Vol auto	6			
				Bagages Accessoires				
				Incendie Auto				
				Recours des tiers				

PARTIE à remplir par l'Assuré :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE SOUSCRIPTEUR

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ADVERSAIRE

Nom et Prénoms

Profession

Domicile

Cie d'Assurance (Agence)

N° de Police

CONDUCTEUR DU VEHICULE

Nom et Prénoms Né le

Domicile

Permis de conduire N° date :

Catégories A1 A B C D E F

VEHICULES

Marque et force

N° d'immatriculation Usage

DÉGATS (x)
MATERIELS

Nature des dommages matériels et montant approximatif

Nature des dommages matériels et montant approximatif

Lieu (ou garage) où le véhicule
peut-être examiné

DOMMAGES (x)
CORPORELS

des personnes transportées dans le véhicule de l'assuré

des autres tiers blessés

Nom et Prénoms M

Adresses

Professions

Qualité par rapport à
l'assuré ou le conducteur
Salaire ? Parent ? (degré)

Nature des blessures

M

M

M

M

Age :

Age :

Age :

Age :

MEF 03/02/75

ANNEXE "GARANTIE RECOURS"

Par la présente annexe et sans dérogation aux Conditions Générales, l'Assureur s'engage à réclamer à l'amiable, la réparation incombant à un tiers identifié responsable, des dommages corporels, matériels et immatériels qui en découlent, subis par l'Assuré tel qu'il est défini aux Conditions Générales à l'occasion d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué le véhicule assuré.

Lorsque l'Assuré n'accepte pas l'indemnité offerte amiablement par le tiers responsable, il s'engage à accepter la transmission de son dossier à une "Commission" qui après examen, conclut à une "recommandation de transaction".

Lorsque l'Assuré n'accepte pas l'indemnité prévue par la "recommandation de transaction", l'Assureur est dégagé de toute obligation d'effectuer de nouvelles démarches, l'Assuré demeurant libre d'engager à ses frais une procédure devant la juridiction de son choix.

Si cette procédure aboutit à la fixation d'une indemnité supérieure à celle recommandée par la "Commission", l'Assureur remboursera à l'Assuré les frais d'avocats et de justice réellement exposés, à concurrence de 75.000 F. CFA par degré de juridiction.

Toutefois, si l'Assureur estime le refus de transaction justifié, il pourra faire l'avance des frais d'avocat et de justice dans les limites fixées ci-dessus.

La présente garantie n'a d'effet que si l'accident est survenu en COTE D'IVOIRE et si les véhicules impliqués sont couverts par un contrat souscrit dans ce pays.

Elle est accordée moyennant le paiement d'une prime qui figure aux Conditions Particulières du contrat.

PRÉSERVATRICE FONCIERE T.I.A.R.D.

Étranger O. M.

Fiche Sinistre AIRD

Pays	Agence du Contrat	B R	N° Sinistre	Année Survenance	N° ordre général :
272	01	10	23091	87	N° ordre particulier 03
					Date 24.08.87

GENRE de M V T	
Déclaration	00
Palement	01
Recours	02
Versement R.M.	04
Modification R. A. R.	06

Code Cie 415915 Agence de paiement 011

F.F. (Réserve au siège)

VEUILLEZ :

☒ Établir chèque de	{	427 616	←
☐ Régler en espèces			
☐ Encaisser chèque de			
☐ Encaisser la somme de			
☐ Créditer en compte			
☐ Débit en compte			

(- Si annulation)

à l'ordre de : U. AFRICAINE
à : 01 BP 378
de : ADJIAN 01

OBJET : REGLEMENT DOMMAGES MATERIELS DE L'ADVEAIRE

NATURE	
R. C. Corporelle + matérielle	01
R. C. Corporelle	05
R. C. Matérielle	06
Ind. pers Trans.	08

Dommages	02
Vol	03
Incendie	04
Glaces	07

AUT UNIQUEMENT	
Resp. Nulle	0
Resp. partagée	1
Resp. Totale	2
Resp. Indéterminée	3

N° POLICE 230017 Assuré TRANJAFC Code Assuré 815001
date du Sinistre 100587 Tiers Mme V.

AVOCAT - HUISSIER - EXPERT - MÉDECIN - AVOUÉ
NOM CODE
Adresse

Honoraires :
Frais :

VENTILATION	Restant à Régler	Cumul des Paiements
R. C. Corporelle		
R. C. Matérielle	0	427 616
Dommages V. I. Glaces		
Ind. Pers. Transportées		
TOTAL.....	0	427 616

Chef de Service Sinistre : Visa Agent : Prime annuelle : Échéance Principale

T A B L E A U - I. P. P.

A G E S	0 - 10 ans	11 - 20 ans	21 - 40 ans	41 - 50 ans	51 - 60 ans	+ de 60 ans
T A U X	+ 20 %	+ 10 %	barème =	- 10 %	- 20 %	- 25 %
1 à 10 %	119 808	109 824	3	89 856	79 872	74 880
11 à 25 %	139 776	128 128	3,5	104 832	93 184	87 360
26 à 35 %	159 744	146 432	4	119 808	106 496	99 840
36 à 45 %	179 712	164 736	4,5	134 784	119 808	112 320
46 à 55 %	199 680	183 040	5	149 760	133 120	124 800
56 à 66 %	239 606	219 648	6	179 712	159 744	149 760
67 à 85 %	319 488	292 864	8	239 616	212 992	199 680
86 à 100 %	399 360	366 080	10	299 520	266 240	249 600

Nul	=	0
Très léger.....	=	1
Léger	=	2
Modéré.....	=	3
moyen	=	4
assez important	=	5
important	=	6
très important	=	7
exceptionnel	=	8

b) Appréciation du P.E.

La commission pense que la qualification doit être effectuée par le médecin expert, celle-ci prenant en compte l'âge de la victime, la situation des séquelles inesthétiques, éventuellement ses relations professionnelles avec le public, pour déterminer sa qualification.

c) Barème

	P.D.		P. E.	
	en SMIC	en francs	en SMIC	en francs
NUL : 0	0	0	0	0
TRES LEGER : 1	1	50 000	1	50 000
LEGER : 2	3	100 000	3	100 000
MODERE : 3	5	150 000	5	150 000
MOYEN : 4	8	250 000	9	300 000
ASSEZ IMP. : 5	12	400 000	15	500 000
IMPORTANT : 6	18	600 000	24	800 000
TRES IMP. : 7	30	1 000 000	40	1 300 000
EXCEPTIONNEL: 8	46	1 500 000	60	2 000 000

25401/84

ANIN

CLASSEMENT