



CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES
MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

BP 1575 YAOUNDÉ - TÉL : (+237) 222 20 71 52 - FAX : (+237) 222 20 71 51

E -mail : contact@iiayaounde.com

Site web : <http://www.iiayaounde.com>

YAOUNDÉ - CAMEROUN



MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

Pour l'obtention du

DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES (DESS-A)

(Cycle III : 23^{ème} Promotion 2016 - 2018)

THEME

LA GESTION DES SINISTRES
AUTOMOBILES COMME FACTEUR
DE PERFORMANCE D'UNE
ENTREPRISE IARD : CAS DE AMSA
ASSURANCES D'IVOIRE

Présenté et soutenu par :

M.BLEAKEUHOUA Prince

Etudiant en DESS-A

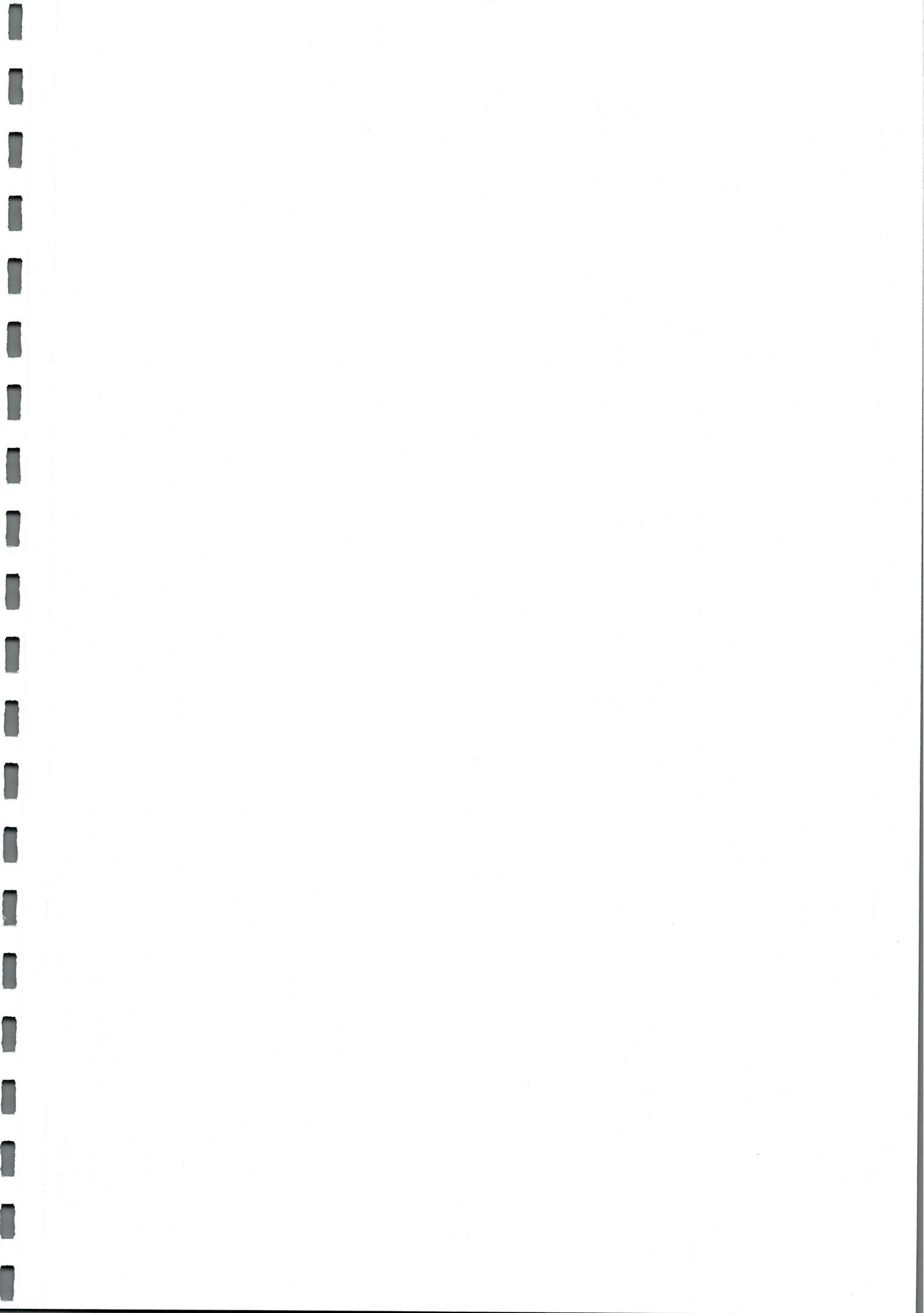
IIA-Yaoundé

AUDITEUR DE JUSTICE

Sous la Direction de :

Madame BROU Mamy Yvette Koko Née
N'DIAYE

Directeur Administratif et Juridique de
AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE



DEDICACE

- A mon père qui m'a toujours soutenu et inspiré dans les moments difficiles ; à mes mamans qui me regardent avec fierté.
- A M. SANGARE Losseni pour sa simplicité extraordinaire, que le tout puissant s'en souviennne.
- A M. AW Seybatou modèle de modestie, d'abnégation de générosité et de don de soi : que le tout puissant lui donne longue vie.
- A mon frère et ami, auditeur de justice, JUVENAL VAMY qui m'a toujours soutenu et considéré comme son frère de sang ; que Dieu lui prête longue vie et santé.
- A ma très chère MAKITA KOMBA Maguy, l'intelligence féminine faite chair, merci pour ton soutien désintéressé et inconsideré.
- A EHOUMAN Inès Sandra Yaba, pour son endurance, sa patience et ses prières, DIEU fera l'histoire ;
- A ma fille BLEAKEUHOUA Grace Aurelie, pour la bénédiction que tu es pour moi ;
- A mes frères et sœurs, à ma famille et à mes amis ;
- A tous les anciens, actuels et futurs étudiants de l'I.I.A. de Yaoundé ;
- A toute la famille des assureurs de la zone CIMA ;
- Enfin à tous mes frères de la délégation ivoirienne pour ces moments de partage et de « buchage », ce fut pour moi un honneur d'être votre délégué.

REMERCIEMENTS

Nous tenons in limine litis à rendre grâce à Notre Seigneur, et à LUI témoigner notre reconnaissance pour ses innombrables bienfaits sur notre modeste personne.

C'est avec une grande sincérité que nous remercions toutes les personnes qui nous ont fait l'honneur de nous recevoir, de consacrer de leur temps souvent précieux pour nous faire partager un peu de leur savoir.

En les citant ici, c'est avec humilité leur rendre hommage.

- L'Etat de COTE D'IVOIRE par le biais de la Direction des Assurances (incarnée par M. DIARRASSOUBA Karim) qui n'a ménagé aucun effort pour nous permettre de bénéficier de cette formation dans les conditions les meilleures ;
- M. ADJANON Urbain, le Directeur Général ainsi que tout le corps administratif et enseignant de l'I.I.A ;
- M. Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes de l'I.I.A pour son soutien, ses conseils avisés et sa vision avant-gardiste de l'assurance.
- l'ensemble des professeurs de L'I.I.A pour la qualité de leurs prestations, de leurs enseignements, d'avoir éveillée notre curiosité et l'envie d'aller encore plus loin.
- M. SANGARE Losseni et M. AW Seybatou, deux monuments de la réassurance pour leur envie, si déconcertante de transmettre ; hommage à eux
- M. CISSE Souleymane, Directeur Général de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE ;
- M. BROU Mamy KOKO Yvette née N'DIAYE, Directeur administratif et Juridique de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE pour son suivi et sa disponibilité légendaire ;
- M. Lahad NDIAYE, Directeur technique et commercial de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE pour son aide précieuse et ses conseils ;
- Tous les collaborateurs de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE pour leurs soutiens et encouragements.
- Tous les frères de la délégation ivoirienne de L'I.I.A (OUATTARA Adams « le matheux » ; AKA KOUASSI Daniel mon conseiller personnel ; YAO KOFFI Ernest

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

l'économiste-juriste doyen de la délégation ; Koffi Lionel marc ; KONE Abraham dit « eau de mer » ; KOUAME Aquilas ; et OKA Eric Arnaud, le diplomate de la délégation) pour leur soutien indéfectible.

- Tous les camarades de promotion 2016-2018 (MST-A et DESS-A), et en particulier à ma très chère Maguy MAKITA KOMBA pour les moments de complicité, de fraternité et de solidarité partagés.
- Tout le peuple camerounais pour son hospitalité et sa tolérance.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ANCARCI	Association Nationale des Courtiers d'Assurance et de Réassurance de Côte d'Ivoire
ASA-CI	Association des sociétés d'assurances de Cote d'Ivoire
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CFA	Communauté Financière Africaine
CIMA	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CIRA	Convention d'Indemnisation Rapide des Assurés
CNI	Carte Nationale d'Identité
CNPS	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
CRCA	Commission Régionale de Contrôle des Assurances
CRIM	Chambre Criminelle de la cour de cassation
DA	Direction des Assurances
DESS-A	Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées – Assurances
DGTCP	Direction Générale du Trésor et de Comptabilité Publique
FANAF	Fédération Des Sociétés D'assurances De Droit National Africaines
FD-ISO	Fascicule documentaire- Organisation International de Normalisation
FGA	Fonds de Garantie Automobile
GEIDE	Gestion Electronique d'Information et de Documents existants
GIE	Groupement à Intérêt économique
IARD	Incendie Accident Risques divers
ITT	Incapacité Temporaire de Travail

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MPMEF	Ministre auprès du Premier ministre chargé de l'Economie et des Finances
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
PND	Programme National de Développement
POOL TPV	Pool Transport Public de Voyageurs
PSAP	Provisions pour Sinistres à Payer
PV	Procès-Verbal
RC	Responsabilité Civile
RP	Règle proportionnelle
S/P	Ratio Sinistres à Primes
TOA	Taxe sur les Operations d'Assurances
TPM	Transport Public de Marchandises
TPV	Transport Public de Voyageurs
TR	Tous risques
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée
WG	Warranty Garage

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Exemple de barème de coûts de police	25
Tableau 2: Tarif automobile du marché ivoirien.....	26
Tableau 3 : Cadence de règlement des sinistres RC.....	70
Tableau 4 : Evolution du chiffre d'affaires automobile de AMSA entre 2015 et 2017.....	71

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution du chiffre d'affaires RC et autres risques automobiles de 2012 à 2017	45
Graphique 2 : Evolution de la charge de sinistres RC et automobiles de 2012 à 2016.....	46
Graphique 3 : Evolution de la sinistralité (S/P) de 2012 à 2016	47

SOMMAIRE

RESUME.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE : LE CADRE THEORIQUE	6
Chapitre 1 : Présentation de l'assurance automobile.	7
Section 1 : Le champ d'application de l'assurance automobile	7
Section 2 : La production automobile	13
Chapitre 2 : La conclusion du contrat d'assurance automobile et les enjeux de la gestion des sinistres.	27
Section 1 : La souscription du contrat d'assurance automobile	27
Section 2 : L'importance de la gestion des sinistres	38
DEUXIEME PARTIE : LE CADRE PRATIQUE	43
Chapitre 1 : La politique de gestion de sinistres de AMSA.....	44
Section 1 : La situation du marché ivoirien.....	44
Section 2 : La gestion pratique des sinistres automobiles de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE.....	54
Chapitre 2 : L'efficacité de la politique de gestion des sinistres et les recommandations.	67
Section 1 : L'efficacité de la gestion des sinistres de AMSA	67
Section 2 : Les recommandations.....	72
CONCLUSION GENERALE	80
BIBLIOGRAPHIE	81
ANNEXES	83

RESUME

La présente étude s'intitule «La gestion des sinistres automobile comme facteur de performance de performance d'une compagnie d'assurance IARD : Cas de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE». Elle comporte deux parties :

La première partie fait une approche théorico-conceptuelle de la production automobile et de gestion des sinistres afin de planter le décor dans lequel sera résolu le problème objet de notre mémoire.

La deuxième partie traite de la situation du marché ivoirien en matière de gestion des sinistres d'une part. Et d'autre part, elle met en relief l'utilisation de la gestion des sinistres comme levier de performance et source de rentabilité pour les compagnies d'assurances IARD comme AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE. Elle relate aussi quelques problèmes rencontrés au sein de la compagnie et propose des pistes d'amélioration ainsi que des perspectives à envisager pour rendre la gestion des sinistres plus performante et plus multidimensionnelle.

L'objectif principal est de faire prendre conscience de l'importance de la bonne gestion des sinistres comme un outil de développement de l'entreprise de par sa tendance à devenir le principal critère permettant de jauger la performance d'une compagnie mais aussi de par sa capacité à contribuer à la réduction des coûts techniques, des coûts de gestion et surtout à être un formidable instrument de gestion de la relation client.

ABSTRACT

The present study is entitled : « The management of automobile disasters seen as an element of performance in an IARD insurance company: the AMSA ASSURANCE CÔTE D'IVOIRE case». The study comprises two Parts :

The first part is about a theoretical and conceptual approach of the automobile output and the management of car disasters. It will be used to introduce the main point of our dissertation.

The the second part, in one hand, is about the ivorian market conditions in the car disasters management field. In the other hand, it emphasizes the utility of disasters management as a driver of high performance and a resource of cost effectiveness for IARD insurance companies like AMSA ASSURANCE CÔTE D'IVOIRE. The study points out some issues encountered within the company above quoted and suggests ways of improving it and also opportunities to explore in order to make disasters management more effective and multi-dimensional.

The main aim of this dissertation is to raise awareness about the importance of an efficient disasters management as a tool for the development of the company. As a matter of fact, this tool tends to become the main criterion for assessing the performance of a company. It also has the potential to contribute to technical and management costs reduction. In other words, it's a powerful instrument for the customer relationship manageme

INTRODUCTION GENERALE

Les agents économiques encourent plusieurs risques dans l'exercice de leurs activités. L'exposition à certains de ces risques, peut être délicate pour les individus ou les entreprises n'ayant pas la capacité de se prémunir. C'est de cette volonté de se protéger contre les risques qui pourraient survenir dans leurs activités, que l'assurance trouve son origine.

Ainsi, selon une définition proposée par un auteur célèbre¹, l'assurance peut être définie comme une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre moyennant une rémunération (prime ou cotisation), pour lui ou pour un tiers en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble de risques les compense conformément aux lois de la statistique. Les compagnies d'assurance reçoivent donc des primes qui leurs permettent de faire face à leurs frais de gestion et aux exigences de solvabilité, et surtout de payer, en cas de sinistres, les indemnités auxquelles l'assuré a droit. C'est pour cela que les compagnies d'assurance ont un cycle inversé, car elles ne connaissent pas à l'avance le coût du produit (indemnisation du sinistre) qu'elles vendent.

Aujourd'hui, avec la révolution des transports du 20ème siècle, l'automobile s'est rapidement imposé comme le principal moyen de déplacement dans les grandes agglomérations des pays occidentaux. Depuis 2007, le monde a enregistré plus d'un milliard de véhicule en circulation². En Afrique, chaque année, près de 5 millions de véhicules sont vendus³. Cette explosion des chiffres de l'automobile est la source de nombreux problèmes tels que la dégradation de l'environnement et surtout les nombreux accidents de la circulation. En Côte d'Ivoire, depuis 2008, on dénombre environ 8000 accidents en moyenne par an⁴ avec un peu plus de 800 tués et 12 000 blessés en moyenne (légers et graves confondus).

¹ Professeur Joseph HEMARD

² www.notre-planete.info/transport/ecologie/placeauto

³ SlateAfrique édition du 25 juin 2015

⁴ Rapport OSER (OFFICE DE SECURITE ROUTIERE)

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

C'est dans le but de protéger les populations des conséquences économiques, sociales et humaines des accidents de la circulation⁵ que le législateur CIMA⁶ a rendu l'assurance automobile obligatoire⁷. Cet état de fait a conduit à de nombreux procès, qui ont entraîné la chute de nombreuses compagnies d'assurance. Cela a conduit la CIMA⁸ à mettre en place un barème d'indemnisation toujours aussi décrié par les assurés⁹.

La gestion des sinistres est l'une des deux principales activités de la fonction technique d'une compagnie d'assurance; la production étant la seconde. Son importance se fait plus ressentir en assurance de dommages, car dans cette branche, le montant de l'indemnité n'est connu qu'après le sinistre, voire à la suite de plusieurs investigations. Plus précisément, la gestion des sinistres automobiles est une tâche particulièrement difficile qui consiste à, prendre en charge un dossier de sinistre, déterminer la recevabilité de la réclamation, établir les réserves, recueillir les renseignements, enquêter sur les circonstances entourant le sinistre, estimer les dommages, et régler le sinistre conformément aux dispositions réglementaires. Il faut informer et conseiller l'assuré quant à ses droits et à ses obligations, et l'accompagner tout le long du règlement de sa réclamation. La personne chargée de son exécution doit être pétrie de qualités intellectuelles, morales, mentales à toute épreuve. Aussi, la gestion des sinistres automobiles fait appel à toute une armada de dispositifs juridiques, techniques et commerciaux.

L'étude présentée ici sera l'approche d'un assureur qui a le souci d'une gestion performante, efficace et rentable des sinistres automobiles pour le bien de la société d'assurance IARDT et des assurés. Ainsi, la problématique de **la gestion des sinistres automobile comme outil de performance**, objet de notre thème, a retenu notre attention pour son intérêt et son enjeu stratégique, dans un contexte de forte concurrence sur les marchés de la zone CIMA et en dehors.

⁵ ADJE Evariste, Le code CIMA peut-il encore sauver des vies ? Assurance automobile, accidents, indemnisation, droit communautaire, AUBEF-CI, p6

⁶ Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

⁷ Article 200 du code CIMA (en ce qui concerne la garantie responsabilité civile)

⁸ LIVRE 2 DU CODE CIMA

⁹ Affaire SAFA contre le mineur IPOU FORTUNE

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

Dans la zone CIMA, la Côte d'Ivoire observe un cycle de forte croissance économique depuis 2012 avec un taux moyen supérieur à 8%. Cette croissance est essentiellement due à une augmentation de l'investissement public. Un plan national de développement (PND) adopté pour la période de 2012 à 2015 puis prolongé jusqu'en 2020, a pour objectif de transformer la Côte d'Ivoire en un pays émergent à l'horizon 2020. Dans ce cadre, un vaste programme d'infrastructures a été lancé avec une forte augmentation de l'investissement public qui est passé de 2,5% du PIB en moyenne au cours de la décennie 2000, à 6% du PIB sur 2012-2015¹⁰. Dans ce contexte de croissance économique, l'apport du marché des assurances est considérable. Ce marché comptait au 31 décembre 2015, 27 sociétés d'assurance dont 10 en vie et 17 en non vie. Le chiffre d'affaires des dites compagnies avoisine aujourd'hui 350 milliard de FCFA.

Cependant, dans le cadre son plan d'action 2015, 2016 et 2017, la DIRECTION DES ASSURANCES a contrôlée 18 compagnies pratiquant la branche automobile. L'objectif de ce contrôle était d'évaluer l'application des dispositions¹¹ relatives à l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation. Il est ressortit du rapport de synthèse¹² que le marché ivoirien peine à indemniser correctement les accidents de la circulation notamment, au niveau des préjudices corporels. Les causes essentielles se trouvant dans l'exercice des recours entre compagnies, la qualification du personnel assigné au règlement des sinistres et les difficultés de trésorerie auxquelles sont confrontées plusieurs de compagnies.

Il ressort de l'analyse du sujet objet de notre sagacité, une question centrale :

Comment utiliser la gestion des sinistres automobiles comme levier de performance de l'entreprise ?

La réponse à cette interrogation passe l'analyse d'une série de plusieurs questions :

- Quel est l'état des lieux de l'assurance automobile sur le marché ivoirien ?

¹⁰ RAPPORT de la DIRECTION DES ASSURANCE SUR LE MARCHE IVOIRIEN /p7

¹¹ REGLEMENT n°002/CIMA/PCE/2014

¹² Op cit p13

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- Quels sont actuellement les enjeux de la gestion des sinistres automobiles pour une compagnie d'assurance non vie ?
- La politique de gestion des sinistres automobiles mise en place par les compagnies du marché ivoirien et particulièrement de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE est – elle efficace ?
- Au demeurant, quelles sont les perspectives envisageables pour rendre meilleure la politique de gestion des sinistres automobiles de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE ?

Dans un marché de l'assurance très concurrentiel, les compagnies se doivent de rivaliser d'ardeur pour la création et la présentation de produits d'assurances au meilleur coût, adaptés aux besoins des clients mais également pour une gestion optimale tant sur le plan de la performance que de la rentabilité en cas de réalisation de sinistres. Les compagnies d'assurances n'ont pas de meilleur moyen pour maintenir leur part de marché et la rentabilité que de se démarquer par la mise en avant de pratiques de gestion efficaces, créatives et innovantes en matière de sinistre automobile.

Notre champ d'investigation se limitera à l'assurance non vie qui polarise la plus grosse masse de prime dans la zone CIMA comparée à l'assurance vie¹³. Dès lors, l'objet de notre étude sera axé autour de deux points :

- général : à savoir remettre la gestion des sinistres automobiles au cœur des préoccupations des dirigeants des compagnies d'assurances.

- particulier : à savoir essayer de mettre en évidence le rôle significatif d'une bonne gestion des sinistres automobiles dans la performance et la rentabilité d'une compagnie d'assurance IARD.

La première partie sera donc consacrée au cadre théorique où l'accent sera mis sur la production automobile (CHAPITRE 1), les enjeux de la gestion des sinistres automobiles ainsi que l'apport incontournable de la réassurance (CHAPITRE 2). La seconde partie sera consacrée

¹³ Rapport annuel de la fanaf 2017

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

à L'analyse de la politique de gestion des sinistres automobiles de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE (CHAPITRE 1), son efficacité et les solutions envisageables pour la stabilité de ladite compagnie (CHAPITRE 2).

PREMIERE PARTIE : LE CADRE THEORIQUE

Avant de comprendre les enjeux de la gestion des sinistres et l'apport de la réassurance (chapitre 2), il est impérieux d'analyser de prime abord, la production automobile dans son entièreté (chapitre 1).

Chapitre 1 : Présentation de l'assurance automobile.

Selon l'article 200, 1^{er} alinéa du Code CIMA, cette obligation incombe à toute personne physique ou toute personne morale autre que l'Etat au sens du droit interne, dont la responsabilité civile peut être engagée en raison de dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens et causés par un véhicule terrestre à moteur, ainsi que ses remorques ou semi-remorques.

Section 1 : Le champ d'application de l'assurance automobile

PARAGRAPHE 1 : LES PERSONNES ASSUJETTIES A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

Le législateur CIMA a imposé la souscription d'assurance automobile à certaines personnes (A) et en a exclu d'autres pour des raisons particulières (B).

A. LES PERSONNES VISEES

Au regard des dispositions de l'article 200 du code CIMA ,toute personne physique ou toute personne morale autre que l'Etat au sens du droit interne dont la responsabilité civile peut être engagée en raison des dommages subis par les tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens et causés par un véhicule terrestre à moteur , ainsi que ses remorques ou semi-remorques ,doit, pour faire circuler lesdits véhicules, être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité.

L'obligation d'assurance automobile concerne notamment ;

- Le propriétaire du véhicule ;
- Son utilisateur¹⁴.

¹⁴ Lorsqu'un véhicule est acquis en « leasing », l'assurance de la Responsabilité Civile du fait de son utilisation incombe à son utilisateur et non pas à son propriétaire (en l'occurrence la société de « leasing » qui ne s'en sert pas ;

L'obligation d'assurance automobile incombe donc, d'une manière générale, à son gardien¹⁵ en d'autres termes, à celui qui a sur le véhicule un pouvoir d'usage, de contrôle et de direction.

B. LES PERSONNES EXCLUES

Les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile sont tenus de s'assurer pour leur propre responsabilité, celle des personnes travaillant dans leur exploitation et celle des personnes ayant la garde ou la conduite du véhicule, ainsi que celle des passagers.

Cette obligation s'applique à la responsabilité civile que les personnes mentionnées au précédent paragraphe peuvent encourir du fait des dommages causés aux tiers par les véhicules qui sont confiés au souscripteur du contrat en raison de ses fonctions et ceux qui sont utilisés dans le cadre de l'activité professionnelle du souscripteur du contrat.

Cependant, l'obligation d'assurance ne s'applique pas à la réparation :

- Des dommages subis :
 - a) Par la personne conduisant le véhicule ;
 - b) Pendant leur service, par les salariés ou préposés de l'assuré responsable des dommages ;
- Des dommages ou de l'aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure de noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire ;
- Des dommages atteignant les immeubles, choses ou animaux loués ou confiés au conducteur à n'importe quel titre ;

Si une personne achète un véhicule pour une autre et si la personne pour laquelle le véhicule a été acheté ne l'utilise pas et n'encourt donc aucune responsabilité, seul l'utilisateur est astreint à l'obligation d'assurance.

¹⁵ Arrêt Franck, Cour de cassation, 2 décembre 1941

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- Des dommages causés aux marchandises et objets transportés, sauf en ce qui concerne la détérioration des vêtements des personnes transportées, lorsque celle-ci est l'accessoire d'un accident corporel.

PARAGRAPHE 2 : LES VEHICULES ASSUJETTIS

A. LES VEHICULES CONCERNES

Sont soumis à l'obligation d'assurance automobile les véhicules¹⁶, les remorques ou semi-remorques de même, d'une manière générale, que tout autre véhicule attelé¹⁷.

B. LES VEHICULES EXCLUS

Les véhicules circulant sur des rails, à l'instar des trains et tramways, ne sont pas astreints à l'obligation d'assurance automobile¹⁸.

Cette exception tient essentiellement au fait que les véhicules circulant sur les rails sont souvent prioritaires sur leurs voies de passage et notamment aux passages à niveau¹⁹. Cependant, comme le constate un célèbre auteur²⁰ que malgré le principe de la priorité des

¹⁶ Ils doivent être :

- Automoteurs, c'est-à-dire capables de se déplacer par leurs propres moyens ;
- Capables de transporter leurs conducteurs ;
- Mis en circulation terrestre sur le domaine public ou privé.

La notion de circulation est à prendre dans un sens très large. Elle englobe l'utilisation du véhicule tant sur la voie publique que dans les propriétés privées. Cette notion est notamment retenue chaque fois que le véhicule roule à un endroit tel qu'il est susceptible d'engager la responsabilité de son propriétaire ou de son gardien. Elle l'est également pour les cas de stationnement et d'abandon des véhicules sur la voie publique. Il n'y a par contre pas « circulation » si le stationnement du véhicule a lieu à un endroit autre que sur la voie publique (par exemple dans un domicile privé) ou lorsque le véhicule concerné est transporté par un autre.

¹⁷ Tout véhicule qui même sans être une remorque ou une semi-remorque se trouve être, même occasionnellement attelé à un véhicule terrestre à moteur doit être assuré. C'est le cas par exemple d'un engin de chantier qui serait attelé à un camion tracteur en vue de son acheminement vers un garage pour des besoins de réparation

¹⁸ Article 203 du code CIMA

¹⁹ En effet, les prescriptions suivantes entre autres s'appliquent aux usagers de la route :

- a) Ils doivent à l'approche des matériels circulant sur la voie ferrée dégager immédiatement cette voie pour leur livrer passage ;
- b) Ils ne doivent entreprendre la traversée d'un passage à niveau non muni de barrières après s'être assurés qu'ils peuvent le faire en toute sécurité et qu'il n'est pas annoncé l'approche de train ;
- c) Ils sont tenus lors de la traversée d'un passage à niveau muni de barrières d'obéir aux recommandations du garde et de ne pas entraver le cas échéant la fermeture des barrières ;
- d) Il leur est interdit de stationner sur les parties d'une route occupée ou traversée à niveau par une voie ferrée, d'y laisser des véhicules ou des animaux à l'arrêt ou de faire emprunter la voie ferrée par des véhicules étrangers à son service.

²⁰ ZACHARIE YIGBEDEK, Assurance Automobile théories et pratiques, 3eme édition ; presse universitaire de Yaoundé ; p 16

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

engins circulant sur les rails, ces appareils auraient pu être astreints à l'obligation d'assurance automobile sous réserve de dérogations accordées par les autorités compétentes - en considération de garanties financières suffisantes permettant la réparation de préjudices causés à des tiers – compte tenu du fait que leurs propriétaires sont susceptibles d'encourir une responsabilité partielle ou totale du fait de dommages causés à des tiers à l'occasion de leur mise en circulation.

En effet :

- En ce qui concerne les passages à niveau munis d'une barrière, la responsabilité totale des chemins de fer est engagée pour toute collision entre un train et un véhicule circulant sur la route, aux passages à niveau munis de barrières, quelles que soient les raisons pour lesquelles les barrières n'étaient pas abaissées à l'arrivée du train, nonobstant notamment le fait que le garde barrière ait cédé aux sollicitations imprudentes de l'automobiliste ou que celui-ci n'ait pu voir le train.

La responsabilité de l'automobiliste est par contre retenue s'il cherche à forcer le passage alors que la manœuvre de fermeture des barrières a commencé. Mais si cette fermeture s'effectue de manière tardive et trop brutale, c'est encore les chemins de fer qui endossent la responsabilité de l'accident.

- En ce qui concerne les passages à niveau non munis de barrières, les chemins de fer sont susceptibles de supporter un partage de responsabilité avec les automobilistes, s'ils ne prennent pas les dispositions que leur impose entre autres le fait que le manque de barrières aux passages à niveau, de même que celui de personnes chargées d'en assurer la garde, se fait à leurs risques et périls. Il s'agit notamment des dispositions suivantes :
 - Le signal de la traversée de la voie ;
 - L'assurance de la visibilité dans la mesure du possible ;
 - L'annonce de l'approche des trains par des coups de sifflets répétés, prolongés, donnés avec insistance et à une distance du passage à niveau de manière à leur permettre d'être efficaces ;
 - La circulation à une vitesse modérée ;
 - La surveillance de la voie de manière, par exemple, à éviter la collision avec un véhicule en panne sur la voie notamment, si cette présence a été annoncée au

*La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas
de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE*

conducteur par des signaux suffisamment à temps, sur une distance de 45 mètres par exemple avant l'obstacle.

Section 2 : La production automobile

PARAGRAPHE 1 : LES GARANTIES DU CONTRAT AUTOMOBILE SUR LE MARCHE IVOIRIEN

Il existe des garanties de base (A) et des garanties annexes (B).

A. LA GARANTIES DE BASE : LA RC AUTOMOBILE

C'est la garantie obligatoire dans toute la zone CIMA et qui prend sa source dans l'article 200 du code. Elle couvre les dommages causés aux tiers du fait de l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur. Sur le marché ivoirien, les assureurs appliquaient une prime qui oscillait entre 73.415 FCFA à 129.058 FCFA pour une police annuelle. Cependant, face à la mauvaise concurrence de certaines compagnies du marché qui n'hésitaient pas à descendre jusqu'à 50.000FCFA, la DIRECTION DES ASSURANCES DU TRESOR a pris une circulaire²¹ imposant un tarif unique en ce qui concerne l'assurance responsabilité civile automobile.

B. LES GARANTIES ANNEXES

Elles sont composées de garanties dommages et des garanties recours.

En ce qui concerne les garanties dommages, elles ont en commun le fait qu'elles couvrent les dommages subis par le véhicule assuré, les accessoires et pièces de rechange dont le constructeur prévoit la livraison en même temps que lui ; lorsque ces dommages proviennent d'accident, d'incendie, vol ou bris de glace.

Seuls ont la qualité d'assurés en ce qui concerne les garanties dommages, le propriétaire et le souscripteur de la police. Le conducteur autorisé non souscripteur n'a donc pas la qualité d'assuré, de telle sorte que dans le cas des dommages subis par l'assuré et engageant sa responsabilité civile, l'assureur peut après avoir indemnisé son assuré, exercer une action récursoire contre le conducteur. Il convient de noter cependant que pour des raisons

²¹ Circulaire n°05266/MEF/DGTCP/DA du 23 mai relative à l'arrêté n°001/MEMEF/DGTCP/DA du 13 janvier 2003 fixant le tarif minimal de l'assurance automobile

commerciales, la plupart des garanties dommages sont assorties de clause d'abandon de recours contre les tiers responsables n'ayant pas la qualité d'assuré. Cependant, elles se distinguent par leur objet propre :

- La garantie tous dommages²² (tierce complète). Par cette garantie, l'assureur couvre les dommages subis par le véhicule assuré ainsi que les accessoires et les pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule, lorsqu'ils proviennent d'une collision avec un autre véhicule ; d'un choc avec un corps fixe ou mobile (poteau électrique, animaux) ; d'un renversement du véhicule sans collision préalable. Notons enfin que la garantie Tierce complète ne couvre pas, sauf cas d'extension expresse de la garantie et moyennant surprime, les dommages subis par les pneumatiques à moins qu'ils ne soient consécutifs à des dommages de même nature subis par le véhicule. En outre cette garantie ne couvre pas non plus les dommages consécutifs à un vol ou un incendie car, ces dommages sont déjà couverts par les garanties vol et incendie respectivement.
 - La garantie incendie couvre les dommages subis par le véhicule assuré, les accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule résultant de l'incendie, de l'explosion, de la combustion spontanée et de la chute de la foudre. Cette garantie ne couvre pas les véhicules lorsqu'ils transportent des explosifs. Elle ne couvre pas également les dommages résultant de la seule action de la chaleur sans combustion véritable ou un début d'incendie susceptible de dégénérer en un incendie véritable. L'assurance Incendie ne couvre pas les dommages causés aux marchandises transportées.
 - La garantie Vol : elle se subdivise en une garantie de vol classique et une garantie vol partiel.
- ✓ La Garantie Vol Classique couvre les dommages causés par la disparition ou la détérioration du véhicule assuré à la suite d'un vol ou tentative de vol ainsi que les frais

²² Cette garantie n'est accordée que pour les véhicules de moins de 3 ans d'âge

engagés avec l'accord de l'assureur en vue de la récupération du véhicule volé. Le préjudice résultant de la disparition des pneumatiques, accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule à condition que le vol soit commis dans le garage ou remise avec effraction, escalade, usage de fausse clé, tentative de meurtre ou violence corporelle.

- ✓ La Garantie Vol Partiel est une extension de la garantie Vol octroyée avec surprime, elle étend le champ de couverture aux objets ci-après sans qu'il soit nécessaire que le vol soit commis dans un garage ou une remise ou que ces objets soient volés en même temps que le véhicule.

Les pneumatiques, accessoires et pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule. Cette garantie ne couvre pas les vols commis par les préposés pendant les heures de service, par les membres de la famille ou avec leur complicité.

- La Garantie Bris de Glace couvre les Bris de Glace accidentels du Pare-Brise, des glaces latérales et de la lunette arrière du véhicule assuré. Cette garantie ne couvre pas les bris de verre, de phare, de rétroviseurs, etc. qui sont du ressort de la garantie de dommages par accident.
- Assistance judiciaire : garantie recours et défense recours.

La défense recours : en vertu de cette garantie, l'assureur s'engage à pourvoir à ses frais, à la défense de l'assuré devant les tribunaux répressifs, lorsqu'il fait l'objet de poursuite pour infraction aux règles de la circulation ou pour imprudence et blessures involontaires à l'occasion de la mise en circulation du véhicule assuré. Dans le cadre d'une telle procédure, la compagnie d'assurance prend en charge les frais de justice et d'honoraires d'avocats.

Quant à la Garantie Recours, l'assureur s'engage à exercer à ses frais, toutes les actions judiciaires et amiables de nature à permettre l'obtention par l'assuré, de la réparation des préjudices matériels et corporels qu'il a subis, de même que ceux subis par son véhicule ou les personnes transportées à l'intérieur de celui-ci.

- La Garantie personnes transportées couvre les dommages corporels subis par l'assuré ainsi que toute personne prenant place dans le véhicule assuré. En tant que conducteur

autorisé ou voyageur transporté à titre gratuit et consécutif à des accidents survenus lors de la conduite du véhicule par les personnes assurées, lors de la montée du véhicule par les personnes assurées, lors de leur descente de ce véhicule ou de leur transport à l'intérieur de celui-ci ou lors des opérations de dépannage ou de réparation effectuées généralement par les personnes transportées en cours de route.

La garantie couvre :

- Un capital en cas de décès ;
- Un capital en cas d'invalidité ;
- Le remboursement des frais de traitement.

Cette garantie ne couvre pas les accidents provoqués par l'ivresse du conducteur. Cette assurance ne couvre pas le suicide ou la tentative de suicide qui sont des faits intentionnels et les accidents résultant de l'utilisation des engins à deux (02) roues.

PARAGRAPHE 2 : LA TARIFICATION DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

A. LES CRITERES DE TARIFICATION

1. Les critères propres aux véhicules

a. *L'usage du véhicule*

Le tarif automobile varie avec l'usage du véhicule ; on distingue les usages suivants :

Usage 1 : Tourisme ou promenade et affaires

Cet usage est affecté aux véhicules de tourisme ou aux pick-up servant à la promenade ou à l'exercice de fonction par exemple couverture d'un trajet du domicile au lieu de travail et vice-versa. L'utilisation du véhicule pour les rendez-vous d'affaires.

Usage 2 : Commerce ou transport de produits ou de marchandises appartenant au souscripteur

Ils sont associés aux véhicules affectés au transport des seuls produits ou marchandises appartenant au souscripteur non titulaire d'une patente de transport. Il est donc exclu tout transport de marchandises appartenant à des tiers.

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

Usage 3 : Transport public de marchandises (TPM)

Cet usage est associé au transport à titre onéreux par le souscripteur ou tout individu de produits ou de marchandises appartenant à des tiers. Un tel transport nécessite généralement la détention par le transporteur d'une patente de transport. Les véhicules utilisés pour le service postal ou pour les opérations de déménagement rentrent dans cette catégorie d'usage.

Usage 4 : Transport public de voyageurs (TPV)

Il se subdivise en usage 4a ; 4b et 4c.

➤ Usage 4a :

Il est associé au taxi, il s'agit plus précisément des véhicules de tourisme ne comportant pas plus de huit (08) places en plus du conducteur muni ou non d'un taximètre et affecté au transport de passager à titre payant.

➤ Usage 4b :

Il correspond à l'affectation régulière ou occasionnelle d'autobus ou d'autocar ou de tous autres véhicules, dûment aménagés, camions ou camionnette par exemple pour le transport de passagers à titre payant.

➤ Usage 4c :

Il a trait au transport des membres du personnel et des élèves.

Usage 5 : Il concerne les véhicules motorisés à 2 ou 3 roues

Cet usage s'attache aux véhicules motorisés à 4 roues d'un poids mort ou à vide inférieur ou égal à 150 kg et qui sont dotés de 2 ou 3 places au maximum et qui peuvent être conduits sans permis de conduire.

Usage 6 : Véhicules confiés aux professionnels de la réparation et du contrôle automobile

Il est associé aux véhicules confiés aux professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle du véhicule auto.

Usage 7 : Auto-école

Il est associé aux véhicules affectés à l'enseignement de la conduite et utilisable à l'occasion des épreuves pratiques à l'examen du permis de conduire.

Usage 8 : Location de véhicules

Il est associé à la location de véhicules avec ou sans chauffeur.

Usage 9 : Engin mobile de chantier

Cet usage est associé aux véhicules affectés aux travaux de chantier se déplaçant sur des roues ou des chenilles soit par leur propre moyen soit sur la traction d'un autre véhicule motorisé.

Usage 10 : Véhicules spéciaux

Ils concernent les véhicules spéciaux tels que les corbillards, les pompes-funèbres, les ambulances, les fourgon-funèbres, etc.

Il convient de préciser que lorsqu'un véhicule fait l'objet de plusieurs usages, le tarif qui lui est applicable est celui qui comporte la prime la plus élevée.

b. Les caractéristiques du véhicule

Il s'agit notamment des caractéristiques suivantes :

- La puissance du véhicule qui s'exprime généralement en nombre de chevaux-vapeur ;
- La source d'énergie (essence, gas-oil) ;
- Le nombre de places ;
- La valeur vénale du véhicule : elle est prise en compte pour les véhicules assurés contre l'incendie ou le vol ;
- La valeur neuve du véhicule : elle est prise en compte pour les véhicules assurés en dommages contre les accidents et les bris de glace ;
- La charge utile.

2. Les critères attachés au conducteur habituel et à la zone géographique de circulation

a. La zone géographique de circulation

Ce critère a pour but de permettre la modélisation de la tarification en fonction de l'intensité du trafic routier et de la fréquence des accidents constatés dans la zone où le véhicule circule habituellement. La zone géographique de la circulation est celle du domicile habituel du propriétaire du véhicule. Aujourd'hui, la notion de zone géographique de circulation est supprimée en COTE D'IVOIRE et fait place au tarif de la zone 1 applicable sur l'ensemble du territoire national²³.

b. Caractéristiques du conducteur habituel

- 1) Le sexe : en effet, la sinistralité est généralement plus élevée chez les conducteurs du sexe masculin que ceux du sexe féminin ;
- 2) L'âge : la sinistralité est généralement d'autant plus forte quand le conducteur est plus jeune notamment pour ceux âgés de moins de 25 ans ;
- 3) La situation familiale : les célibataires présentent généralement une sinistralité plus forte que les personnes mariées ;
- 4) L'ancienneté du permis de conduire²⁴ : les conducteurs novices notamment ceux qui sont titulaires d'un permis de conduire de moins de 2ans d'ancienneté, sont généralement à l'origine d'une sinistralité plus importante que les anciens ;
- 5) Statut socioprofessionnel : les conducteurs appartenant à des catégories socioprofessionnelles entraînant des déplacements ou des voyages fréquents se caractérisent par une forte sinistralité (délégués médicaux, agents commerciaux) ;
- 6) Antécédents du conducteur

Il s'agit d'apprécier la sinistralité potentielle du risque que l'on prend en charge sur la base du nombre de sinistre causé par le conducteur habituel du véhicule dans le passé.

B. LES AUTRES DETERMINANTS

²³ Article 4 de la circulaire précitée

²⁴ Selon l'article 6 de la circulaire du 23 mai 2018, l'âge du permis de conduire ne rentre plus en compte dans la tarification

1. Les règles particulières de tarification

a. Les assurances de courtes périodes

Les primes figurant sur les tarifs sont généralement pour une durée d'un an. Des assurances peuvent cependant être souscrites pour des périodes inférieures à l'année, à des conditions spécifiques prévues par le barème de courte période appliquée par la compagnie d'assurance.

Exemple de barème de courte période

- De 1 à 60 jours consécutifs de garantie 20% de la prime nette annuelle
- De 61 à 120 jours40% de la prime nette annuelle
- De 121 à 180 jours 60% de la prime nette annuelle
- De 181 à 240 jours 88% de la prime nette annuelle
- De 241 à 365 jours 100% de la prime nette annuelle

On peut ajouter à ce barème que si l'assurance est souscrite en plusieurs périodes fractionnées mais continues d'une durée totale supérieure à 240 jours, la somme de la fraction de la prime pratiquée ou perçue ne saurait excéder 105% de la prime annuelle.

b. Les assurances de flottes

Les véhicules faisant partie d'une flotte peuvent bénéficier d'une prime réduite par rapport à celle applicable aux véhicules de même type assuré isolément (mono). Les réductions obéissent aux principes suivants :

- a) Elles ne sont pas applicables aux véhicules suivants :
- Véhicules de transport public de voyageurs (usage 4) ;
 - Véhicules confiés aux professionnels de la réparation et du contrôle automobile (usage 6) ;
 - Véhicules d'auto-école (usage 7) ;

- Véhicules destinés à la location avec ou sans chauffeur (usage 8).
 - b) Pour des flottes comportant plusieurs catégories de véhicules, le calcul de la réduction flotte se fait séparément pour d'une part, les véhicules motorisés à 2 ou 3 roues et pour d'autre part, les véhicules admis au bénéfice de la réduction flotte.
NB : Les véhicules des points 1 et 2 n'entrent pas dans le décompte du nombre de véhicules servant de base à la détermination du taux de réduction flotte.
 - c) La réduction flotte se calcule de manière distincte pour chacun de ces risques souscrits.
 - d) Cette réduction n'est applicable que pour les véhicules immatriculés au nom d'une même personne physique ou morale.
 - e) Les véhicules auxquels une réduction flotte est acquise conservent le bénéfice de cette réduction même s'ils sont assurés dans des polices distinctes souscrites dans la même compagnie d'assurance au même titre que s'ils sont couverts au sein d'une même police. La réduction flotte reste acquise même si ces différentes polices sont souscrites auprès de différentes compagnies d'assurances.
 - f) Les remorques ne sont pas prises en compte dans le calcul du nombre de véhicules de la flotte qui détermine la réduction flotte à appliquer. Les véhicules tracteurs étant seuls pris en considération. Cependant, la réduction flotte ainsi déterminée est également applicable aux primes liées à l'assurance des remorques de la flotte.

2. Les règles de tarification des garanties dommages

a. La tarification des garanties dommages proprement dits

Notre analyse portera respectivement sur les règles de tarification de toutes les garanties dommages.

La tarification de ces risques est assise sur les bases suivantes :

- ♣ La prime applicable pour la couverture de ces risques est fonction de :
 - L'usage. Le taux de prime variant d'une catégorie d'usage à une autre ;
 - La valeur neuve actualisée du véhicule dans le pays à l'intérieur duquel s'effectue l'assurance. Il est précisé que si les véhicules de la même marque que le véhicule sinistré ne sont pas commercialisés dans ce pays, la valeur neuve actualisée du

véhicule à assurer s'obtient par comparaison avec celle d'un véhicule d'une autre marque de type sensiblement analogue. Si le véhicule assuré a fait l'objet de transformations entraînant une augmentation de sa valeur, son assurance Tierce doit être basée sur sa valeur neuve majorée du coût de ces transformations.

- ♣ Le taux de prime appliqué pour l'assurance Tierce des remorques est généralement égal à une certaine fraction (par exemple les 2/3) du taux de prime applicable pour l'assurance Tierce des véhicules terrestres à moteur qui appartiennent à la même catégorie que le véhicule tracteur.
- ♣ L'assurance Tierce est souscrite avec une franchise obligatoire et éventuellement une franchise facultative.

b. La tarification des autres garanties dommages

i) L'incendie

Sa tarification est basée sur les principes suivants :

- ♣ La prime est fonction de :
 - L'usage du véhicule ;
 - La valeur vénale du véhicule estimée et déclarée par le souscripteur. Il est précisé à ce titre que la règle proportionnelle est applicable en cas de sinistre si la valeur vénale est supérieure à la valeur assurée.

Par ailleurs, si le véhicule fait l'objet de transformations entraînant une augmentation de sa valeur vénale, la valeur d'assurance à déclarer doit être augmentée du coût de ces transformations.

- ♣ Les véhicules des catégories 2, 3 et 4 peuvent transporter des matières inflammables (essence, gasoil, etc.) sans surprime pour la garantie du risque Incendie, à la condition que la quantité transportée y compris l'approvisionnement de carburant nécessaire au moteur du véhicule tracteur, n'excède pas 500 kilogrammes ou 600 litres. Au-delà de cette quantité, une surprime est applicable tant sur les véhicules que sur les remorques.

- ♣ Lorsque l'on assure contre l'incendie un véhicule immobilisé au garage, l'on applique un taux de prime réduit par rapport au taux de prime dû pour l'assurance Incendie d'un véhicule soumis à des conditions ordinaires d'utilisation.

ii) Le vol

Ce risque est tarifé sur la base des principes suivants :

- ♣ Sa prime est fonction de :
 - L'usage du véhicule ;
 - La valeur vénale estimée et déclarée par le souscripteur.

L'on notera à ce titre que la règle proportionnelle est applicable, si à l'occasion d'un sinistre, il est constaté que la valeur assurée est inférieure à la valeur vénale.

Par ailleurs, si un véhicule subit des transformations qui entraînent une augmentation de sa valeur vénale, sa valeur d'assurance doit être augmentée du coût de ces transformations pour que l'assuré ne soit pas passible de la règle proportionnelle.

- ♣ L'assurance Vol des véhicules immobilisés au garage se fait moyennant un taux de prime réduit par rapport à celui dont sont passibles les véhicules soumis à des conditions d'utilisation ordinaire.

iii) Les bris de glaces

La tarification de ce risque est fonction de la valeur neuve actualisée du véhicule assuré. La prime Bris de glaces s'obtient en multipliant le taux de prime correspondant par la valeur neuve actualisée du véhicule.

3. Les règles de tarification des garanties complémentaires

Les garanties complémentaires de la garantie de la RC automobile ou des garanties « Dommages » sont accordées en contrepartie de surprimes spécifiques qui viennent s'ajouter à la prime du risque de base.

a. *Le décompte de la prime totale*

Nous parlerons d'abord des composantes de la prime puis de la détermination du montant de la prime totale.

i) Les composantes de la prime

La prime d'assurance automobile se compose de la prime nette, des coûts de police et des taxes.

♣ La prime nette

C'est celle qui figure sur le tarif. La prime nette applicable à un contrat d'assurance automobile déterminé s'obtient en additionnant les primes nettes afférentes aux différentes garanties souscrites. Ainsi par exemple, si un véhicule est assuré en Responsabilité Civile, en Incendie et en Vol, nous avons :

$$\begin{array}{l} \text{Prime nette RC} \\ + \text{ Prime nette Incendie} \\ + \text{ Prime nette Vol} \\ \hline = \text{Prime nette de la police} \end{array}$$

Il en découle que la prime nette est d'autant plus importante que la garantie souscrite est large.

♣ Les coûts de police (ou accessoires de prime)

Ils sont ajoutés à la prime nette en vue de la couverture des frais de gestion du contrat, en particulier les frais de déplacement, de correspondances, les matières et fournitures, la main d'œuvre, etc.

Les coûts de police sont généralement perçus sur la base de barèmes confectionnés par les différentes entreprises d'assurances, leur montant variant généralement en fonction de la prime nette.

Nous présentons ci-après un exemple de barème des coûts de police :

Tableau 1 : Exemple de barème de coûts de police

MONTANTS DE LA PRIME NETTE	COÛTS DE POLICE
Jusqu'à F CFA 10 000	1 500
F CFA 10 001 – 50 000	2 000
F CFA 50 001 – 100	2 500
F CFA 100 001 – 500 000	5 000
Au-delà de F CFA 500 000	10 00

ii) La taxe sur les opérations d'assurance (TOA)

Elle est perçue par les entreprises ou les intermédiaires d'assurances et réservée ensuite à l'Etat. Elle est calculée en appliquant son taux au montant de la prime nette majorée du coût de police. Elle s'obtient donc à l'aide de la formule suivante :

Taxe sur les opérations d'assurance = (Prime nette + coûts de police) x taux de la taxe sur les opérations d'assurance.

b. La détermination de la prime totale

La prime totale s'obtient en additionnant les différentes composantes de la prime, d'où la formule suivante :

$$\begin{array}{l} \text{Prime nette RC} \\ + \text{ Coûts de police} \\ + \text{ Taxe sur le contrat d'assurance} \\ \hline = \text{Prime totale de la police} \end{array}$$

Les règles que nous venons d'énumérées se retrouvent généralement sur tous les marchés de la zone CIMA. Cependant, il existe un barème propre au marché ivoirien que se présente de la manière suivante.

Tableau 2: Tarif automobile du marché ivoirien

I.1- Tarif de base Responsabilité Civile

L'élément de tarification est la puissance fiscale, la source d'énergie et la zone de circulation :

Puissance Fiscale (CV)		Prime de Base		
Essence	Diesel	Zone I	Zone II	Zone III
1 à 2	1	58 675	55 741	52 808
3 à 6	2 à 4	66 885	63 541	60 197
7 à 9	5 à 6	73 415	69 744	66 047
10 à 11	7 à 8	114 693	108 958	103 224
12 et plus	9 et plus	129 058	122 605	116 152

I.2. Tarifs de base d'autres Garanties

Garanties	Elément de tarification	Prime de base	Franchise	Observation
DOM	Valeur à Neuf (VN)	7,5%VN	Néant	
VOL (y compris à main armée)	Valeur Vénale (VV)	1,5%VV	50.000	Si véhicule retrouvé
			250.000	Si véhicule non retrouvé
INC	Valeur Vénale	0,4%VV	Néant	
BDG	Valeur à neuf	0,30%VN	Néant	
ASR		15 000	Néant	
DTC	Valeur à neuf	4,50%VN	Néant	
VOL Accessoires		25 000	Néant	Poste radio + climatiseurs
Défense et Recours	Avec dommages ou tierce collision	4.240	Néant	
	Sans dommages ou tierce collision	7.950	Néant	

Chapitre 2 : La conclusion du contrat d'assurance automobile et les enjeux de la gestion des sinistres.

Section 1 : La souscription du contrat d'assurance automobile

La souscription du contrat d'assurance est un processus complexe qui se matérialise par le paiement de la prime d'assurance²⁵.

PARAGRAPHE 1 : LE PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

A. LES ETAPES PRECEDENT LE PAIEMENT DE LA PRIME

La souscription est différente selon qu'elle soit directe ou indirecte

1. La souscription directe

La souscription directe est le fait pour l'assuré de venir directement souscrire à son contrat d'assurance sans passer par un intermédiaire d'assurance. Elle peut partir du seul accord de volonté des parties ou faire suite à une intervention du bureau national de tarification²⁶. La formation du contrat passe par une proposition de contracter faite par l'assuré à travers une proposition d'assurance. Cette proposition doit faire l'objet d'une véritable offre de la part de l'assureur qui, en cas d'acceptation de l'assuré, entraîne la perfection du contrat. Ce consentement est matérialisé par une attestation d'assurance.

S'agissant de la proposition d'assurance, il faut noter qu'il s'agit un document au moyen duquel le proposant demande à l'assureur une assurance conformément au type de garanties auquel il aspire (Capitaux assurés, durée du contrat, etc.).

²⁵ Article 13 nouveau du code CIMA

²⁶ Ce rôle est joué en COTE D'IVOIRE par l'ASACI

La proposition d'assurance ne constitue pas une véritable offre de contracter au sens juridique car, elle ne donne aucune précision sur le prix²⁷ qui est fixé par l'assureur après analyse du risque. De plus, cette proposition émane de l'assuré et s'adresse à l'assureur, de telle sorte que le proposant a la possibilité de la retirer et ce faisant, de rompre les pourparlers engagés, si elle n'a pas encore reçu l'accord de l'assureur. En effet, selon l'article 6, 1^{er} alinéa du Code CIMA²⁸, la proposition d'assurance n'engage ni l'assuré, ni l'assureur, la police et la note de couverture constatant seules leur engagement réciproque²⁹.

L'on note l'utilisation de plus en plus courante par les entreprises d'assurance de « devis propositions » qui sont de véritables offres ou propositions d'assurance qui comportent un volet où l'assureur indique la prime due par l'assuré en contrepartie des garanties qu'il sollicite. L'utilisation de « devis propositions » présente les avantages suivants :

- Le proposant peut retirer sa proposition et s'adresser à un autre assureur s'il estime que la prime qui lui est demandée est très élevée³⁰;
- L'indication de la prime d'assurance sur la proposition contribue à la perfection du contrat d'assurance compte tenu de la nécessité d'un accord non seulement sur la chose³¹, mais également sur son prix.

L'acceptation par l'assureur de la proposition d'assurance remplie par le proposant entraîne la conclusion du contrat. Cette acceptation peut se faire par les moyens suivants :

- L'envoi d'un message au proposant. Ce message peut être envoyé par lettre, télex, télégramme etc. Il est précisé cependant que si le message ne comporte pas un accord sans réserve de l'assureur, notamment s'il suggère des modifications de certaines données contenues dans la proposition d'assurance ou contient des réserves, il ne peut

²⁷ Le prix représente la prime d'assurance

²⁸ Article 7, 1^{er} alinéa de la loi du 13 juillet 1930

²⁹ La proposition d'assurance se présente généralement sous la forme d'un imprimé comportant un questionnaire au moyen duquel l'assureur recueille auprès du proposant les renseignements dont il a besoin pour la souscription du contrat.

³⁰ Dans la pratique les assurés vont solliciter plusieurs assureurs et solliciter des réductions pour les mêmes garanties. Cette mauvaise pratique de la part des assurés est à la base de la sous tarification et par voie de conséquence du non-paiement des sinistres.

³¹ Les garanties du contrat

être considéré comme véhiculant le consentement de l'assureur. En effet, de telles situations ouvrent la voie à des négociations dont résultera en définitive, l'accord des parties et partant la conclusion du contrat.

- L'encaissement sans réserve d'une prime d'assurance. Ce fait constitue une manifestation de l'acceptation par l'assureur de l'offre de l'assuré dans la mesure où, il constitue l'expression de son accord pour l'octroi d'une garantie en contrepartie de la prime versée.
- La délivrance d'une note de couverture. La note de couverture est un document provisoire constatant l'existence d'une garantie en attendant l'établissement de la police d'assurance.

Elle est généralement établie pour une période de validité d'un mois. Il en résulte qu'elle ne peut pas entraîner, seule, l'accord définitif de l'assureur. Cet accord nécessitant dans le cas où seule la note de couverture a été délivrée :

- Soit l'acceptation sans réserve d'une prime d'un montant supérieur à la période de validité de la note de couverture ;
- Soit l'envoi de conditions particulières pour signature au souscripteur.

Dans le but d'éviter des contestations sur la date de l'accord des parties, compte tenu du caractère essentiellement consensuel du contrat d'assurance, les polices d'assurance d'une manière générale et les polices d'assurance automobile en particulier, sont souvent assorties de clauses qui en subordonnent la perfection à leur signature par l'assuré.

Cette disposition trouve également son fondement dans le fait que les lettres de cotations ou les notes de couverture ne contiennent généralement que des informations qu'il est coutume d'insérer dans les conditions particulières (garanties, franchises, prime, durée du contrat, etc.). Cependant, la plupart des clauses contractuelles se retrouvent au niveau des conditions générales et dans les conventions spéciales et, ne peuvent donc pas être connues de l'assuré tant qu'il n'est pas en possession de la police d'assurance.

2. La souscription indirecte

Lorsque le contrat d'assurance est souscrit à travers un intermédiaire (agent général ou courtier d'assurance par exemple), le consentement de celui-ci, agissant comme mandataire de l'assureur, engage ce dernier.

Dans la profession d'intermédiaires, se retrouve généralement les agents généraux et les courtiers d'assurance.

a. L'agent général

Il est le mandataire de la compagnie d'assurance. Le traité de nomination conclu avec cette dernière et qui lui confère cette qualité, lui donne généralement des pouvoirs de souscription en définissant éventuellement les limites. Le fait que l'agent général outre passe ces limites n'est pas, en vertu de la « théorie du mandat apparent », opposable à l'assuré de bonne foi qui n'a aucune raison particulière de douter du fait que l'agent général représente valablement la compagnie d'assurance.

Il n'en reste pas moins vrai cependant qu'en ne respectant pas le traité de nomination, l'agent général engage sa responsabilité vis-à-vis de la compagnie qui peut exiger la réparation de tout préjudice qui lui est causée par cette situation.

b. Le courtier

Il est le mandataire de son client. Il est cependant de pratique courante que la compagnie d'assurance délègue dans certaines limites, les pouvoirs de souscription à certains courtiers. Notamment, en leur donnant l'autorisation d'établir certains contrats et en leur remettant à cet effet, les documents nécessaires comportant leurs en-têtes.

Une telle autorisation confère au courtier la qualité de mandataire apparent de la compagnie de telle sorte que son consentement engage cette dernière.

B. LE PAIEMENT DE LA PRIME

Depuis 2013, le législateur CIMA a imposé le paiement de la prime comme condition sine qua none de la prise d'effet du contrat d'assurance automobile³². « Pas de prime, pas de contrat d'assurance ».

Il est de principe que c'est le souscripteur qui doit payer la prime, étant donné que par définition, il est la personne qui prend l'initiative du contrat d'assurance et s'engage à en payer le prix.

La prime peut cependant être payée également par toute personne qui y a intérêt³³, ou même, par toute personne payant en acquit du souscripteur, sans justifier d'un intérêt quelconque à l'assurance, en vertu de l'article 1236 du Code Civil.

1. A qui la prime doit-elle être payée ?

Dans certains pays, la France par exemple, la prime doit être payée entre les mains de l'assureur ou de son mandataire, l'agent général par exemple. Dans ce dernier cas, le paiement est considéré comme ayant été effectué directement auprès de l'assureur.

Si par contre le paiement est effectué auprès d'un courtier, il n'est libératoire pour l'assuré que lorsque les fonds ainsi collectés, sont reversés à l'assureur, sauf si le courtier a reçu le pouvoir d'encaisser la prime, c'est-à-dire par exemple :

- Si l'avis d'échéance envoyé au souscripteur par le courtier est au nom de l'assureur ou si la quittance qu'il lui a remise est signée par lui ;
- Si le contrat présente le courtier comme un agent général dans la mesure où, une telle situation est susceptible de faire croire au souscripteur que le courtier est habilité à encaisser les primes pour le compte de la compagnie. Dans les pays de la CIMA, le mandataire (agent général ou courtier) doit justifier d'un mandat écrit l'autorisant à percevoir les primes pour le compte de l'assureur³⁴.

³² Article 13 nouveau, alinéa 2

³³ Le propriétaire par exemple, ou le conducteur autorisé du véhicule

³⁴ Article 13, 1^{er} alinéa du Code CIMA.

En ce qui concerne le lieu de paiement de la prime, le Code CIMA pose le principe de la portabilité de la prime. En effet, selon l'article 13, 1^{er} alinéa de ce code, « sauf convention contraire, la prime est payable au domicile de l'assureur ou du mandataire désigné par lui à cet effet ». Ce principe est cependant assoupli par la possibilité laissée aux parties d'en convenir autrement et donc éventuellement d'opter pour la quérabilité³⁵ de tout ou partie des primes.

Concernant le moment du paiement de la prime, notons qu'elle est payable d'avance parce qu'elle sert au paiement des sinistres. Elle peut cependant faire l'objet d'un règlement fractionné³⁶ (semestriel ou trimestriel par exemple) avec l'accord de l'assureur. Notamment, lorsque la demande en est faite par le souscripteur en raison du caractère important du montant à payer. Si l'assuré doit des primes à la compagnie au titre de plusieurs polices d'assurance, et s'il en paye une partie sans préciser la police pour laquelle le paiement est effectué, ce dernier est considéré en cas de litige, en vertu de l'article 1256, alinéa 1^{er} du Code Civil, comme ayant traité au contrat dont il avait le plus intérêt à payer la prime (par exemple le contrat d'assurance automobile en raison du risque de sanctions pénales pour défaut d'assurance), en commençant par la dette la plus ancienne.

2. Comment doit-elle être payée ?

La prime est payable chèque, en espèce, ou par virement.

En ce qui concerne le chèque, il n'a valeur de paiement en règle générale que dès son encaissement, en d'autres termes lorsque le compte du bénéficiaire est crédité de son mandat. Mais la jurisprudence et la doctrine ont admis le fait qu'en ce qui concerne le paiement des primes d'assurance, la remise du chèque produit les mêmes effets que le paiement en espèces, en ce qui concerne la prise d'effet du contrat ou la remise en vigueur de la garantie. Cette disposition vise à éviter de faire dépendre la prise d'effet du contrat ou la remise en vigueur de

³⁵ Selon, « a l'exception de la première, les primes sont payables au domicile de l'assuré ou tout autre endroit convenu ».

Par le passé l'article 16 de la loi du 13 juillet 1930 posait donc le principe de la portabilité de la première prime et de la quérabilité de toutes les primes suivantes. Mais compte tenu de nombreux inconvénients qu'entraînant cette disposition pour les compagnies, et notamment l'importante augmentation des frais généraux en découlant et la difficulté de rentrer en contact avec certains souscripteurs qui était de nature à favoriser l'augmentation des impayés, certains pays ont supprimé cette disposition et rendu toutes les primes portables.

³⁶ Cette pratique est contraire à l'esprit du code CIMA relativement à l'article 13

la garantie de la seule diligence de l'assureur (dans la remise du chèque à la banque par exemple) ou celle du banquier (dans la remise du chèque à l'encaissement par exemple), compte tenu de l'importance des préjudices que leurs retards seraient alors susceptibles d'entraîner notamment pour les souscripteurs, les assurés et les bénéficiaires de contrats d'assurance. Cependant, selon le code CIMA³⁷, lorsqu'un chèque ou un effet remis en paiement de la prime revient impayé, l'assuré est mis en demeure de régulariser le paiement dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de l'acte ou de la lettre de mise en demeure. A l'expiration de ce délai, si la régularisation n'est pas effectuée, le contrat est résilié de plein droit³⁸. La portion de prime courue reste acquise à l'assureur, sans préjudice des éventuels frais de poursuites et de recouvrement.

PARAGRAPHE 2 : LA PREUVE DU CONTRAT D'ASSURANCE

A. LA FORME DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance est rédigé par écrit³⁹ dans la ou les langues officielles de l'Etat membre de la CIMA en caractère apparents⁴⁰. Lorsqu'avant la conclusion du contrat, l'assureur a posé des questions écrites à l'assuré notamment, par un formulaire de déclaration du risque ou par tout autre moyen, il ne peut se prévaloir du fait qu'une question exprimée en des termes généraux n'a reçu qu'une réponse imprécise.

Toute addition ou modification au contrat d'assurance primitif doit être constatée par un avenant signé des parties⁴¹. La rédaction de la note de couverture n'étant pas soumise à de quelconques conditions de forme, tout document émanant de l'assureur précisant au moins qu'il a traité l'assurance automobile et en précisant la date de prise d'effet et la date d'expiration ou la période de la garantie, revêt le caractère de note de couverture.

³⁷ Article 13-1

³⁸ Il y a lieu de préciser que les sinistres qui surviennent entre la date de prise d'effet du contrat et l'expiration des délais ci-dessus sont couverts par l'assureur qui ne peut évoquer le non-paiement des primes pour refuser la garantie

³⁹ Article 7, alinéa 1 de code CIMA

⁴⁰ Cette disposition vise à protéger les assurés en créant les meilleures conditions de lecture possible, de telle sorte que l'assureur leur donne les meilleures chances d'une lecture intégrale du contrat et ce faisant, la possibilité de remettre en cause certaine clause qu'il pourrait estimer défavorable à leur endroit.

⁴¹ Article 7, alinéa 2 du code CIMA

B. LES DOCUMENTS REPRENSANT LE CONTRAT D'ASSURANCE

Entraînent une présomption d'assurance les documents suivants : l'attestation et le certificat d'assurance.

L'attestation d'assurance se présente généralement sous la forme d'un papier de forme rectangulaire⁴². Elle doit être présentée aux autorités de police à toute réquisition. Le certificat d'assurance est un document apposé sur le véhicule pour justifier l'existence d'une assurance le garantissant. Le certificat d'assurance entraîne une présomption d'assurance au même titre que l'attestation d'assurance automobile.

Allant dans le même sens, le deuxième alinéa de l'article 213 du Code CIMA dispose que, la présomption de satisfaction à l'obligation d'assurance automobile est établie par la présentation au personnel compétent de la police, de l'attestation ou du certificat d'assurance. Ces deux pièces forment un même document. Le certificat d'assurance qui doit obligatoirement être apposé sur le véhicule étant détachable de l'attestation d'assurance qui est conservée par le propriétaire du véhicule. La présomption de satisfaction à l'obligation d'assurance automobile qui résulte de la production de l'attestation ou du certificat d'assurance automobile, n'est valable que pendant la période d'assurance mentionnée sur ces documents⁴³. Elle ne se prolonge donc pas au-delà de l'expiration de la période de validité de l'assurance.

Le Code CIMA⁴⁴ pose le principe selon lequel, tout conducteur d'un véhicule terrestre à moteur doit être en mesure de produire l'une des deux pièces ci-dessus. Il prévoit cependant qu'à défaut de ces pièces, la justification de la souscription d'une garantie de responsabilité civile automobile, peut être fournie aux autorités judiciaires par tous autres moyens (article 213, 4^{ème} alinéa du Code).

⁴² Cf. annexes 1 et 2

⁴³ Article 215 du Code CIMA

⁴⁴ Article 213, alinéa 1

Le Code CIMA⁴⁵ édicte par ailleurs les règles communes et les règles spécifiques suivantes, en ce qui concerne l'élaboration de l'attestation et du certificat d'assurance automobile.

a. Les règles communes relatives à la confection des attestations et des certificats d'assurance.

Il s'agit des règles suivantes :

- Chacun de ces documents doit être délivré sans frais par l'entreprise d'assurance pour chacun des véhicules assurés, à l'exception des remorques qui n'entraînent pas l'établissement d'un certificat d'assurance ;
- Si le contrat d'assurance couvre à la fois un véhicule terrestre à moteur et ses remorques ou semi-remorques, l'on peut délivrer une seule attestation et un seul certificat d'assurance pour l'ensemble de ces engins, à la condition que chacun de ces documents mentionne le type de remorques ou de semi-remorques susceptibles d'être attelées au véhicule de même que leurs numéros d'immatriculation le cas échéant ;
- Lorsque le contrat d'assurance couvre les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle des véhicules automobiles, le nombre d'attestations et de certificats d'assurance doit être celui qui est prévu par la police d'assurance. Il est précisé cependant qu'il est généralement délivré une attestation et un certificat d'assurance par carte grise « W.G » ;
- L'attestation et le certificat d'assurance doivent être délivrés dans un délai de 15 jours à compter de la souscription du contrat et être renouvelés à l'occasion du paiement des primes ou des portions de primes subséquentes ;
- Si l'entreprise d'assurance ne peut pas délivrer ces documents immédiatement à la souscription ou en cours de contrat, elle doit délivrer sans frais une attestation et un certificat d'assurance provisoires qui établissent une présomption d'assurance de responsabilité pour la période qui s'y trouve indiquée. Toutefois, il faut préciser

⁴⁵ Article 214 du code CIMA

que leur période de validité ne saurait excéder un mois. Ces documents provisoires doivent être établis en autant d'exemplaires que les documents justificatifs auxquels ils ont été substitués ;

- L'attestation provisoire d'assurance doit comporter les informations suivantes :
 - ✓ La dénomination et l'adresse de l'entreprise d'assurance ;
 - ✓ Les noms, prénom et adresse du souscripteur du contrat ;
 - ✓ La nature et le type du véhicule, ou en ce qui concerne les contrats d'assurance mentionnés à l'article 201 (c'est-à-dire ceux couvrant les professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle des véhicules automobiles), la profession du souscripteur ;
 - ✓ La période pendant laquelle elle est valable ;
- La forme des documents justificatifs de la présomption du respect de l'obligation d'assurance automobile, y compris celle des documents provisoires correspondants, notamment leurs dimensions et leurs couleurs sont arrêtées par la commission de contrôle des assurances ;
- En cas de perte ou de vol de l'attestation ou du certificat d'assurance, y compris lorsque ces événements adviennent aux documents provisoires, l'assureur en délivre un duplicata à la demande justifiée du souscripteur du contrat.

b. Les règles spécifiques relatives à la confection des attestations et des certificats d'assurance.

Elles concernent les mentions devant figurer sur ces documents, de même que les documents qui leur sont substitués, pour le cas des véhicules non assujettis à l'obligation d'assurance automobile :

- ♣ S'agissant des mentions que doivent contenir ces documents, le 4^{ème} alinéa de l'article 214 du Code CIMA prévoit pour l'attestation d'assurance :
 - La dénomination et l'adresse de l'entreprise d'assurance ;
 - Les noms, prénom et adresse du souscripteur du contrat ;
 - Le numéro de la police d'assurance ;
 - La période d'assurance correspondant à la prime ou portion de prime payée ;

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- Les caractéristiques du véhicule, notamment son numéro d'immatriculation ou à défaut et s'il y a lieu, le numéro du moteur ;
 - Dans le cas des professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle des véhicules automobiles, la profession du souscripteur ;
 - Les noms des pays sur le territoire desquels la garantie contractuelle s'applique.
- ♣ S'agissant du certificat, il doit mentionner les informations suivantes :
- La dénomination de l'entreprise d'assurance ;
 - Le numéro permettant l'identification du souscripteur ;
 - Le numéro d'immatriculation du véhicule ;
 - Le numéro du moteur lorsque le véhicule n'est pas soumis à l'immatriculation ;
 - Les dates de début et de fin de validité.

Notons enfin qu'au regard de la croissance rapide du trafic routier international en Afrique et les problèmes que cela pose dans le domaine de l'assurance de responsabilité automobile, il a été créé par protocole⁴⁶, une carte brune CEDEAO⁴⁷ relative à l'assurance responsabilité civile automobile. La carte brune CEDEAO vaut attestation d'assurance sur le territoire du signataire du présent accord où la présentation d'une telle attestation est exigée pour la circulation des véhicules automobile, soit à l'intérieur du territoire national, soit aux frontières⁴⁸. Cette carte mentionne notamment : le nom et l'adresse du bureau national⁴⁹ qui l'a émise, l'indication de l'assureur qui garantit le véhicule automobile, l'identité de l'assuré, l'identification du véhicule, la période de validité de la carte, son numéro d'ordre individuel, la liste des pays où elle est valable, le nom et l'adresse dans chacun de ces pays du bureau national auprès duquel l'assuré devra faire sa déclaration de sinistre en cas d'accident. Elle est signée par l'assureur et l'assuré⁵⁰.

⁴⁶ A /P1/5/82 PROTOCOLE PORTANT CREATION D'UNE CARTE BRUNE CEDEAO RELATIVE A L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOBILE

⁴⁷ ANNEXE 3

⁴⁸ Article 6 du protocole

⁴⁹ Le bureau national est situé au siège de l'ASA-CI à ABIDJAN

⁵⁰ Article 3 du protocole

Section 2 : L'importance de la gestion des sinistres

La gestion des sinistres revêt une importance capitale. Cela se perçoit sur le plan interne (PARAGRAPHE 1) et sur le plan externe (PARAGRAPHE 2).

PARAGRAPHE 1 : SUR LE PLAN EXTERNE

La gestion des sinistres est un facteur de fidélisation (A) d'une part et d'autre part implique de bonnes pratiques (B).

A. LA GESTION DES SINISTRES : UN FACTEUR DE FIDELISATION DES CLIENTS

Si prévenir les risques d'occurrence de sinistres permet de répondre à des enjeux de rentabilité au travers de l'optimisation des coûts relatifs à l'indemnisation et au traitement des sinistres, une fois survenus, la bonne gestion de ces événements est gage de fidélisation des assurés. La gestion des sinistres devient en ce sens, plus que jamais un moment clé pour maîtriser le taux d'attrition⁵¹ clientèle. Le rôle de tout assureur est de protéger les assurés des aléas de la vie quotidienne et professionnelle. Par essence, le traitement des sinistres est la prestation centrale de toute offre d'assurance. C'est à cette occasion que l'assuré peut évaluer la capacité de son assureur à répondre à une demande d'indemnisation, en couvrant l'intégralité des dommages et préjudices qu'il a subis et à assurer un accompagnement humain, notamment lors de la phase de déclaration – moment clé où l'empathie doit être au rendez-vous. Quant à l'assureur, c'est à ce moment qu'il pourra démontrer sa fiabilité, instaurer une relation de confiance, créer une expérience client positive, et ainsi fidéliser son client. En effet, un client satisfait sera plus disposé à rester fidèle et à répandre des avis et recommandations positifs. A l'inverse, un client insatisfait sera plus enclin à résilier son contrat. Certains assurés interrogés évoquent la possibilité de résiliation de leur contrat à l'issue d'un sinistre si celui-ci est mal traité⁵².

⁵¹ Indicateur permettant de mesurer le phénomène de perte de clients ou d'abonnés

⁵² Délai de prise en charge trop long, niveau d'expertise du gestionnaire insuffisant, niveau d'indemnisation trop bas, niveau de qualité de suivi, de transparence et de clarté des informations insuffisants.

Toutefois le traitement d'un sinistre est un processus long et complexe qui requiert la maîtrise de la relation client et du dommage. Le gestionnaire ne devra pas simplement se positionner en liquidateur payeur mais en véritable expert en mesure de proposer des solutions.

Trois points clés déterminent la qualité de traitement d'un sinistre. Le délai de prise en charge et d'assistance, le délai d'indemnisation et enfin la qualité des échanges et clarté des informations données tout au long du processus. Les marges d'amélioration en matière d'échange d'informations sont encore importantes pour les assureurs de la zone CIMA⁵³.

B. LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE GESTION DES SINISTRES

Les moyens d'améliorer l'efficacité de la gestion des sinistres résident principalement dans cinq principes clés :

- 1) **La maîtrise des processus** : l'anticipation de l'arrivée des sinistres grâce aux solutions d'analyse prédictive, la réorganisation optimale des back-offices⁵⁴ et centres de relation client dédiés à la gestion de sinistres, l'extension des plages horaires d'accueil et le renforcement des équipes en fonction des périodes de forts risques de sinistralité sont autant de leviers qui permettent aux assureurs d'améliorer leur réactivité face à l'arrivée des sinistres mais également, optimiser les coûts de traitement.
- 2) **La centralisation des systèmes d'information** : l'intégration des données et des systèmes d'information internes (intégration avec d'autres services tels que la souscription, le marketing de l'offre, etc.) et externes (systèmes d'information des prestataires) permettent une mise en relation plus efficace et rapide entre les acteurs (assureurs, prestataires et clients) et offrent aux assurés des services intégrés (ex: envoi immédiat par l'assureur d'un service de dépannage à l'assuré) tout en diminuant les délais d'indemnisation.

⁵³ Au regard des plaintes des assurés sur le mauvais règlement des sinistres

⁵⁴ Ensemble des activités de supports de contrôle d'administration d'une entreprise. Contrairement aux activités de haut niveau, ces activités sont assez standardisées, impliquent de bas salaires et sont en conséquence, relativement automatisables

- 3) **La mise en place de canaux d'interaction en phase avec les nouveaux usages digitaux** : bien qu'aujourd'hui, le caractère anxiogène⁵⁵ des sinistres pousse les assurés à privilégier des canaux favorisant le contact humain⁵⁶, les canaux numériques prennent une place prépondérante lors de l'étape de déclaration des sinistres (ex : services de géolocalisation, constats en ligne, réalité augmentée, etc.). Ils permettent en effet d'accélérer le temps de prise en charge des sinistres et de faciliter l'entrée en relation avec les clients. Un point clés du processus de traitement des sinistres, quand on sait que l'une des causes principales de résiliation est le manque de contact entre le client et l'assureur.
- 4) **La connaissance du client** : la reconnaissance rapide du client, la personnalisation du discours tenu envers ce dernier (en fonction de son passif, profil, etc.), l'individualisation de la prise en charge – qui doit être adaptée en fonction du sinistre – et l'homogénéité du niveau de service entre tous les canaux d'interaction, sont des points majeurs de différenciation. Pour ce faire, les assureurs doivent se doter de moyens pour collecter, structurer et analyser l'ensemble des données relatives aux clients issues des différents canaux d'interaction.
- 5) **La gestion des ressources humaines et l'adoption d'une culture orientée vers le service** : la formation des agents sur le plan technico-juridique et sur le plan de la relation client, la mise en place d'indicateurs de performance orientés vers la mesure de la satisfaction client, la construction d'une image de marque autour du service sont des facteurs clés de performance de la gestion des sinistres.

En somme, la maîtrise des sinistres revêt d'un enjeu stratégique majeur pour les assureurs. Nous l'avons vu, un sinistre maîtrisé contribue fortement à stimuler l'acquisition et la fidélisation des clients. Au-delà de permettre aux assureurs de tenir leurs engagements en termes de service client, la qualité du processus de traitement d'un sinistre est générateur de

⁵⁵ Qui produit l'anxiété, l'angoisse

⁵⁶ Selon l'étude de GT Motive 2016, 35,2 % des assurés en FRANCE s'adressent à une plateforme téléphonique lors de la survenance d'un sinistre

rentabilité, par le levier de la maîtrise des coûts. En effet, en dehors des coûts relatifs au traitement des sinistres, les provisions techniques – qui correspondent aux charges à prévoir pour faire face à la sinistralité déclarée – représentent le poste de dépense le plus important des sociétés d'assurance.

PARAGRAPHE 2 : SUR LE PLAN INTERNE

A. LA REDUCTION DES COUTS

La gestion des sinistres est un indicateur clé de performance d'une compagnie d'assurance. En effet, les coûts de gestion des sinistres reflètent directement la performance financière des assureurs. Ils sont alors l'objet de toutes les attentions spécialement, en temps de crise où l'amélioration du ratio combiné est concentrée sur la gestion des sinistres. Dans le contexte actuel de faibles rendements financiers, la solidité des résultats techniques est la condition sine qua non de la rentabilité globale. Le ratio combiné s'est vu attribué un regain d'intérêt comme indicateur essentiel des performances des assureurs non vie.

Le ratio combiné est l'indicateur le plus courant de la rentabilité technique des activités d'assurances IARD. Il sert à comparer le marché de l'assurance et les analystes financiers l'utilisent pour comparer la rentabilité des opérations d'assurance de différentes entreprises et pour comparer les diverses branches d'activité. La gestion des sinistres est par conséquent, l'indicateur clé de performance d'une compagnie d'assurance. Le ratio combiné qui mesure la rentabilité est devenu inévitable.

En théorie, le ratio cible est inférieur à 100 % et correspond à un résultat technique positif, tandis qu'un ratio combiné supérieur à 100 % correspond à un résultat technique négatif.

Par conséquent, un ratio supérieur à 100 % ne permet pas à la compagnie d'assurance de réaliser un profit, sauf si les produits financiers (dividendes, intérêts, loyers et plus-values) viennent plus que compenser l'insuffisance des primes par rapport aux coûts d'assurance.

C'est une mesure d'efficacité de la gestion des compagnies d'assurance.

Dans la pratique, il peut être à 105 % en dommages en prévision de revenus financiers importants.

B. LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Pour certains assureurs, l'assurance est un business où il faut être porté sur le chiffre d'affaires. Ainsi, dans la poursuite de cet objectif, certaines pratiques malsaines peuvent être mises en œuvre. La pratique révèle que dans le domaine des assurances, cette hydre multiforme bat son plein. En effet, la fraude peut être définie⁵⁷ comme un ensemble de moyens illicites utilisés par le fraudeur pour tirer un profit illégitime du contrat d'assurance. Cependant, la fraude en assurance peut être l'œuvre de l'assuré ou de l'assureur. Les manifestations de la fraude chez l'assuré sont assez connues, il peut s'agir notamment :

- de la déclaration d'un faux accident ou sinistre ;
- ou des déclarations de faux papiers dans le but de toucher à l'indemnité d'assurance.

Cette fraude est réprimée par le code pénal ivoirien sur le fondement de l'escroquerie⁵⁸. Et la jurisprudence en la matière est foisonnante⁵⁹. Cependant, la fraude concerne aussi certains cadres des compagnies d'assurance⁶⁰ qui montent de faux dossier sinistre, dans le but de percevoir l'indemnité d'assurance par l'intermédiaire d'un tiers complice. La vigilance doit être de mise pour éviter de voir prospérer dans le secteur des assurances des réseaux frauduleux.

⁵⁷ En absence de définition légale

⁵⁸ Article 403 du CODE PENAL IVOIRIEN

⁵⁹ Crim 3 décembre 2018

⁶⁰ Abidjan 5 mars 2010

DEUXIEME PARTIE : LE CADRE PRATIQUE

Dans cette partie, nous aborderons la politique de gestion des sinistres de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE (chapitre 1), avant de traiter de son efficacité d'une part, ce qui nous permettra de formuler des recommandations allant dans le sens de son amélioration (chapitre2).

Chapitre 1 : La politique de gestion de sinistres de AMSA.

Il sera question ici de décrire les procédés de gestion des sinistres propres à AMSA (section 2) mais avant, il sera nécessaire d'analyser la situation du marché ivoirien (section 1).

Section 1 : La situation du marché ivoirien

En 2016, 16 pays dans la zone FANAF ont collecté en affaires directes 1163 milliards de francs CFA contre, 1135 milliards de francs CFA de cotisations en 2015. L'évolution de l'ensemble des cotisations est de +2.40% par rapport à 2015. Pour 2016, le principal pays en non vie, comme pour le marché vie, est la Côte d'Ivoire avec 26.2% du marché FANAF suivi du Cameroun (15.8%), du Sénégal (11.2%), le Gabon venant en 4ème position avec 8.8%. Ces quatre pays représentent 62% du marché de l'assurance non vie⁶¹. Le taux moyen annuel d'accroissement sur les 10 dernières années en COTE D'IVOIRE est de 5.79%⁶². Le taux de pénétration de l'assurance⁶³ est de 1.7% ; il est le plus élevé de la zone CIMA. Mais, ce taux reste en deçà de celui des pays comme L'AFRIQUE DU SUD (14.50%), la NAMIBIE (7.5%), le KENYA (7%) et le MAROC (3.14%). Ce qui correspond à une pénétration moyenne de 3.5% à l'échelle du continent africain.

⁶¹ Rapport fanaf 2018 et ASACI 2018

⁶² Rapport FANAF 2017

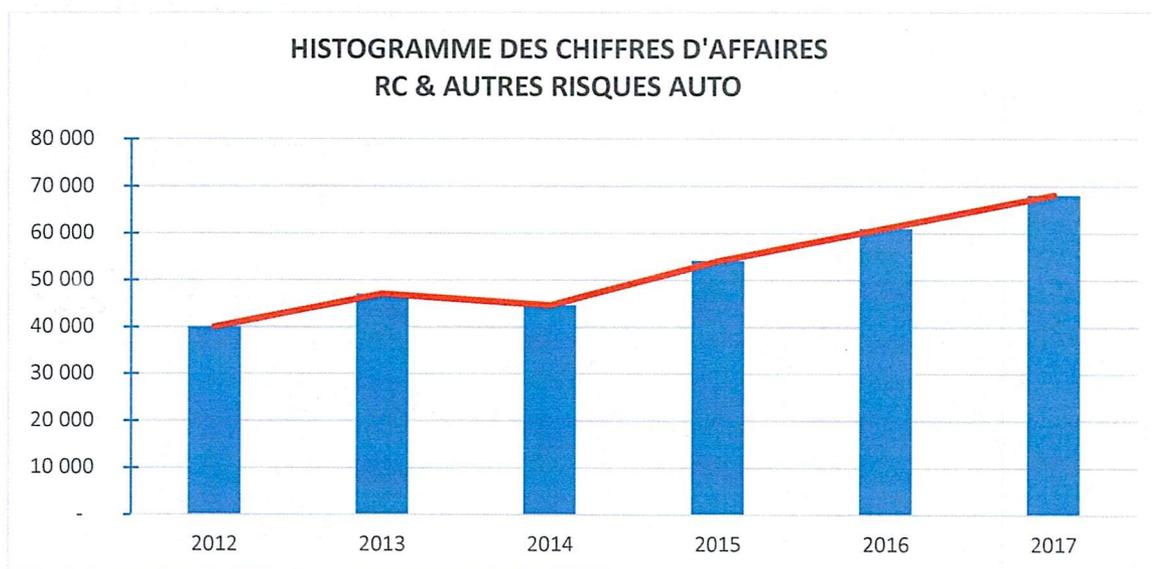
⁶³ Le taux de pénétration est la part exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires de l'assurance dans le PIB (produit intérieur brut)

PARAGRAPHE 1 : LES CHIFFRES CONCERNANT L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Ces chiffres sont relatifs au chiffre d'affaires et aux sinistres en matière automobiles

A. L'EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DE 2014 A 2017

Graphique 1 : Evolution du chiffre d'affaires RC et autres risques automobiles de 2012 à 2017



Le chiffre d'affaires du marché est régulièrement en hausse malgré les différentes crises socio-politiques qui ont secoué le pays depuis 1999. Le taux moyen annuel d'accroissement sur les 5 dernières années est de 11,59%⁶⁴. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que l'assurance responsabilité civile automobile est une obligation dans toute la zone CIMA, mais aussi par l'accroissement rapide du parc automobile ivoirien. Selon un rapport officiel⁶⁵ fourni par les douanes ivoiriennes, c'est en moyenne près de 50 000 voitures qui franchissent le cordons douanier chaque année.

⁶⁴ Op cit p 18

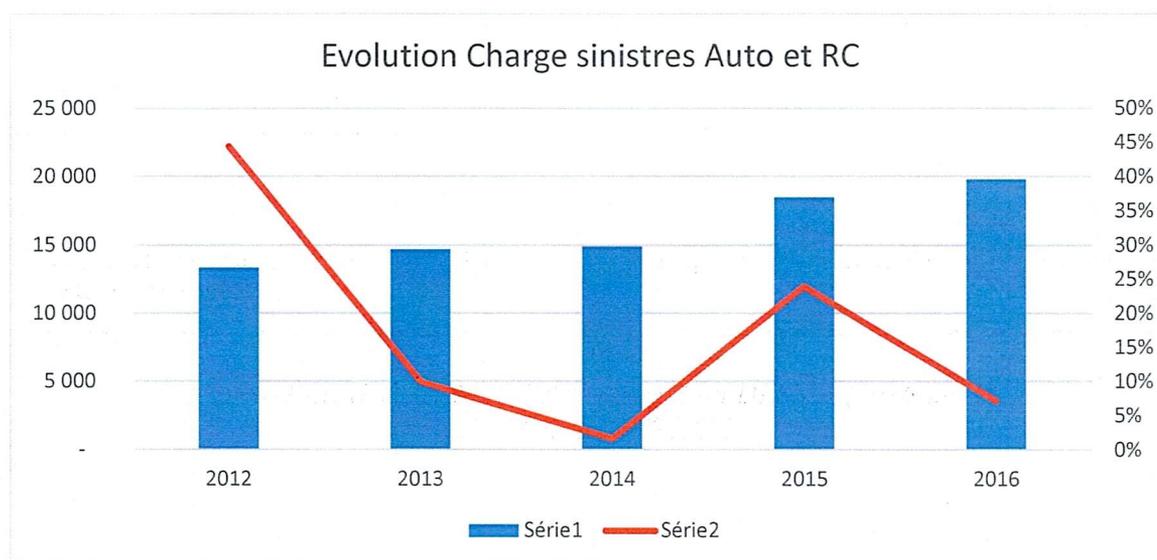
⁶⁵ Rapport des DOUANES IVOIRIENNES 2017

B. L'EVOLUTION DES SINISTRES DE 2014 A 2017

Un constat s'impose au regard du graphique ci-dessous traduisant la situation des prestations du marché. En effet, de 2012 à 2016, l'on constate une évolution positive de la sinistralité avec un taux moyen de 17%.

Cette situation semble normal eu égard à l'augmentation du parc automobile composé essentiellement de véhicules d'occasion⁶⁶.

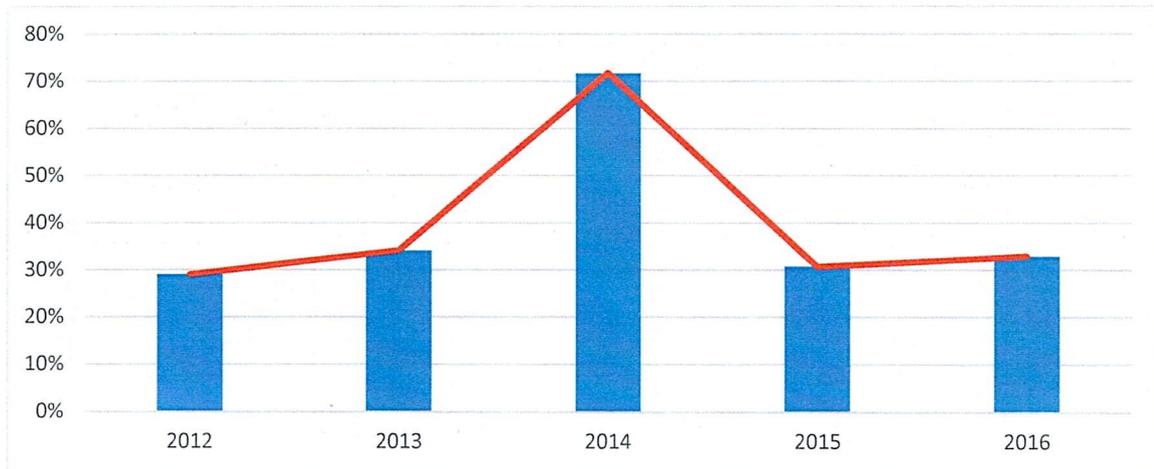
Graphique 2 : Evolution de la charge de sinistres RC et automobiles de 2012 à 2016



En ce qui concerne la sinistralité, les taux observés sont relativement faibles (environ 30%) sauf en 2014 où il avoisine les 72%. Ce constat pourrait laisser transparaître un non-paiement des sinistres.

⁶⁶ Cette situation a poussé le gouvernement ivoirien à n'autoriser que les véhicules de plus de 5 ans d'âge sur le territoire ivoirien

Graphique 3 : Evolution de la sinistralité (S/P) de 2012 à 2016



Selon les conclusions du rapport annuel⁶⁷ de la Direction des Assurances, le marché ivoirien peine à indemniser correctement les victimes des accidents de la circulation, notamment au niveau des préjudices corporels.

Cependant, il existe dans la zone CIMA et particulièrement sur le marché ivoirien, des organes de régulation et de gestion des sinistres automobiles.

PARAGRAPHE 2: LES ORGANES EN CHARGES DE LA REGULATION ET DE LA GESTION DES SINISTRES

Il existe des organes institutionnels et des organes professionnels.

A. LES ORGANES INSTITUTIONNELS

Parmi les organes institutionnels, nous avons la CIMA dont nous analyserons uniquement la CRCA ; La Direction des assurances ; le fond de garantie automobile et le bureau de la carte brune.

⁶⁷ Op cit.p13

1. La Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA)

La CRCA est l'organe régulateur de la conférence. Elle est chargée du contrôle des sociétés d'assurances. Elle assure la surveillance et concourt à l'organisation des marchés nationaux. Elle dispose d'un corps de contrôle constitué au sein du Secrétariat Général de la conférence. Dans le cadre de sa mission de surveillance et d'organisation des marchés nationaux, la Commission :

- Emet un avis qui conditionne la délivrance de l'agrément par le Ministre en charge de l'industrie des assurances ;
- Dispose de tous documents et statistiques concernant les marchés nationaux d'assurances sur le territoire couvert par le traité ;
- Transmet au Conseil ses observations et propositions sur le fonctionnement du secteur des assurances ainsi que sur les modifications de la législation unique qui lui paraissent appropriées ;
- Transmet aux autorités des Etats membres ses observations concernant les suites données à ses décisions sur le territoire de ceux –ci ainsi que les recommandations sur le fonctionnement des marchés nationaux des assurances.

2. La Direction des Assurances (DA)

La direction des assurances est une administration centrale du ministère de l'économie et des finances placée sous l'autorité directe du Directeur Général du trésor et de la comptabilité publique.

Selon les articles 1 et 2 de l'arrêté⁶⁸ du 9 Février 2017, portant organisation de la direction des assurances et fixant ses attributions, la Direction des assurances est chargée d'une manière générale de la conception de la politique de l'Etat en matière d'assurance, de micro-assurance et de réassurance.

A ce titre elle est chargée de :

⁶⁸ Arrêté n°0036 /MEF/DGTCP/DEMO du 09 février 2017

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- La conception des textes législatifs et réglementaires, et de la préparation des accords et traités en relation avec les institutions et organismes internationaux, en matière d'assurance et de veiller à leur application ;
- L'étude des dossiers de demande d'agrément présentés par les entreprises d'assurance et de capitalisation ainsi que par les cabinets, les sociétés de courtage, les agents généraux et tous autres opérateurs voulant opérer sur le territoire national ;
- Le contrôle juridique, technique et financier sur les entreprises d'assurance, les courtiers et autres intermédiaires afin de veiller au respect du code CIMA ;
- La surveillance du marché des assurances et de la réassurance, son évolution et l'orientation à donner aux fonds collectés en fonction des intérêts des assurés et bénéficiaires de contrat d'assurance, de la collectivité nationale en tenant compte des répercussions sur le marché financier ;
- Les liaisons avec les institutions étrangères et les organismes internationaux, dans les secteurs de l'assurance et de la réassurance ;
- Le contrôle des experts en assurance, des courtiers et autres intermédiaires ;
- L'élaboration des statistiques du marché des assurances et de leur diffusion.

La direction des assurances est dirigée par un directeur⁶⁹ nommé par décret. Elle est organisée en trois directions :

- ✓ La sous-direction du contrôle des sociétés d'Assurance ;
- ✓ La sous-direction du contrôle des intermédiaires d'assurances ;
- ✓ La sous-direction des agréments, des études et des statistiques.

3. Le Fond de Garantie Automobile

Dans chaque Etat membre de la zone, il est institué un fond de garantie automobile chargé, lorsque le responsable des dommages corporels demeure inconnu⁷⁰, d'indemniser les victimes. Le fond de garantie automobile paie aux ayants droits, les indemnités qui ne peuvent

⁶⁹ Le directeur actuel se nomme DIARRASSOUBA KARIM

⁷⁰ Article 600 du code CIMA

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

être prises en charge à aucun titre, lorsque l'accident ouvre droit à réparation. Les indemnités doivent résulter soit d'une décision judiciaire exécutoire, soit d'une transaction ayant reçu l'assentiment du fond de garantie. Cependant, certaines personnes sont exclues du bénéfice du fond de garantie automobile⁷¹ :

- ✓ Le conducteur du véhicule pour les dommages qu'il a subis ;
- ✓ Toutes personnes se trouvant dans un véhicule volé en toute connaissance de cause.

4. Le Bureau National de la Carte Brune CEDEAO

Le statut de chaque bureau national est défini par les dispositions légales en vigueur. Chaque bureau national est composé des assureurs agréés par les autorités locales de contrôle des assurances, pour la couverture des risques de responsabilité civile automobile. L'assureur doit solliciter son admission au bureau national et fournir à celui-ci, toutes les garanties qu'il exige.

Il est à préciser que le bureau national ivoirien est l'un des plus dynamiques dans la zone CIMA. Depuis maintenant un an, il a mis en place une systématisation de façon intégrale de la carte brune. En effet, lors de la souscription d'un contrat automobile, l'assuré reçoit une attestation, dite carte brune CEDEAO⁷². Ainsi, en cas d'accident dans un pays de la zone CEDEAO, l'assuré est indemnisé par le bureau national dudit Etat, comme si le sinistre s'était produit dans son pays d'origine.

Cette carte brune, délivrée à l'assuré, coûte 1.000 F CFA⁷³ aux compagnies d'assurances. Ce montant est reversé au bureau national de la carte brune pour son financement et son fonctionnement.

⁷¹ Article 602 du code CIMA.

⁷³ Article 13 de l'arrêté n°223/MPMEF/DGTCP/DA du 11 juillet 2016 modifiant et complétant l'arrêté n°95/MEF/DA du 28 juin 1990, portant création du bureau national pour la gestion de la carte brune CEDEAO

B. LES ORGANES PROFESSIONNELS

Il s'agit de l'ASA-CI, du POOL TPV et l'ANCARCI.

1. L'ASA-CI

Créée le 21 décembre 1956 sous la dénomination de Groupement des Assureurs, l'ASA-CI (Association des Sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire), dans sa version actuelle, existe depuis le 02 juin 1966 et dénommée « Comité des assureurs de Côte d'Ivoire », et plus tard « Association des sociétés d'assurances opérant en côte d'ivoire ». A ce jour, l'ASA-CI est composée de 34 Sociétés membres:

- 18 compagnies opérant dans la branche « Non Vie » ;
- 11 compagnies exerçant dans la branche « Vie » ;
- 03 sociétés de Réassurance ;
- CNPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale) ;
- Fonds de Garantie Automobile (FGA).

L'ASA-CI est membre de la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire. Elle a pour mission principale de :

- ♣ Représenter les intérêts de la profession auprès de ses interlocuteurs, publics et privés, nationaux et internationaux et dans toutes les circonstances où une action commune serait jugée nécessaire ;
- ♣ Etre un outil de concertation avec ses différents partenaires : consommateurs, médias, autres secteurs d'activité... A ce titre, elle joue aussi un rôle d'interface entre les entreprises adhérentes et les organismes techniques ou sociaux ;
- ♣ Etudier en commun les problèmes techniques, financiers et juridiques pour entre autres, élaborer des propositions en vue de la mise au point ou la révision des tarifications, proposer aux entreprises adhérentes des mesures pour faciliter la discussion et la solution de toutes les questions ou constatations qui pourraient surgir, etc., ce qui implique de mener des études au niveau de l'ensemble du marché. L'ASA-CI établit des statistiques rétrospectives et prospectives de l'assurance.
- ♣ Informer le public, notamment par l'intermédiaire de son site www.asaci.net et à travers différentes publications comme la revue « *le prévoyant* » ;

- ♣ Promouvoir l'assurance et la réassurance en côte d'ivoire.

L'ASACI est composé de 4 organes qui sont les suivants :

a. L'Assemblée Générale.

Cette instance est constituée par l'ensemble des sociétés adhérentes. Chaque société est représentée par un membre, soit de sa direction, soit de son conseil d'administration. Elle se réunit en principe de façon ordinaire deux fois par an, mais elle peut se réunir de façon extraordinaire chaque fois qu'il est de besoin. Elle est présidée par le président ou à défaut par l'un des Vice-président, et est compétente pour toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'Association et a pour mission :

- L'élection des membres du Bureau Exécutif ;
- La fixation des grandes orientations de la Fédération ;
- L'approbation des états financiers de la Fédération ;
- La fixation des cotisations des membres ;
- La modification des statuts ;
- le vote de toute résolution ne relevant pas des attributions d'un autre organe ;
- La nomination des commissaires aux comptes.

b. Le bureau Exécutif

Cette instance est l'organe de direction de l'Association. Il est Composé de 11 Membres. Il se réunit au moins une fois par mois selon un calendrier arrêté par le Secrétariat Général Permanent en début d'année. Il peut en outre, se réunir aussi souvent que l'intérêt de l'Association l'exige. Il est chargé de :

- veiller à l'exécution des décisions prises par l'Assemblée Générale ;
- prendre les décisions qui s'imposent dans l'intervalle des Assemblées ;
- statuer sur les demandes d'adhésion ;
- proposer à l'Assemblée Générale les modifications des statuts.

c. Instance d'exécution (le Secrétariat Général Permanent)

Le Secrétariat Général Permanent constitue la colonne vertébrale de l'ASACI. Véritable cheville ouvrière de l'organisation, le Secrétariat Général Permanent assure la pérennité de l'institution. Le Secrétariat Général Permanent a pour mission :

- D'exécuter les décisions de l'Assemblée Générale ;
- De communiquer aux membres les résolutions de l'Assemblée Générale ;
- De rassembler, publier et diffuser toutes les informations utiles sur l'assurance ;
- De préparer l'organisation des Assemblées Générales en collaboration avec le Bureau Exécutif ;
- D'accomplir les tâches techniques et administratives nécessaires à la bonne marche de l'organisation ;
- De préparer les rapports et études techniques demandés par l'organisation ;
- D'accomplir toute autre tâche qui lui est confiée par le Bureau Exécutif et l'Assemblée Générale.

d. Instances consultatives et d'étude (Commissions techniques)

Les commissions sont au nombre de 11. Elles constituent des cellules de veille stratégique et de réflexion pour l'Association. Leurs avis sont sollicités avant toute prise de décision par le Bureau Exécutif. Elles sont composées de différents cadres des Sociétés Membres et supervisées par un Membre du Bureau Exécutif.

Les Commissions se réunissent au moins une fois par mois, en exécution de leurs programmes d'activités validés en début d'année par le Bureau Exécutif.

2. Le POOL TPV

Créé sous la forme d'un GIE, le pool transport public de voyageur ou pool TPV a pour objectif de faire jouer la solidarité entre ses membres tout en développant le secteur des TPV, par l'assainissement du réseau des intermédiaires. Le caractère obligatoire d'adhérer au pool s'impose à toutes les sociétés pratiquant la branche automobile sur le marché, sauf en cas de retrait d'agrément de cette branche. Le pool TPV fonctionne donc selon un mode de souscription centralisée, avec des attestations spéciales « pool TPV ». Le pool est propriétaire

desdites attestations, qu'elle est seule habilitée à commercialiser. Les canaux de distribution sont à la fois les compagnies d'assurance et les bureaux spéciaux TPV. Il se présente sous la forme de pool de coassurance.

3. L'ANCARCI

L'association nationale des courtiers d'assurance et de réassurance de côte d'ivoire a pour but de réguler l'activité des intermédiaires d'assurance sur le marché ivoirien. Elle travaille en parfaite synergie avec l'ASA-CI, sous la supervision de la tutelle⁷⁴.

Section 2 : La gestion pratique des sinistres automobiles de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

La présente section traitera de la gestion quotidienne des sinistres de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE.

PARAGRAPHE 1 : LES OPERATIONS PREALABLES A LA GESTION DES SINISTRES

Pour régler un sinistre, il faut au préalable une déclaration faite par l'assuré ou par le tiers (A) et qui donne lieu à l'ouverture d'un dossier (B).

A. LA DECLARATION DU SINISTRE

En cas de sinistre, l'assuré doit informer l'assureur dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard, dans le délai prévu dans les conditions générales. Ce délai ne peut être inférieur à cinq (5) jours ouvrés ou de 48 heures pour les garanties vol et mortalité du bétail⁷⁵. La déclaration est écrite et est à adresser à l'assureur ou à son mandataire autorisé.

La déclaration peut être orale en cas d'urgence (se rendre sur les lieux du sinistre pour vérifier la matérialité des faits et porter assistance à l'assuré ou aux victimes). Toutefois, cette déclaration orale doit être suivie d'une confirmation écrite par l'assuré lui-même ou son

⁷⁴ LE MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

⁷⁵ Art.12, code CIMA

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

mandataire autorisé. Le Chargé de Clientèle remet un formulaire de déclaration à l'assuré ainsi que la liste des pièces à fournir pour le dossier. Il fait remplir le formulaire au client et le guide le cas échéant.

Le Chargé de Clientèle vérifie que le contrat (faisant l'objet du sinistre) est effectivement enregistré en production dans le système d'information. Si ce n'est pas le cas, il informe son responsable hiérarchique qui saisit le responsable technique pour procéder à l'enregistrement dudit contrat dans un délai de 48 heures.

Le Chargé de Clientèle vérifie également que la prime a été entièrement payée par l'assuré et il s'assure de la bonne information à la comptabilité. Il ressort du système⁷⁶ le relevé de compte du client qu'il joint au dossier. Le non-paiement de la prime, selon les nouvelles dispositions⁷⁷, signifie que la garantie n'est pas acquise (« pas de prime, pas de garantie »), sauf pour les cas de dérogation prévus par le code. Il est à noter que le non-paiement de la prime n'est pas opposable aux tiers lésés⁷⁸.

Le Chargé de Clientèle transmet ensuite au service prestations, le formulaire dûment signé par le client (ou le tiers) et validé par lui-même, ainsi que la copie du dossier production. Un cahier de transmission est ouvert à cet effet pour garder la traçabilité des informations ainsi transmises.

Le service prestations reçoit le formulaire et commence la vérification des informations. Cette vérification peut être faite par tous les gestionnaires de prestations du service lorsque le formulaire leur est transmis.

⁷⁶ ORASS logiciel de gestion utilisé par AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

⁷⁷ Article 13 du code CIMA

⁷⁸ Article 52 du code CIMA

B. LA VERIFICATION DES GARANTIES ET L'OUVERTURE DU DOSSIER SINISTRE

Après avoir reçu du Chargé de Clientèle, le formulaire de déclaration rempli par l'assuré avec la copie du contrat signé plus la quittance de règlement de la prime, le Gestionnaire Prestations procède aux premières vérifications. Il fait sortir le contrat original signé par le client des archives.

Si la production n'est pas enregistrée, le Gestionnaire Prestations informe le Responsable Prestations qui à son tour saisit le Responsable Réseau. Le Responsable Prestations attend le retour du Responsable Réseau avant de poursuivre la procédure. Cependant, dans le cadre de sinistres auto-matériels régis par la Convention IRA, le délai de réponse obligatoire dans les 30 jours, à compter de la date de réception de la mise en cause de l'assureur du tiers lésé, ne doit pas être oublié.

Le Gestionnaire Prestation étudie la déclaration de sinistre ou la mise en cause du tiers, pour pouvoir déterminer quel type de responsabilité est engagée (RC ou Dommage) et pour chaque type, quel est le niveau de responsabilité de l'assuré. Si la responsabilité de l'assuré est totale ou si les véhicules mis en cause dans l'accident sont tous assurés à AMSA (sinistre connexe), il ouvre autant de dossiers qu'il y a de véhicules impliqués. Cependant si la responsabilité du tiers est totale, le gestionnaire Prestations ouvre alors un dossier physique⁷⁹ sur lequel il indique les informations suivantes :

1-)Le numéro de police,2-) les dates d'effet et d'échéance du contrat, 3-) la date d'établissement du contrat, 4-) la date de survenance du sinistre, 5-) la nature du risque, 6-) la ou les garantie(s) en jeu; 7-) la date d'ouverture du dossier physique, 8-) le numéro séquentiel manuel d'ordre dans le cahier de transmission, 9-) le nom du Chargé de Clientèle, si la garantie est acquise ou pas et l'indique clairement dans le dossier.

⁷⁹ Chemise cartonnée appelé côte dont la couleur varie en fonction du type de sinistre
Côte jaune pour les sinistres matériels
Côte rouge pour les sinistres mixtes
Côte orange pour les sinistres corporels

Pour chaque type de dossier, il y aura une chemise cartonnée qui regroupe les pièces par nature dans des sous chemises prévues à cet effet: 1. Sous chemise 1 : Synthèse 2. Sous chemise 2 : Pièces Justificatives 3. Sous chemise 3 : Correspondances 4. Sous chemise 4 : Pièces comptables 5. Sous chemise 5 : Evaluation 6. Sous chemise 6 : Règlement 7. ---
----- Sous chemise X : Autant de sous chemises que d'instances au fur et à mesure de l'évolution du dossier.

Le gestionnaire prestation évalue le sinistre sur la fiche d'évaluation physique, en se servant soit du barème d'évaluation de base s'il n'a pas d'information précise concernant le montant de la réclamation de l'assuré ou du tiers lésé ; ou de la réclamation chiffrée (rapport d'expertise auto, etc...).

Le gestionnaire prestations procède alors à l'ouverture du dossier sinistre du point de vue informatique (attribution automatique d'un numéro) et reporte le numéro informatique sur la cote du dossier. Toutes les rubriques prévues dans le système d'information doivent être remplies par le Gestionnaire de Prestations en tenant compte des informations en sa possession, de sorte que le dossier physique et le dossier informatique soient en phase.

Enfin, le gestionnaire prestations rédige un courrier d'accusé réception de la déclaration, s'il s'agit de notre assuré ou d'accusé de la réclamation, s'il s'agit d'un tiers lésé. Le courrier d'accusé de réception doit impérativement contenir la liste des pièces à fournir pour l'instruction du dossier. Le dossier est envoyé au Responsable Prestations pour vérifications et validation.

PARAGRAPHE 2 :L'INSTRUCTION DU DOSSIER SINISTRE

Elle comprend l'assemblage des pièces nécessaires à l'instruction du dossier (A), la vérification des garanties, la détermination du degré de responsabilité civile et l'expertise. Cependant, les dossiers recours font l'objet d'une instruction particulière (B).

A. L'INSTRUCTION DES DOSSIERS MATERIELS ET CORPORELS

1. L'instruction des dossiers matériels

Les pièces nécessaires à l'instruction des dossiers matériels diffèrent selon les dommages subis par les véhicules assurés :

a. Dommages tous accidents / dommages collisions / Incendie

- déclaration d'accident sur imprimé ;
- photocopie du permis de conduire de l'utilisateur du véhicule au moment de l'accident ;
- photocopie de la visite technique (recto verso) ;
- photocopie de la carte grise ;
- PV de constat⁸⁰ de police, gendarmerie ou d'huissier.

b. Vol du véhicule avec ou sans agression (2 cas) :

i. Véhicule retrouvé :

- déclaration auprès d'AMSA Assurances ;
- certificat de dépôt de plainte ;
- carte grise ou duplicata ;
- certificat de visite technique ou duplicata ;
- vignette ;
- attestation d'assurance ;
- certificat de non gage ;
- certificat de perte des pièces (en cas de vol avec les pièces du véhicule) ;
- PV d'audition ;
- certificat de retrouvaille délivré par la police ou la gendarmerie ;
- certificat de mise à la consommation.

ii. Véhicule non retrouvé :

- déclaration auprès d'AMSA Assurances ;
- certificat de dépôt de plainte ;
- carte grise ou duplicata ;
- certificat de visite technique ou duplicata ;
- vignette.

⁸⁰ ANNEXE n°4

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

Au cas où ces pièces seraient volées en même temps que le véhicule, l'assuré devra fournir :

- Un Certificat de perte ;
- Un Certificat de vente ou de Mutation en blanc légalisé à la Mairie ;
- Un Certificat de non retrouvaille délivré par la Police ou la Gendarmerie ;
- Un Procès-Verbal d'audition ;
- Pour les véhicules gagés, l'indication du nom de l'organisme de crédit est nécessaire ;
- Pour les véhicules non gagés, il est réclamé un certificat de non gage ;
- Le Rapport d'inspection de l'organisme en charge du contrôle technique automobile.

c. Vol des accessoires (concerne uniquement le poste radio + clim)

- Déclaration écrite à l'assureur ;
- Certificat de dépôt de plainte ;
- Photocopie de toutes les pièces du véhicule ;
- Facture d'achat de la pièce volée.

d. Bris de glaces :

- Certificat de visite technique (recto verso) ;
- Carte grise du véhicule - Attestation d'assurance ;
- Photos de la vitre brisée faisant apparaître également l'immatriculation du véhicule.

Après la réception des différentes pièces susmentionnées, le gestionnaire prestation procède à la réévaluation du sinistre. Il est à noter que la facture d'achat d'un bien détruit ou volé est le meilleur moyen de prouver sa valeur car, elle contient le coût du bien, la date d'achat et les caractéristiques de ce bien.

Pour un bien réparable, un devis, une facture de réparation ou un rapport d'expertise préalable permet de déterminer le montant du dommage. Au demeurant, lors de la souscription du contrat, le Chargé de Clientèle doit réclamer les factures des biens à assurer, afin d'éviter toutes contestations ultérieures.

Le Gestionnaire Prestations doit toujours avoir recours à un expert pour évaluer les dommages. Il établit la lettre de nomination de l'expert. Ce document s'appelle "Imprimé de

nomination d'expert". Le Gestionnaire Prestations doit impérativement joindre une copie des conditions particulières et générales du contrat de souscription à l'expert désigné, afin de permettre à ce dernier d'établir son rapport, aux vues des garanties et exclusions contenues dans le contrat. Lorsqu'il a effectué ses travaux, l'expert rédige un rapport d'expertise qui est transmis au Gestionnaire Prestations. Le Gestionnaire Prestations reçoit et analyse les différents rapports. Il calcule le montant de l'indemnité en déduisant les franchises le cas échéant, et il soumet le calcul au Responsable Prestations pour validation. Après validation du Responsable Prestations, le Gestionnaire Prestations fait une offre d'indemnisation à l'assuré, à laquelle il joint une copie du rapport d'expertise. Une fois l'accord écrit de l'assuré obtenu, le dossier est jugé « bon à payer ».

2. La gestion des sinistres corporels

Lorsque l'assuré AMSA cause des préjudices corporels, les pièces demandées au tiers sont les suivantes :

a. Cas de blessures

- Procès-verbal de constat de police ou de gendarmerie ;
- Procès-verbal d'enquête Préliminaire ;
- Extrait d'acte de naissance de la victime + copie de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité de la victime si elle est majeure ou si elle est mineure copie de la CNI en cours de validité du père ou de la mère ou tout autre représentant légal de la victime ;
- Certificat médical initial ou de constatation ;⁸¹
- Certificat médical de guérison ou de consolidation⁸² ;
- Les justifications des revenus perdus (bulletins de salaire des 6 mois ayant précédé l'accident et des 3 mois après l'accident) afin de permettre de vérifier que la victime n'a pas perçu de revenus pendant la période d'ITT ;
- Les justificatifs des frais médicaux ;

⁸¹ ANNEXE n°5

⁸² ANNEXE n°6

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- Rapport d'intervention des sapeurs-pompiers ;
- Deux photos en entier ;
- Procuration (établie devant le tribunal) par laquelle la victime donne mandat à un représentant pour transiger pour son compte avec AMSA Assurances.

Après réception de toutes les pièces de la victime, notamment le certificat médical de guérison ou de consolidation, le Gestionnaire de Prestation adresse à la victime une lettre d'introduction auprès d'un expert médical agréé auprès des Tribunaux. Dès réception du rapport d'expertise, le Gestionnaire Prestations, calcul le montant de l'offre d'indemnisation qu'il soumet au Responsable Prestations pour validation. Le Gestionnaire Prestations réévalue le dossier en tenant compte du calcul de l'indemnisation et fait valider également la fiche d'évaluation au Responsable Prestations. La réévaluation doit se faire également au niveau du système d'information. Après la validation du Responsable Prestations, le Gestionnaire Prestations adresse un courrier d'offre d'indemnisation⁸³ à la victime⁸⁴, à laquelle il joint, un exemplaire du rapport d'expertise médicale.

Si la victime marque son accord écrit à l'offre, un Procès-Verbal de transaction⁸⁵ est signé entre la Compagnie et la victime. Ce PV de transaction reprend tous les éléments de l'indemnisation.

Après le délai de 15 jours⁸⁶, relatif au droit de rétractation de la victime, le dossier est considéré comme « bon à payer ».

b. Cas de décès

- P.V de constat de police ou de gendarmerie ;
- PV d'enquête préliminaire ;
- Extrait d'acte de Décès ;
- Le rapport d'intervention des sapeurs-pompiers ;

⁸³ ANNEXE n° 7

⁸⁴ Article 231 du code CIMA

⁸⁵ ANNEXE n° 8

⁸⁶ Article 235 du code CIMA

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- Certificat de genre de Mort ;
- Extrait d'acte de naissance de la victime et la copie de la CNI en état de validité des ayants droit majeurs ;
- Les Justificatifs des revenus de la victime (bulletin de salaire des 6 mois ayant précédé l'accident ou relevés fiscaux) ;
- Les justificatifs des frais de toute nature exposés du fait de l'accident ;
- Extrait d'acte de naissance des ayants droit ;
- Certificat de vie et d'entretien pour les ayants droit mineurs ;
- Certificat de vie des ayants droit majeurs ;
- Un jugement d'hérédité + un certificat de non appel ;
- Certificat de tutelle pour les ayants droit mineurs ;
- Copie de l'acte de mariage ;
- Procuration (établie devant le tribunal) par laquelle les ayants droit donnent mandat à un représentant pour transiger pour leur compte avec AMSA Assurances ;
- Autres ...

Après réception de toutes les pièces transmises par les ayants droit de la victime décédée, le Gestionnaire de Prestations, étudie les pièces transmises et calcule le montant de l'indemnisation qu'il soumet au Responsable Prestations pour validation. Il réévalue également le dossier en tenant compte du montant de l'indemnisation et soumet la fiche d'évaluation au Responsable Prestations pour validation. La réévaluation doit se faire également au niveau du système d'information. Après la validation du Responsable Prestations, le Gestionnaire Prestations adresse un courrier d'offre d'indemnisation aux ayants droit de la victime.

Si les ayants droit marquent leur accord écrit à l'offre, un Procès-Verbal de transaction est signé entre la Compagnie et les ayants droit. Ce PV de transaction reprend tous les éléments de l'indemnisation. Après le délai de 15 jours prescrit par l'article 235 du Code des Assurances, relatif au droit de rétractation de la victime, le dossier est considéré comme « bon à payer ».

En cas de désaccord, la partie adverse ou les ayants droit de la victime doivent le signifier par écrit à AMSA Assurances, dans les délais définis dans par le Code CIMA (Art 235). Le délai d'indemnisation doit être conforme aux dispositions de la CIMA⁸⁷ en la matière.

B. LE CAS SPECIFIQUE DES RECOURS : APPLICATION DE LA CONVENTION D'INDEMNISATION RAPIDE DES ASSURES

Le contrat d'Assurance est par excellence, la Convention par laquelle se concrétise un besoin de sécurité et de protection. Avec l'accroissement du Parc Automobile et du nombre des accidents, cette préoccupation s'est davantage accrue. Il en est résulté une plus grande exigence de la part des assurés qui, bien souvent, ne comprennent pas que leur réclamation, quoique justifiée, n'aboutisse qu'au terme d'un long parcours. Le code CIMA⁸⁸ est venu résoudre le problème en ce qui concerne le préjudice corporel.

Les Assureurs ivoiriens, conscients de ce qu'il convient de régler également le problème des sinistres matériels, et surtout de ce qu'il était impérieux de réconcilier toutes les parties concernées par un plus grand professionnalisme, ont convenu de la mise en place d'une convention d'Indemnisation Rapide de l'Assuré⁸⁹.

La CIRA⁹⁰ instaure une procédure allégée de règlement direct de l'assuré et un recouvrement rapide des recours exercés entre Compagnies. De son bon fonctionnement, dépendra la nécessaire réhabilitation du climat de confiance entre assureurs d'une part et entre assurés et assureurs d'autre part.

1. Le domaine d'application de la CIRA

La CIRA régit les rapports entre les Compagnies d'Assurances pratiquant la branche Automobile à l'occasion de sinistres mettant en cause des véhicules assurés. L'adhésion à la

⁸⁷ Article 231 du code CIMA

⁸⁸ Article 200 ET SUIVANT

⁸⁹ Cette convention intervient dans la cadre des « garanties défense-recours » et « avance sur recours » Dans le cadre de la garantie défense sur recours, l'assureur exerce les droits de l'assuré en ses lieux et place Tandis que dans la garantie avance sur recours l'assureur qui a eu confirmation de la responsabilité de la compagnie adverse verse l'indemnité directement à l'assuré et exerce un recours subrogatoire contre la compagnie adverse.

⁹⁰ CONVENTION D'INDEMNISATION RAPIDE DES ASSURES

Convention est obligatoire pour toutes Sociétés membres de l'ASA-CI pratiquant la branche Automobile. L'adhésion à ladite convention se matérialise par la Constitution d'une caution bancaire de 25 000 000 FCFA, déposée sur un compte ouvert à cet effet par l'ASA-CI. Rappelons que la présente convention s'applique à tous les véhicules terrestres à moteur et à leurs remorques ou semi-remorques soumis à l'obligation d'Assurance. La convention s'applique aux accidents survenus à compter du 1^{er} janvier 1998⁹¹ et au règlement des dommages matériels⁹² (article 5 de la convention) résultant de la collision entre deux véhicules, même si ces accidents ont entraîné des lésions corporelles. La Convention ne vise que les sinistres survenus sur le territoire de la République de Côte d'Ivoire impliquant deux Sociétés adhérentes. En cas de sinistre, certaines pièces conditionnent les réclamations des assureurs⁹³ (article 4 de la convention).

2. L'exercice du recours et les suites de la procédure

Deux garanties, sur le marché ivoirien, permettent l'application effective de la CIRA. Il s'agit des garanties AVANCE SUR RECOURS et DEFFENSE SUR RECOURS.

Dans la garantie AVANCE SUR RECOURS, l'assureur direct qui reçoit la déclaration de son assuré, transmet toute les pièces nécessaire à l'instruction du dossier, à l'assureur du civilement responsable. Si ce dernier reconnaît sa responsabilité⁹⁴ à 100%, l'assureur direct indemnise directement son assuré du montant du préjudice qu'il a subi. Et exerce ensuite un

⁹¹ Date d'adoption de la convention par tous les Etats membre de la zone CIMA

⁹² Par sinistre matériel il faut entendre toute collision entre deux véhicules identifiés et assurés en Responsabilité Civile auprès de deux Sociétés adhérentes.

Toutefois, lorsqu'un véhicule heurte successivement plusieurs véhicules à l'arrêt ou en stationnement au sens des cas 40 et 41 du barème de responsabilité du code CIMA, on doit considérer qu'il s'agit d'autant d'accidents distincts qu'il y a de véhicules à l'arrêt ou en stationnement et la Convention est applicable, étant précisé que :

- le véhicule en mouvement ne doit pas lui-même avoir été heurté par un autre véhicule ;
- les véhicules à l'arrêt ou en stationnement ne doivent pas eux-mêmes être entrés en collision par projection.

De même, lorsque l'accident se produit entre deux véhicules à la suite de l'intervention d'un troisième sans qu'aucun contact n'ait eu lieu avec celui-ci, la Convention est applicable entre les assureurs des deux véhicules entrés en collision.

Ces assureurs disposent d'une possibilité de recours contre le propriétaire du troisième véhicule.

⁹³ Elles comprennent les pièces justificatives originales suivantes :

- un constat d'accident (Amiable, Police, Gendarmerie, Huissier)
- un rapport d'expertise automobile dressé par un expert agréé
- une facture acquittée, le cas échéant.

⁹⁴ ANNEXE n°9

recours subrogatoire contre la compagnie du civilement responsable en vue de recouvrer les sommes préalablement versée à son assuré.

Dans le cadre de la garantie DEFFENSE SUR RECOURS, l'assureur ne règle aucun montant à son assuré mais, il effectue les diligences auprès de la compagnie adverse, pour obtenir de celle-ci, le paiement de l'indemnité due à son assuré, qu'il lui reversera par la suite.

Dès réception des pièces justificatives de la réclamation de l'assureur du tiers lésé, l'assureur mis en cause doit, dans un délai maximum de trente (30) jours, se prononcer sur la validité du contrat, la responsabilité de son assuré et indiquer toutes les exceptions⁹⁵ dont il entend se prévaloir.

Toute dénégation de garantie devra être justifiée par tous moyens dans le délai imparti sous peine d'irrecevabilité⁹⁶.

Faute de réponse dans ce délai ou de présentation des justificatifs accompagnant le déni de garantie, l'assureur du civilement responsable mis en cause est déchu de toute possibilité de contestation. Dans les deux cas de figure (DEFFENSE SUR RECOURS et AVANCE SUR RECOURS), l'assureur direct ou l'assureur du civilement responsable dispose d'un délai de 30 jours, pour régler l'indemnité.

Dans la pratique, ce délai de 30 jours n'est toujours pas respecté, nonobstant l'existence de sanctions⁹⁷. Ainsi, en cas de litige entre deux compagnies d'assurance sur l'application de la convention CIRA, elles peuvent saisir la COMMISSION NATIONALE D'ARBITRAGE.

⁹⁵ - les exceptions opposables

Sont seules opposables les exceptions suivantes :

- l'inexistence, la nullité ou la résiliation du contrat,
- la suspension régulière de la garantie pour non-paiement des primes,
- les accidents causés par des véhicules confiés à des professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile. La simple mention « mécanicien » n'est pas suffisante pour qualifier le professionnel de la réparation.

En conséquence, tout refus de garantie devra être justifié par tous moyens.

2 - Les exceptions inopposables

- la conduite non autorisée y compris en cas de vol, - la règle proportionnelle de prime,
- les franchises prévues au contrat, - la non production du volet du constat amiable de son assuré.

⁹⁶ Ce délai est de 30 jours

⁹⁷ Cette situation pourrait s'expliquer par le manque de professionnalisme de certaines compagnies mais aussi par le laxisme des autorités de contrôle

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

Cette Commission, dont la composition et l'organisation sont visées à l'article 9⁹⁸, est saisie par simple correspondance adressée au Président de la Commission Nationale d'Arbitrage par l'intermédiaire de l'ASA-CI, avec copie déchargée transmise à la Compagnie adverse pour information. Celle-ci dispose d'un délai de 08 jours à compter de la date de réception pour faire ses observations. Il est joint à ce dossier une copie des pièces justificatives de la réclamation prévue à l'article 4, alinéa 2. En tout état de cause, la CIRA prévoit une panoplie de sanction⁹⁹(article 7 de la convention).

⁹⁸ Le Bureau Exécutif de l'ASA-CI est garant du bon fonctionnement de la CIRA et de l'application des décisions rendues par la Commission Nationale d'Arbitrage. Il est chargé de la mise en œuvre des sanctions prévues à l'Article 7 alinéas 2, 3 et 4 de la présente Convention.

Toute Société adhérente peut soumettre au Bureau Exécutif de l'ASA-CI des propositions de modification ou de révision de la CIRA. Après consultation de la Commission Juridique aux fins d'étude, les projets sont soumis par le Bureau Exécutif à l'Assemblée Générale de l'ASA-CI et adoptés à la majorité des Sociétés présentes ou représentées.

⁹⁹ 1- Pénalité

A défaut de règlement du recours dans les trente (30) jours prescrits, une majoration de droit de 10 % du montant de la réclamation intervient à titre de pénalité de retard au profit de l'assureur direct qui aurait déjà indemnisé son assuré. La preuve du paiement doit être rapportée.

2- Réalisation de la Caution

En l'absence de règlement par la Société condamnée dans les délais impartis, l'assureur direct saisit l'ASA-CI qui procède sous huitaine, à due concurrence, à la réalisation immédiate de la caution visée à l'Article 2 alinéa 2 de la présente Convention. La Société dont toute ou partie de la caution aura été réalisée doit procéder, dans les quinze (15) jours qui suivent, à sa reconstitution ou à sa mise à niveau sur injonction expresse du Bureau Exécutif de l'ASA-CI.

3 – Mise en demeure

L'inexécution de l'obligation prévue à l'Article 7 alinéa 2 paragraphe 2 entraîne la notification d'une mise en demeure adressée par le Bureau Exécutif de l'ASA-CI à la Compagnie défaillante qui dispose d'un délai de grâce de huit (8) jours pour s'exécuter. Passé ce délai, le Bureau informe la Direction des Assurances et les Autorités de Contrôle de la CIMA des agissements de la Compagnie concernée avec publication dans la presse.

4 – Radiation

Le Bureau Exécutif de l'ASA-CI peut procéder à la radiation de toute Société adhérente dont les agissements sont contraires au bon fonctionnement de la Convention et ternissent l'image de marque de la profession. Cette Société est passible des sanctions prévues à l'article 9 des Statuts. L'ensemble des Sociétés adhérentes est informé aux fins de production des créances en cours. Lorsqu'elle est suffisante pour absorber la créance globale de l'ensemble des Sociétés, la caution est, suivant le cas, partiellement ou totalement utilisée.

En cas d'insuffisance de la somme consignée, la créance de chaque Société est multipliée par le coefficient résultant du rapport caution sur montant global des créances. La mesure de radiation notifiée à la Société adhérente concernée est publiée dans la presse écrite.

Chapitre 2 : L'efficacité de la politique de gestion des sinistres et les recommandations.

Le présent chapitre sera réservé aux perspectives et recommandations pour l'amélioration du service sinistre de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE (SECTION 2). Mais avant cela, il convient d'analyser de prime abord, l'efficacité dudit service (SECTION 1).

Section 1 : L'efficacité de la gestion des sinistres de AMSA

Il sera question ici d'analyser l'efficacité de la gestion des sinistres (PARAGRAPHE 1) tout en faisant ressortir son impact sur le portefeuille de la compagnie (PARAGRAPHE 2).

PARAGRAPHE 1 : UN SYSTEME LOURD MAIS EFFICACE CONTRE LA FRAUDE

Les différents intervenants avant le règlement de l'indemnité d'assurance à AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE sont les suivants :

- Le Chargé de Clientèle (Agences, Délégations, Siège) ;
- Le Gestionnaire Prestations ;
- Le Responsable Prestations ;
- Le Directeur Administratif et Juridique ;
- Le Directeur Technique ;
- Le Contrôle de gestion ;
- L'audit interne ;
- Le Directeur Financier et Comptable ;
- Le Directeur Général.

A. LA MISE EN PLACE DE PLUSIEURS NIVEAUX DE CONTROLE

Le Gestionnaire Prestations établit un ordre de paiement (ordonnancement) à partir du système d'information et l'adosse à la première page du dossier physique. Il y met son visa. Il soumet le dossier de règlement (ordre de paiement) au Responsable Prestations pour vérification et validation.

Le Responsable Prestations s'assure que tous les éléments du dossier physique ont été bien renseignés dans le système et que les évaluations sont bonnes, compte tenu des différents rapports et /ou factures reçus. Il y appose son visa et transmet le dossier du Directeur Technique. Le Directeur Technique doit s'assurer que les informations contenues dans le dossier physique ont été bien traitées dans le système. Ensuite, il vise l'ordre de paiement et retourne le dossier au Responsable Prestations. Ce dernier transmet le dossier au Contrôleur de Gestion qui s'assure que tous les éléments techniques requis pour le paiement des indemnités sont traités et que tous les processus ont été respectés. Le contrôleur transmet le dossier à son tour, à l'audit interne qui effectue toutes les diligences possibles¹⁰⁰. Le Responsable Prestations transmet ensuite le dossier à la Direction Générale pour signature et validation. Après validation de la Direction Générale, Le dossier est transmis au service financier pour l'établissement des pièces de règlement. Le Directeur Financier et Comptable doit s'assurer également que l'état de sa trésorerie lui permet de planifier le paiement de la prestation. En cas de disponibilité, il établit les pièces de règlement (y compris quittance de règlement revêtu de sa signature) qu'il transmet à la Direction Générale pour Visa. Après signature, le Directeur Financier et Comptable transmet les pièces de règlement (Chèque ou tout autre moyen de paiement, quittance à décharger,...etc.) au Responsable Prestations et met à jour le registre de transmission.

NB: Le Responsable Prestations transmet les pièces de règlement et les quittances au Gestionnaire de Prestations afin que ce dernier les remette au(x) bénéficiaires(s). Le Gestionnaire de Prestations doit remettre au(x) bénéficiaire(s), contre décharge et dans un délai maximal de 24 heures, le paiement de leurs indemnités. Le Gestionnaire Prestations classe les quittances déchargées par le bénéficiaire dans le dossier physique et entame la procédure de clôture du dossier voir la partie « clôture et archivage du dossier », lorsque tous les engagements portant sur le dossier sont vidés.

B. LE REGLEMENT DES RECOURS

Lorsque le dommage est commis par un tiers, le paiement n'intervient que lorsque le recours effectué auprès de la compagnie d'assurance du tiers est concluant et que cette dernière

¹⁰⁰ Rappelons que les étapes du contrôle de gestion et de l'audit interne ne sont pas prévues dans le manuel de procédure

a procédé au paiement. Si la police a été souscrite avec l'option « **Tous Risques** », le paiement de l'assuré se fait avant d'effectuer le recours subrogatoire contre l'assureur du "civilement responsable". Toutefois, la responsabilité de ce dernier doit lui être notifiée (avec les éléments justificatifs) dès que l'on en a connaissance.

Si la police a été souscrite avec l'option « **avance sur recours** », le paiement de l'assuré n'intervient qu'après avoir : exercé le recours auprès de la compagnie adverse (transmission d'un courrier de mise en cause avec le constat d'accident, le rapport d'expertise et la facture de réparation) ; obtenu la réponse de la compagnie adverse reconnaissant la responsabilité de son assuré et confirmant sa garantie.

Quelle que soit la situation de garantie de l'assuré et dès réception du moyen de paiement par le Responsable Financier, ce dernier appose sur la quittance reçue les références de paiement puis transmet les informations au Responsable Prestations. Ce dernier ressort le dossier et établit un Ordre de Recette (au nom de l'assuré si le paiement est effectué en son nom, et au nom de AMSA si différent) qu'il transmet au Responsable Financier pour Validation de l'encaissement. Le Directeur Financier et Comptable retourne l'Ordre de Recette encaissé au Responsable Prestations qui l'impute à un Gestionnaire Prestations pour établissement des pièces de règlement pour le compte de l'Assuré. Ce règlement doit intervenir dans un délai maximum de 48h.

En cas de paiement par compensation entre compagnies, Le Responsable Prestations doit enregistrer les encaissements et établir les ordres de paiement (versement aux bénéficiaires). Le Gestionnaire Prestations déroule alors la procédure de règlement des dossiers édictée plus haut. Tous les mois, le Responsable Prestations doit faire la situation des recours et s'assurer du suivi jusqu'au recouvrement.

PARAGRAPHE 2 : L'IMPACT DE LA POLITIQUE DE GESTION DES SINISTRES SUR LE PORTEFEUILLE DE LA COMPAGNIE

A. L'ANALYSE DE LA CADENCE DE REGLEMENT DES SINISTRES

La cadence de règlement des sinistres est le rythme de paiement des sinistres d'un exercice donné de chaque branche. Elle révèle deux informations importantes sur la liquidation des sinistres survenus lors d'un même exercice à savoir :

- Le nombre d'années impliqués dans la liquidation des sinistres survenus lors d'un même exercice ;
- Le pourcentage des sinistres réglés pour chaque année.

Selon le code CIMA¹⁰¹, l'entreprise peut, avec l'accord de la CRCA, utiliser cette méthode pour l'estimation des sinistres survenus au cours des deux derniers exercices.

Ainsi en analysant les états¹⁰² de la compagnie, un constat s'impose au regard des tableaux ci-dessous :

Tableau 3 : Cadence de règlement des sinistres RC

Cadence	Pourcentage
cadence 1ère année	4,56%
cadence 2è année	23,69%
cadence 3è année	45,54%
cadence 4è année	63,25%
cadence 5è année	63,60%

Source : Etat C10 TABLEAU A (AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE)

Le règlement des sinistres est quasi inexistant la première année. Au bout de la 5^{ème} année ; le règlement des sinistres responsabilités civile est de 63,60%. Pour comprendre cette situation, nous avons interrogé les responsables de l'entreprise et quelques assurés du marché. Pour les responsables de la compagnie, cette situation est due à l'incurie des assurés qui ne fournissent pas à temps les pièces nécessaires à l'instruction des dossiers corporels notamment, les procès-verbaux de constatation. Pour ces responsables, cette situation est encore plus

¹⁰¹ Article 334-12 du code CIMA

¹⁰² Etat C10

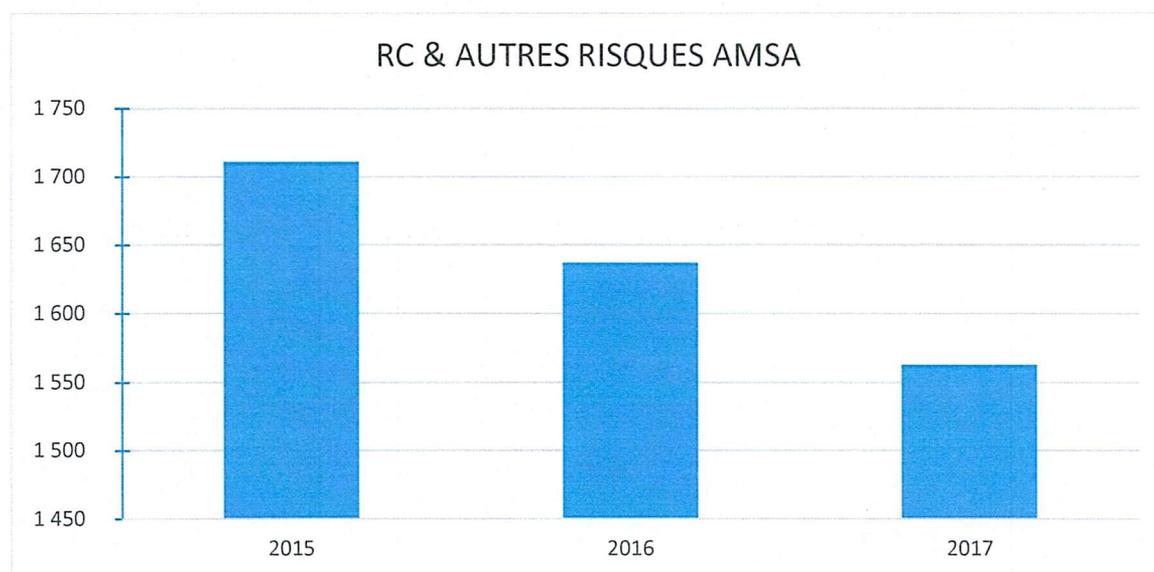
flagrante dans les sinistres de grande ampleur¹⁰³ car, il est parfois difficile d'avoir les pièces de toutes les victimes qui restent souvent injoignables. Cet argument persistant des assureurs a poussé la CIMA à prendre un arrêté modifiant et complétant¹⁰⁴ les informations nécessaires à la souscription du contrat.

Du côté des assurés, la lenteur du règlement des dossiers sinistres nonobstant l'existence de toutes les pièces est pointé du doigt. Ils relèvent parfois la lourdeur du circuit de règlement de la compagnie.

B. L'ANALYSE DE LA STRUCTURE DU PORTEFEUILLE

Le chiffre d'affaires global réalisé par la compagnie s'élève à 5 089 264 833 F CFA¹⁰⁵ et celui de l'automobile atteint les 1 607 618 353 F CFA soit 31,60% du chiffre d'affaires global. Ces chiffres montrent la place qu'occupe l'automobile dans le portefeuille de la compagnie. Pourtant depuis 2015, le chiffre d'affaires de l'automobile baisse progressivement comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau 4 : Evolution du chiffre d'affaires automobile de AMSA entre 2015 et 2017



¹⁰³ Sinistre de plus de cinq victimes

¹⁰⁴ Le législateur a ajouté de nouveaux éléments de géolocalisation tels que les réseaux sociaux.

¹⁰⁵ Etat C1 de la compagnie 2017

Qu'est ce qui pourrait expliquer cette situation ? Est-ce la politique de gestion des sinistres de la compagnie ?

Après avoir interpellé les dirigeants de la compagnie sur cette situation, nous avons eu comme information que cette diminution était une politique du groupe visant à réduire le poids de l'automobile dans le portefeuille global de la compagnie.

Section 2 : Les recommandations

Certaines mesures peuvent être prises pour améliorer davantage le service sinistre de AMSA ASSURANCES COTE D'IVOIRE. Ces mesures sont tantôt externes et internes.

PARAGRAPHE 1 : SUR LE PLAN EXTERNE

Sur le plan externe, nous préconisons la mise en place d'un système dématérialisé de gestion des sinistres, la sensibilisation des assurés (A) et enfin un marketing beaucoup plus attractif (B).

A. LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DEMATERIALISE DE GESTION DES SINISTRES ET LA SENSIBILISATION DES ASSURES

Toute entreprise est constamment à la recherche d'outils lui permettant d'accroître ses performances. La dématérialisation est une brique stratégique qui s'inscrit dans ce schéma. Incontestablement, elle offre aux entreprises la possibilité de renforcer leur compétitivité et d'accroître leur avantage concurrentiel. En jouant sur différents leviers (organisationnels et commerciaux), elle contribue donc à insuffler une nouvelle dynamique et permet d'offrir aux clients une qualité de service de premier plan.

Beaucoup de compagnies d'assurances essaient de réduire l'utilisation du courrier sur support papier, pour privilégier de plus en plus les autres moyens de communication tels que les mails, les websms, les sms téléphoniques pour communiquer ou recueillir des informations et des documents.

Il serait opportun de permettre, en plus des devis en ligne, les déclarations de sinistres via le net plus précisément sur un site web interactif que la société gagnerait à développer au plus vite.

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

Selon l'étude d'Ernst & Young¹⁰⁶, l'investissement technologique dans la gestion des sinistres est une nécessité actuelle. Les assureurs sont conscients de la nécessité de faire des efforts dans ce domaine pour améliorer la satisfaction des clients.

Quant au suivi des dossiers, il nécessite des outils interconnectés avec les systèmes d'information des prestataires de services pour pouvoir fournir une information fiable aux clients. Les technologies émergentes, en autorisant un meilleur partage des informations et une plus grande collaboration, ont contribué à faire tomber les barrières entre les différents intervenants impliqués dans le processus de gestion des sinistres. Les clients, les prestataires et les gestionnaires du sinistre sont ainsi, plus que jamais amenés à travailler main dans la main pour gérer les sinistres de façon totalement intégrée.

La plate-forme technologique est le point de départ nécessaire pour relever les défis d'aujourd'hui dans la gestion des sinistres. En d'autres termes, on ne peut appliquer les solutions d'hier pour résoudre les problèmes d'aujourd'hui ou tirer parti des opportunités de demain.

Quant aux solutions technologiques envisagées pour résoudre les problèmes liés au traitement des sinistres, ce sont :

- les logiciels de reporting ;
- les logiciels d'analyse ;
- les outils pour faciliter les échanges avec les clients et,
- les outils de chiffrage des dossiers.

AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE gagnerait à s'inscrire dans cette démarche pour être plus compétitive¹⁰⁷ notamment, en ce qui concerne les interfaces de dialogue avec les clients.

¹⁰⁶ EY : Cabinet spécialisé en Audit, Conseil, Conseil en Transactions, fiscalité et Droit

¹⁰⁷ En COTE D'IVOIRE seuls SUNU ET NSIA utilisent des systèmes dématérialisés de gestion des sinistres Ces compagnies pratiquent la Gestion Electronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise (GEIDE) ; elle désigne les outils permettant la numérisation, l'indexation, la diffusion et l'archivage des documents de l'entreprise. Elle offre une réelle économie de coût en termes de traitement des données, une solution collaborative efficace et une pérennité de l'historique de l'information.

B. MISE EN PLACE D'UN MARKETING BEAUCOUP PLUS ATTRACTIF

Les acteurs du secteur de l'assurance doivent faire de la gestion des « sinistres » un élément de leur croissance à venir.

Le sinistre en Assurance est un moment clé pour la croissance du portefeuille.

L'amélioration du traitement des dossiers sinistres devient prioritaire. Les enjeux sont majeurs : réduction des taux d'attrition¹⁰⁸ optimisation du poids du marketing viral, augmentation des primes moyennes, etc. De plus, les attentes des clients en matière de gestion des sinistres nécessitent que se développe un véritable marketing du sinistre.

Le sinistre, tant « redouté » par les acteurs du secteur de l'assurance, est globalement le point central de la satisfaction ou de l'insatisfaction de millions d'assurés confrontés à un sinistre. Bien sûr, nous ne pouvons pas généraliser cette vision à tous les types de sinistres. Essayons juste pour l'exercice de le circonscrire, par exemple à trois types de garanties : l'automobile, la MRH, et la santé¹⁰⁹.

Le sinistre, pour ces types de risque, est un élément décisif de la relation client, le moment clé où l'assuré « matérialise » clairement l'efficacité et identifie non moins clairement les garanties qu'il a souscrit. Une réflexion approfondie permet de mettre en exergue quelques observations :

- a) La gestion du sinistre doit, certes, répondre à des nécessités administratives et réglementaires mais également, intégrer un traitement qualitatif « marketé » ;
- b) Les acteurs du secteur de l'assurance doivent se concentrer sur le service client et faire preuve d'innovation pour se démarquer ;
- c) Le règlement du sinistre est le moment où l'assuré « vérifie » la « contrepartie » de sa prime. Souvent, les causes de mécontentement sont la non-adaptation des garanties. Le

C'est aussi le moyen de garder une traçabilité conforme à la législation en vigueur et d'associer des outils comme la signature électronique.

¹⁰⁸ Proportion dans laquelle les résultats d'une sollicitation publicitaire et commerciale diminuent, lorsque cette sollicitation est répétée.

¹⁰⁹ Molitorconsult sur le marketing des sinistres : 6 décembre 2010.

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

sinistre est donc un moment décisif pour mesurer la bonne adaptabilité de la garantie aux besoins actuels de l'assuré ;

- d) Les modalités du traitement des sinistres doivent permettre de passer d'une culture du 100% de l'indemnisation financière à une partie orienté vers la prestation de services ;
- e) La fonction de gestion de sinistres doit aussi avoir un rôle de conseil et d'assistance aux assurés.

La gestion des sinistres est un moment clé pour recueillir de l'information et agréger les bases de données. Elle doit s'inspirer des techniques de segmentation marketing et intégrer des informations détaillées lors de la vie du sinistre.

Les compagnies d'assurance doivent proposer « autour » du sinistre des services d'accès immédiat (exemple, électricien lorsque le sinistre arrive).

Pour certaines typologies d'assurés, les comportements, les attentes, les niveaux de confiance et de satisfaction peuvent être différents. Pour certains profils, par exemple, le délai de l'indemnisation peut ne pas être très important alors que pour d'autres, le délai peut être considérablement pénalisant...

Les assurés souhaitent aussi être « distingués » en fonction de leurs profils ou de l'ancienneté de leur contrat. Pourquoi ne pas délivrer un service « premium » de traitement de sinistres en fonction de certains critères.

Bien sûr, il ne s'agit là que de quelques exemples qui ne sont pas exhaustifs et ne peuvent être généralisés. Rappelons enfin qu'actuellement, le service commercial de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE n'est pas opérationnel¹¹⁰ car, elle a choisi d'externaliser cette fonction. Une telle situation peut être préjudiciable pour la compagnie à long terme.

¹¹⁰ Actuellement c'est le directeur technique qui assure l'intérim du directeur commercial depuis deux ans

PARAGRAPHE 2 : SUR LE PLAN INTERNE

A. LES ACTIONS A MENER POUR LA REDUCTION DES COUTS

Le département sinistres est l'un des plus gros utilisateurs de consommables dans une entreprise d'assurance et cela pour plusieurs raisons : leur utilisation se fait à toutes les étapes de la gestion du sinistre. Le phénomène de gaspillage fait légion du fait des erreurs commises, de l'importance des doublons, sans oublier la tentation d'une utilisation à des fins personnels.

Il est impératif de bien former le personnel sur l'utilisation des appareils tels que l'imprimante, de développer auprès des employés une culture de rationalisation quant à l'utilisation des consommables mais surtout, de responsabiliser face aux tentations d'utilisation exagérées à des fins personnels.

D'autres postes de gaspillages peuvent faire l'objet de sensibilisation tel que l'électricité. Certains employés laissent souvent les lumières des bureaux ou les climatiseurs allumés. Ces attitudes contribuent, de façon non négligeable, à accroître les charges d'une compagnie privée. Il faut donc inculquer aux employés de AMSA la culture de la rationalisation.

B. LES ACTIONS RELATIVES AU PERSONNEL

La personne morale est une entité abstraite dotée de la personnalité juridique¹¹¹ et marquée par son anthropomorphisme. De ce fait, elle a besoin de personnes physiques pour la mettre en mouvement. Dans le cadre de l'entreprise, ces personnes physiques représentent le personnel. La qualité du personnel est donc déterminante pour la stabilité et la performance de l'entreprise. Un personnel performant est gage de pérennité de l'entreprise. La gestion du personnel est une tâche difficile mais très importante qui doit être menée d'une main de maître. Plusieurs recommandations peuvent aider dans ce sens :

¹¹¹ Aptitude à avoir des droits et à assumer des obligations.

1. Le développement personnel des employés

La productivité individuelle d'un gestionnaire de sinistres est un facteur non négligeable de réduction des coûts de gestion dans la mesure où par exemple, le collaborateur qui passe moins de temps sur une opération permet mieux de réduire le coût de gestion par rapport à celui qui passera trois fois plus de temps sur le même travail. Par exemple, si le travail se fait exclusivement sur ordinateur, il aura consommé trois fois plus d'énergie pour le même travail que le premier et le concept de valeur ajoutée dans le travail trouve tout son sens. Plusieurs leviers peuvent être identifiés et pris en compte pour le bien du collaborateur et de l'entreprise d'assurance.

a. Affirmation de soi et prise de responsabilités :

Il est primordial que chaque collaborateur ait une certaine autonomie par rapport à sa responsabilité vis-à-vis d'une situation. Il doit avoir l'opportunité de défendre ses idées, prendre des décisions sur l'issue d'un dossier sinistre par exemple. Il sera plus aisé de pouvoir mesurer l'impact de son travail sur l'évolution de la société dans le domaine qui le concerne.

b. Gestion du temps et organisation du travail :

Le temps est le facteur qui manque le plus au gestionnaire de sinistres. Ainsi, il peut s'appuyer sur au moins trois leviers pour améliorer la gestion du temps et l'organisation de son travail. Il s'agit pour lui de :

- Faire un bilan de l'utilisation du temps à savoir, analyser les causes principales de pertes de temps et les contraintes de l'environnement ; connaître et savoir utiliser son énergie. Pour cela, il faut savoir se concentrer, se motiver, s'arrêter, se relaxer, veiller à sa santé.
- Intégrer le stress en se servant du « bon stress », c'est-à-dire, se fixer des objectifs à atteindre dans le temps et gérer au quotidien les situations de stress. La gestion des sinistres est un facteur important de stress auprès des employés car, ces derniers font souvent l'objet de pressions autant internes qu'externes. Cela peut constituer un élément de baisse de la productivité et de l'efficacité du fait, de la réaction négative sur le plan

éthologique¹¹² et psychologique. Il s'agira pour les gestionnaires, de savoir maîtriser leurs émotions afin de pouvoir agir avec professionnalisme, pour l'intérêt du client et de la compagnie. Les responsables se doivent de détecter et prévenir ces cas afin de réduire au maximum le risque de baisse de la productivité du collaborateur.

- S'organiser pour mieux gérer le temps, à savoir : hiérarchiser son travail par une distinction entre « urgences » et « priorités » ; chercher l'efficacité en développant sa diplomatie pour agir face aux urgences ; utiliser des méthodes et outils pour mieux gérer le temps: planifier les tâches, ménager du temps pour les imprévus, aménager son espace de travail, savoir ménager des plages de tranquillité pour les travaux qui demandent de la concentration. Les outils peuvent être- l'éphéméride – l'échéancier – le planning etc.

c. Amélioration du suivi des performances individuelles et collectives

Le suivi des performances individuelles et collectives constitue un levier primordial pour avoir des éléments d'appréciation permettant de nommer à des postes, les personnes qui ont les meilleurs profils d'une part ; mais aussi pour pouvoir apporter des correctifs et des améliorations d'autre part. Plusieurs leviers sont susceptibles d'être détectés et suivis :

i) Charisme / leadership :

Le charisme et le leadership sont des qualités attendues d'un responsable qui gère un groupe dans un service ou un département.

ii) Clarification, gestion et dépassement de conflits :

Des discussions heurtées peuvent survenir entre collègues dans le cadre du travail et cela dénote d'un défaut de communication ou de malentendus. Une séance de clarifications est toujours nécessaire afin d'aplanir les divergences, de réconcilier les idées en les fusionnant ou en les articulant.

¹¹² Sur le plan du comportement

iii) Cohésion - Adhésion

Développer l'autonomie et l'implication de tous pour améliorer le climat de travail et le fonctionnement de l'équipe est essentiel. L'acquisition des compétences est amplifiée par la gestion des relations sociales. Ainsi, la confrontation des points de vue de deux individus qui partent « d'à priori » opposés, favorise le développement d'une négociation cognitive et relationnelle et permet le passage de l'apprentissage à une production concrète et un gain de temps.

iv) Participation collective et efficacité des réunions

Reposer sur l'intelligence collective est essentiel. L'implication de chaque collaborateur passe par une appropriation collective des objectifs. Le partage des pratiques et des compétences propres à chaque collaborateur développe l'esprit d'équipe et la cohésion. L'objet est d'étendre les capacités intellectuelles humaines, en particulier les capacités cognitives du groupe.

2. La formation du personnel aux règles de l'assurance

L'assurance est un domaine assez particulier¹¹³ marqué par son cycle de production inversé contrairement aux autres domaines. Les règles qui régissent ce domaine sont à la fois juridique et très technique et requiert parfois une formation spéciale au-delà de ce qui se fait dans la pratique. La complexité de l'assurance conjuguée au manque de formation des cadres a détérioré l'image des assureurs et a entraîné la chute de beaucoup de compagnies d'assurance. Aujourd'hui l'heure est à la formation des cadres ; celle-ci peut se faire à travers des séminaires ou des formations pratiques organisées par des assureurs diplômés du marché.

¹¹³ L'assurance a ses règles propres ; sa propre comptabilité et ses méthodes sont uniques

CONCLUSION GENERALE

80% de l'activité d'une compagnie d'assurance est une activité de gestion de sinistres. C'est le moment de vérité qui permet à l'assuré de jauger l'efficacité de son assureur. Ainsi, la gestion des sinistres, considérée comme la porte de sortie de l'argent d'une compagnie, se doit d'être vue sous un autre œil car, elle permet de concrétiser la vente des promesses faites aux assurés en cas de réalisation du risque.

Avec l'obligatorité de l'assurance responsabilité civile conjuguée à l'augmentation délirante du parc automobile ivoirien, les sinistres automobiles, de plus en plus fréquents, ont fait perdre beaucoup d'argent aux compagnies d'assurance, en réduisant leur chiffre d'affaires comme une peau de chagrin. De plus, les compagnies d'assurances évoluant sur les marchés de la zone CIMA en général, et sur celui du marché ivoirien en particulier, sont dans un environnement fortement concurrentiel et pensent, à tort, que la concurrence ne peut être menée que sur le plan des tarifs et ont tendance à accorder plus de priorité à la production et aux activités commerciales au détriment des sinistres.

Or, la gestion des sinistres en général et en particulier des sinistres automobiles, est d'une importance capitale pour la performance d'une société d'assurances IARD. C'est sur le terrain de la gestion des sinistres que les compagnies d'assurance doivent continuer de se battre pour conjuguer rentabilité et performance du service client. Dans un environnement de plus en plus complexe, la gestion des sinistres automobiles doit respecter des délais de plus en plus contraignants et nécessite toujours plus de données.

L'assureur doit ainsi réfléchir, sans arrêt, sur les moyens d'améliorer la qualité de sa gestion des sinistres automobiles, malgré les difficultés qui peuvent survenir. Dans cette perspective, il pourrait élaborer un système d'audit des dossiers sinistres, afin de vérifier le respect des prescriptions du manuel de procédures et de contrôler la qualité de la gestion. La qualité de la gestion des sinistres pourrait aboutir à la gestion de la sinistralité qui permettra à la compagnie d'assurance d'atteindre la performance et la compétitivité nécessaires à son maintien dans un environnement fortement concurrentiel.

BIBLIOGRAPHIE

I- LEGISLATION

- Code des Assurances de la CIMA 2018
- Code Civil ivoirien
- Code pénal ivoirien
- Code civil français

II- OUVRAGES GENERAUX

- ADJE Evariste : Le code CIMA peut-il encore sauver des vies ; assurance automobile, accidents, indemnisation, droit communautaire, AUBF-CI
- HADJ-CHAIB Candelle Nadia : Risques et assurance de responsabilité civile, 6ème, édition l'argus de l'assurance
- LANDEL.J et NAMIN.L, Manuel de l'assurance automobile, édition l'argus de l'assurance
- YEATMAN Jérôme : Manuel international de l'assurance, Economica 1998
- YIGBEDEK Zacharie : L'assurance automobile : théorie et pratique, Presses universitaires de Yaoundé, 2ème édition, 2013
- YIGBEDEK Zacharie : l'interprétation des dispositions du code CIMA sur le contrat d'assurance, presse universitaire de Yaoundé, 2ème édition, février 2017

III- ARTICLES ET REVUES SPECIALISEES

- Accenture : Les moments de vérité dans la relation client : quelles opportunités de croissance pour les assureurs ?
- Accenture Claim Components : Accéder à la haute performance dans la gestion des sinistres ; 2012
- Business HIGHLIGHT: Détection de la fraude aux assurances un levier d'optimisation de la rentabilité et de la satisfaction client ? n°8 février 2012
- KONE Seydou : Séminaire IIA-FANAF : L'Audit et le Contrôle de Gestion dans les compagnies d'assurance .Ouagadougou, Burkina FASO - du 12 au 16 novembre 2007

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

- OCDE, Direction des Affaires et des Entreprises, Bonnes pratiques de l'OCDE pour la gestion des sinistres d'assurance, 2004

IV- COURS ET MEMOIRES

- AW Abdoulaye : Impact d'une gestion de sinistres optimale sur l'amélioration de la performance d'une compagnie IARDT : Etude à partir de Colina Sénégal IIA, 10ème promotion MST-A (2010-2012) x MAIGA Issa Mahamadou : cours de Contrôle de Gestion IIA 21ème promotion DESS-A
- MERIFIELD Lawrence : La gestion déléguée dans les entreprises d'assurance : quel rôle pour l'audit interne ? Thèse professionnelle : 2010.
- IARD Antonella di GREGORIO : La gestion des sinistres en assurance IARD ? Quels leviers d'optimisation et d'amélioration de la performance opérationnelle pour une gestion efficiente et innovante ? Thèse professionnelle

ANNEXES

ANNEXE 1 : ATTESTATION D'ASSURANCE

ASSURÉ, NOM ET ADRESSE : INSURED, NAME AND ADDRESS :		VALABLE 3 MOIS		
Profession (1) OCCUPATION (1)	Police N° POLICY N°		No 6522190215	
DU FROM	AU TO			
VÉHICULE (Genre) VEHICLE (Type)	MARQUE MAKE		ATTESTATION D'ASSURANCE AUTOMOBILE CERTIFICATE OF INSURANCE Conformément à l'article 213 du Code CIMA, elle ne constitue qu'une présomption d'assurance. Pursuant to the provisions of section 213 of the CIMA Code, this certificate constitutes only an assumption of the existence of insurance cover. Cachet et signature de l'Assureur Stamp and signature of Insurer	
IMMATRICULATION OU N° DE CHÂSSIS REGISTRATION OR CHASSIS N°		SA au capital de 1 400 000 000 Fcfa Imm. "Abeilles - 19, av. Delafosse Plateau R.C. : CI-AB-I-06-M2-1018 - C.C 7300091H Régime réel normal DGE 01 BP 1333 Abidjan 01 E-mail : www.amsa-ci@amsa-group.com Tél : (225) 20 300 500 Fax : (225) 20 300 590		
Remorque (2) Semi-remorque (2) Appareil Terrestre (2) Trailer Semi-trailer Land transport vehicle		Type		ASACI
N° Immatriculation		Marque (Make)		

ANNEXE 2 : CERTIFICAT D'ASSURANCE

VALABLE 3 MOIS

ASSURE
INSURED

Police N°
POLICY N° :

DU FROM AU TO

VÉHICULE (Genre)
VEHICULE (Type) :

MARQUE
MAKE :

IMMATRICULATION OU N° DE CHÂSSIS
REGISTRATION OR CHASSIS N°

N° 6522190215

PARTIE A DETACHER
SUIVANT LES POINTILLES

VALABLE 3 MOIS

Police N°
POLICY N° :

DU FROM AU TO

VÉHICULE (Genre)
VEHICULE (Type) :

MARQUE
MAKE :

IMMATRICULATION OU N° DE CHÂSSIS
REGISTRATION OR CHASSIS N°

N° 6522190215

AMSA ASSURANCES

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

ANNEXE 3 : CARTE BRUNE CEDEAO

ASSURANCE CARTE BRUNE CEDEAO - ECOWAS BROWN CARD INSURANCE - SEGURO CARTA CASTANHA CEDEAO	
<p>1. Nom et adresse de l'Assuré Name and address of Insured - <i>Nome e endereço do Segurado</i></p> <p>2. Police originale n° Original policy n° - <i>Original apólice n°</i></p> <p>3. Valable du Valid from - <i>Válida de</i></p> <p>4. Marque et type du véhicule Make and type of vehicle - <i>Marca e tipo de veículo</i></p> <p>5. N° de chassis ou du moteur Number of chassis or engine - <i>Numero de chassis e motor</i></p> <p>6. Nom et adresse du Bureau Emission Name and address of Issuing Bureau - <i>Nome e endereço do Emissor</i></p> <p>7. Signature et cachet de l'Assureur Signature and seal of insurer - <i>Assinatura e carimbo do emissor</i></p>	<p>1. Nom et adresse de l'Assuré Name and address of Insured - <i>Nome e endereço do Segurado</i></p> <p>2. Police originale n° Original policy n° - <i>Original apólice n°</i></p> <p>3. Valable du Valid from - <i>Válida de</i></p> <p>4. Marque et type du véhicule Make and type of vehicle - <i>Marca e tipo de veículo</i></p> <p>5. N° de chassis ou du moteur Number of chassis or engine - <i>Numero de chassis e motor</i></p> <p>6. Nom et adresse du Bureau Emission Name and address of Issuing Bureau - <i>Nome e endereço do Emissor</i></p> <p>7. Signature et cachet de l'Assureur Signature and seal of insurer - <i>Assinatura e carimbo do emissor</i></p>
<p>8. Immatriculation Registration - <i>Registro</i></p> <p>9. Nom et adresse de l'Assureur Name and address of Insurer - <i>Nome e endereço do Segurador</i></p> <p>10. Usage du véhicule Use of category of the vehicle - <i>Uso e categoria do veículo</i></p>	<p>8. Immatriculation Registration - <i>Registro</i></p> <p>9. Nom et adresse de l'Assureur Name and address of Insurer - <i>Nome e endereço do Segurador</i></p> <p>10. Usage du véhicule Use of category of the vehicle - <i>Uso e categoria do veículo</i></p>
<p>11. Liste des pays dans lesquels cette carte est valable Countries where this card is valid: Please indicate with a tick mark. <i>Países para onde esta carta é válida. Marque com um sinal de caixa o país.</i></p>	<p>11. Liste des pays dans lesquels cette carte est valable Countries where this card is valid: Please indicate with a tick mark. <i>Países para onde esta carta é válida. Marque com um sinal de caixa o país.</i></p>

ANNEXE 4 : PV DE CONSTAT DE POLICE

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE MINISTERE DE LA SECURITE PREFECTURE DE POLICE D'ABIDJAN		CONSTAT D'ACCIDENT		COMMISSARIAT DE POLICE de BONOVA N° mention N°	
DATE : 12/03/2018		HEURE : 19H50		LIEU : ABIDJAN/BONOVA	
NATURE DE L'ACCIDENT : Dégats Matériels					
1° - VEHICULE N° MARQUE : BERCEDES TYPE : 2020Z2 Etat général apparent : Neuf / très bon / bon / moyen / passable / médiocre / mauvais / / / Pneumatiques : gravures très apparentes - état moyen / pneus lisses / / /					
Conducteur M. N'DIAYE BOUILL		né le 26/11/1957 à ABIDJAN			
Fils de N'DIAYE BASHINA		et de TIKINA CLAUDETTE			
Profession : DIRECTEUR Général		Domicile : Abidjan:riviera			
Permis de conduire n° 1-100-431		délivré le 07/05/1990 à LOZANER Suisse			
Catégorie B		valable jusqu'au Permanent			
Propriétaire M. N'DIAYE BOUILL					
Boîte Postale : 1216 Abidjan 01		Tel :			
Assurance : A.S.A		Valable du 14/02/2017 au 12/03/2018			
Police n° 1002/110/1000700		Dégâts : Retroviseur gauche, sous		réservé d'expertise.	
2° - VEHICULE N° 1006BY01 MARQUE : BERCEDES TYPE : B45-1030040 Etat général apparent : Neuf / très bon / bon / moyen / passable / médiocre / mauvais / / / Pneumatiques : gravures très apparentes - état moyen / pneus lisses / / /					
Conducteur M. IDADDE ABOU		né le 01/03/1984 à BOISSI			
Fils de IRAORE KARIM		et de SALIMATA SAKO			
Profession : COMMERCIANT		Domicile : NIZIKOU			
Permis de conduire n° 1-100-1000000		délivré le 26-03-2016 à Abidjan			
Catégorie B C D E		valable jusqu'au 25/03/2021			
Propriétaire M. KONE IBRAHIM					
Boîte Postale : Abidjan		Tel :			
Assurance : C.M.A		Valable du 03/02/2018 au 02/04/2019			
Police n° 4722550271/3015		Dégâts : Retroviseur gauche sous		réservé d'expertise.	
VICTIME : Nom et Prénoms. NEANT Age : Fils de X et de : Lieu de naissance : X Profession : Boîte Postale : X Blessures : X Passager du véhicule n° Y Non passager					
TEMOINS : M. NEANT Age : Profession : Domicile : X Non passager - passager : M. Y Age : Profession : Domicile : Y Non passager - passager :					

*La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas
de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE*

ANNEXE 5 CERTIFICAT MEDICAL INITIAL



République de Côte d'Ivoire

Union discipline travail

Ministère de la défense

Hôpital militaire d'Abidjan

Service de chirurgie

CERTIFICAT MEDICAL INITIAL

Je soussigné médecin commandant Soro Abdoulaye en service de chirurgie de l'hôpital militaire d'Abidjan (HMA), certifie avoir reçu Mm Koné Karidiata née le 01-04 1974 a Séguéla ce jour 22-09-2018.

Elle déclare avoir été victime d'un accident de la voie publique le 22-07-2017 ou elle aurait été percutée par un véhicule au feu de Williams-Ville aux environs de 14 heures 30

L'examen du 22- 07-2017 a mis en évidence:

Un traumatisme crânien sans perte de connaissance initiale

Un délabrement de la face antéro externe du pied droit

Une rupture du tendon extenseur du 4eme orteil

Une fracture de la tête du 4eme métatarsien droit

Elle a bénéficié d'un parage et d'un traitement orthopédique à type de botte plâtrée

Ces lésions donnent droit a une incapacité temporaire totale ITT 45 jours sauf complications ultérieures.

Ce certificat médical est rédigé à la demande de la victime et lui est remis en main propres contre la somme de cinquante milles francs (50 000 f).

Fait à Abidjan le 22 -07 -2017



Dr. SORO ABDOLAYE
Le médecin
Médecin des Armées
DES de Chirurgie Générale
Service de Chirurgie HMA

*La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas
de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE*

ANNEXE 6 CERTIFICAT MEDICAL DE GUERISON



République de Cote d'Ivoire
Union discipline travail
Ministère de la défense

Hopital militaire d'Abidjan
Service de chirurgie

CERTIFICAT MEDICAL DE GUERISON

Je soussigné médecin commandant Soro Abdoulaye en service de chirurgie de l'hôpital militaire d'Abidjan (HMA), certifie avoir reçu Mm Koné Karidiata née le 01-04 1974 a Séguéla ce jour 22-09-2018.

Elle déclare avoir été victime d'un accident de la voie publique le 22-07-2017 ou elle aurait été percutée par un véhicule au feu de Williams-Ville aux environs de 14 heures 30

L'examen du 22- 07-2017 a mis en évidence selon le certificat médical initial :

Un traumatisme crânien sans perte de connaissance initiale

Un délabrement de la face antéro externe du pied droit

Une rupture du tendon extenseur du 4eme orteil

Une fracture de la tête du 4eme métatarsien droit

Il a bénéficié d'un parage et d'un traitement orthopédique à type de botte plâtrée

Après une ITT 45 jour Ces lésions sont considérées comme guéries.

Les séquelles pourront être évaluées par voie d'expertise

Ce certificat médical est rédigé à la demande de la victime et lui est remis en main propres contre la somme de cinquante milles francs (50 000 f).



Fait à Abidjan le 22 -09 -2018

Le médecin

~~S. SORO Abdoulaye~~
Médecin des Armées
JES de Chirurgie Générale
Service de Chirurgie HMA

ANNEXE 7 OFFRE D'INDEMNISATION



Abidjan, le 28 Juin 2017

N'GUESSAN N'guessan
P/C Enfant N'GUESSAN Jules R. Tiacoh
Tel. 07 86 69 04

OFFRE D'INDEMNISATION
TRANSACTIONNELLE

ACCIDENT : 02-06-2014
N° DE SINISTRE : 1521 2014 110455
PROFESSEUR : SANGARE IBRAHIMA SEGA
DATE DU RAPPORT : 01-05-2017

VICTIME

NOM : N'GUESSAN
 PRENOMS : JULES ROGER TIACOH
 AGE : 12 ans
 PROFESSION : ELEVE

AFFAIRE SUIVIE PAR M. KOUADIO

Monsieur,

Conformément aux conclusions du rapport d'expertise du 01-05-2017, établi par le Professeur SANGARE IBRAHIMA SÉGA, dont copie jointe et en application des articles 258 et suivants du code CIMA, notre offre d'indemnisation est la suivante :

DIFFERENTS CHEFS DE PREJUDICE

1-/ARTICLE 258 DU CODE CIMA

FRAIS

o Expertise médicale	00 F CFA
o Certificats médicaux (2)	60 000 F CFA
o hospitalisation et frais médicaux	66 215 F CFA

2-/ARTICLE 259 DU CODE CIMA

I.T.T. (incapacité temporaire) 75 jours
(Enfant mineur) 00 F CFA

3-/ARTICLE 260 DU CODE CIMA

- I.P.P. (incapacité permanente) 1 346 688 F CFA
a) Préjudice physiologique (13,36 %)

ANNEXE 9 : RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE (RECOURS)

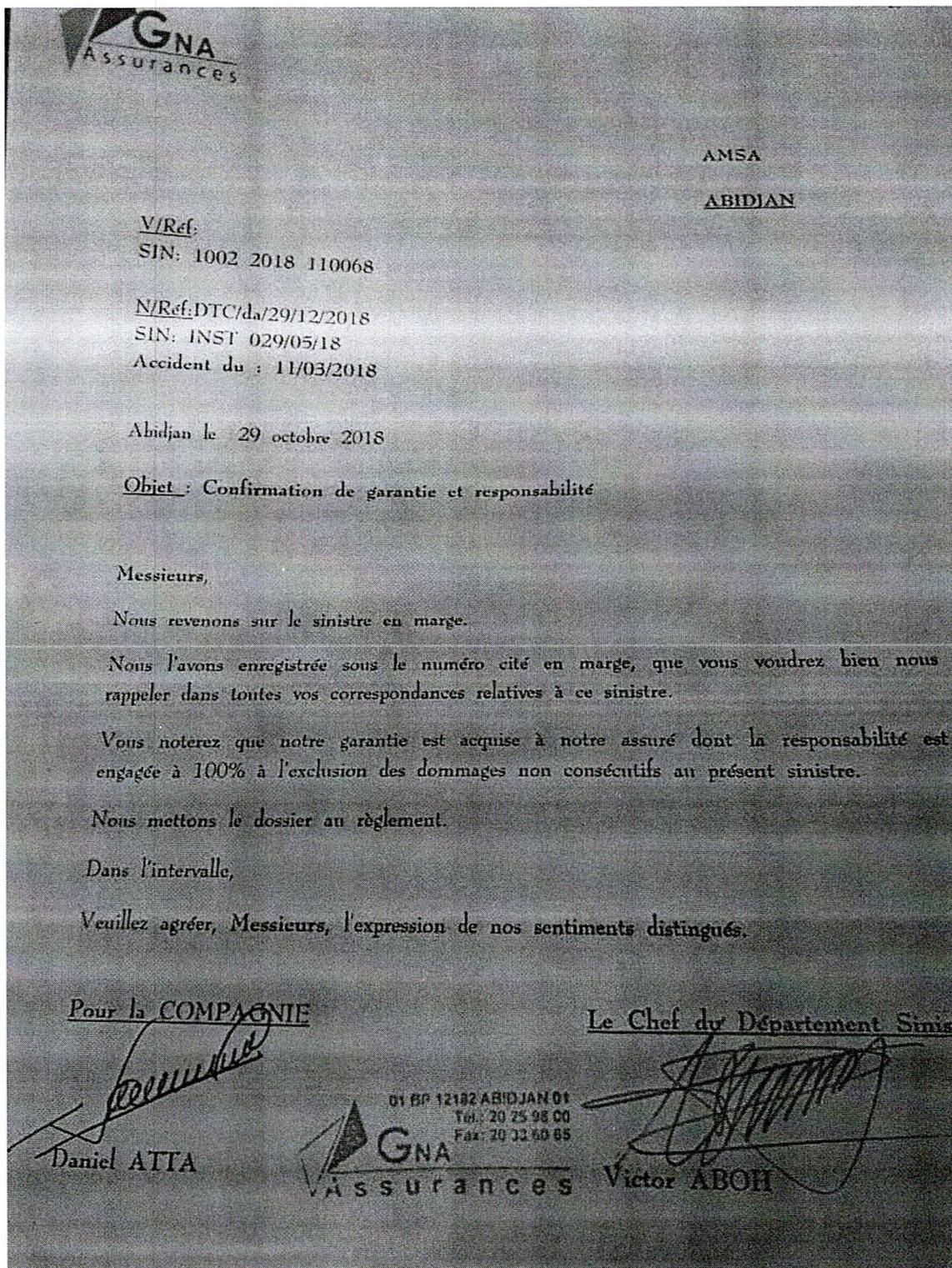


TABLE DE MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES GRAPHIQUES	vi
SOMMAIRE	vii
RESUME	
DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES GRAPHIQUES	vi
SOMMAIRE	vii
RESUME.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE : LE CADRE THEORIQUE	6
Chapitre 1 : Présentation de l'assurance automobile.	7
Section 1 : Le champ d'application de l'assurance automobile	7
PARAGRAPHE 1 : LES PERSONNES ASSUJETTIES A L'OBLIGATION D'ASSURANCE.....	7
A. LES PERSONNES VISEES.....	7
B. LES PERSONNES EXCLUES	8
PARAGRAPHE 2 : LES VEHICULES ASSUJETTIS	10
A. LES VEHICULES CONCERNES	10
B. LES VEHICULES EXCLUS	10
Section 2 : La production automobile	13
PARAGRAPHE 1 : LES GARANTIES DU CONTRAT AUTOMOBILE SUR LE MARCHE IVOIRIEN	13
A. LA GARANTIES DE BASE : LA RC AUTOMOBILE	13

B. LES GARANDTIES ANNEXES	13
PARAGRAPHE 2 : LA TARIFICATION DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE 16	
A. LES CRITERES DE TARIFICATION	16
1. Les critères propres aux véhicules	16
a. L'usage du véhicule	16
b. Les caractéristiques du véhicule	18
2. Les critères attachés au conducteur habituel et à la zone géographique de circulation.....	18
a. La zone géographique de circulation	19
b. Caractéristiques du conducteur habituel.....	19
B. LES AUTRES DETERMINANTS	19
1. Les règles particulières de tarification	20
a. Les assurances de courtes périodes.....	20
b. Les assurances de flottes.....	20
2. Les règles de tarification des garanties dommages	21
a. La tarification des garanties dommages proprement dits	21
b. La tarification des autres garanties dommages.....	22
i) L'incendie	22
ii) Le vol	23
iii) Les bris de glaces	23
3. Les règles de tarification des garanties complémentaires	23
a. Le décompte de la prime totale.....	23
i) Les composantes de la prime	24
ii) La taxe sur les opérations d'assurance (TOA)	25
b. La détermination de la prime totale.....	25
Chapitre 2 : La conclusion du contrat d'assurance automobile et les enjeux de la gestion des sinistres.	27
Section 1 : La souscription du contrat d'assurance automobile	27
PARAGRAPHE 1 : LE PROCESSUS DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE	27
A. LES ETAPES PRECEDENT LE PAIEMENT DE LA PRIME	27
1. La souscription directe.....	27

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

2. La souscription directe.....	30
a. L'agent général	30
b. Le courtier.....	30
B. LE PAIEMENT DE LA PRIME	30
1. A qui la prime doit-elle être payée ?.....	31
2. Comment doit-elle être payée ?	32
PARAGRAPHE 2 : LA PREUVE DU CONTRAT D'ASSURANCE.....	33
A. LA FORME DU CONTRAT D'ASSURANCE	33
B. LES DOCUMENTS REPRESENTANT LE CONTRAT D'ASSURANCE	
34	
a. Les règles communes relatives à la confection des attestations et des	
certificats d'assurance.	35
b. Les règles spécifiques relatives à la confection des attestations et des	
certificats d'assurance.	36
Section 2 : L'importance de la gestion des sinistres	38
PARAGRAPHE 1 : SUR LE PLAN EXTERNE.....	38
A. LA GESTION DES SINISTRES : UN FACTEUR DE FIDELISATION DES	
CLIENTS	38
B. LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE GESTION DES SINISTRES	
39	
PARAGRAPHE 2 : SUR LE PLAN INTERNE	41
A. LA REDUCTION DES COUTS	41
B. LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	42
DEUXIEME PARTIE : LE CADRE PRATIQUE.....	43
Chapitre 1 : La politique de gestion de sinistres de AMSA.....	44
Section 1 : La situation du marché ivoirien.....	44
PARAGRAPHE 1 : LES CHIFFRES CONCERNANT L'ASSURANCE	
AUTOMOBILE	45
A. L'EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ASSURANCE	
AUTOMOBILE DE 2014 A 2017	45
B. L'EVOLUTION DES SINISTRES DE 2014 A 2017	46
PARAGRAPHE 2: LES ORGANES EN CHARGES DE LA REGULATION ET	
DE LA GESTION DES SINISTRES.....	47
A. LES ORGANES INSTITUTIONNELS	47

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

1. La Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA).....	48
2. La Direction des Assurances (DA).....	48
3. Le Fond de Garantie Automobile.....	49
4. Le Bureau National de la Carte Brune CEDEAO.....	50
B. LES ORGANES PROFESSIONNELS.....	51
1. L'ASA-CI.....	51
a. L'Assemblée Générale.....	52
b. Le bureau Exécutif.....	52
c. Instance d'exécution (le Secrétariat Général Permanent).....	53
d. Instances consultatives et d'étude (Commissions techniques).....	53
2. Le POOL TPV.....	53
3. L'ANCARCI.....	54
Section 2 : La gestion pratique des sinistres automobiles de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE.....	54
PARAGRAPHE 1 : LES OPERATIONS PREALABLES A LA GESTION DES SINISTRES.....	54
A. LA DECLARATION DU SINISTRE.....	54
B. LA VERIFICATION DES GARANTIES ET L'OUVERTURE DU DOSSIER SINISTRE.....	56
PARAGRAPHE 2 :L'INSTRUCTION DU DOSSIER SINISTRE.....	57
A. L'INSTRUCTION DES DOSSIERS MATERIELS ET CORPORELS.....	57
1. L'instruction des dossiers matériels.....	57
a. Dommages tous accidents / dommages collisions / Incendie.....	58
b. Vol du véhicule avec ou sans agression (2 cas) :.....	58
c. Vol des accessoires (concerne uniquement le poste radio + clim).....	59
• Déclaration écrite à l'assureur ;.....	59
• Certificat de dépôt de plainte ;.....	59
• Photocopie de toutes les pièces du véhicule ;.....	59
• Facture d'achat de la pièce volée.....	59
d. Bris de glaces :.....	59
2. La gestion des sinistres corporels.....	60
a. Cas de blessures.....	60

b. Cas de décès.....	61
B. LE CAS SPECIFIQUE DES RECOURS : APPLICATION DE LA CONVENTION D'INDEMNISATION RAPIDE DES ASSURES	63
1. Le domaine d'application de la CIRA	63
2. L'exercice du recours et les suites de la procédure	64
Chapitre 2 : L'efficacité de la politique de gestion des sinistres et les recommandations.	67
Section 1 : L'efficacité de la gestion des sinistres de AMSA	67
PARAGRAPHE 1 : UN SYSTEME LOURD MAIS EFFICACE CONTRE LA FRAUDE	67
A. LA MISE EN PLACE DE PLUSIEURS NIVEAUX DE CONTROLE	67
B. LE REGLEMENT DES RECOURS	68
PARAGRAPHE 2 : L'IMPACT DE LA POLITIQUE DE GESTION DES SINISTRES SUR LE PORTEFEUILLE DE LA COMPAGNIE	69
A. L'ANALYSE DE LA CADENCE DE REGLEMENT DES SINISTRES	70
B. L'ANALYSE DE LA STRUCTURE DU PORTEFEUILLE	71
Section 2 : Les recommandations.....	72
PARAGRAPHE 1 : SUR LE PLAN EXTERNE.....	72
A. LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DEMATERIALISE DE GESTION DES SINISTRES ET LA SENSIBILISATION DES ASSURES.....	72
B. MISE EN PLACE D'UN MARKETING BEAUCOUP PLUS ATTRACTIF	74
PARAGRAPHE 2 : SUR LE PLAN INTERNE	76
A. LES ACTIONS A MENER POUR LA REDUCTION DES COUTS	76
B. LES ACTIONS RELATIVES AU PERSONNEL	76
1. Le développement personnel des employés	77
a. Affirmation de soi et prise de responsabilités :.....	77
b. Gestion du temps et organisation du travail :	77
c. Amélioration du suivi des performances individuelles et collectives....	78
i) Charisme / leadership :	78
ii) Clarification, gestion et dépassement de conflits :.....	78
iii) Cohésion - Adhésion.....	79
iv) Participation collective et efficacité des réunions.....	79

La gestion des sinistres automobiles comme facteur de performance d'une entreprise IARD : cas de AMSA ASSURANCE COTE D'IVOIRE

2. La formation du personnel aux règles de l'assurance.....	79
CONCLUSION GENERALE	80
BIBLIOGRAPHIE	81
ANNEXES	83
TABLE DE MATIERES.....	94

