

VIII-38

408-08

INTERNATIONAL DES ASSURANCES
YAOUNDE (CAMEROUN)
me PROMOTION - 1986 - 1988

COMPTE RENDU DE STAGE

THEME :

LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES
DANS UNE COMPAGNIE IARD
CAS DE LA SECURITE IVOIRIENNE

EVOUNA BALLA (Amacam)

Présenté par :

BOUYE TAH BI TAH Eugène

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

DE YAOUNDE (CAMEROUN)

8ème PROMOTION - 1986 - 1988

COMPTE RENDU DE STAGE

THEME :

**LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES
DANS UNE COMPAGNIE IARD
CAS DE LA SECURITE IVOIRIENNE**

Présenté par :

BOUYE TAH BI TAH Eugène

REMERCIEMENTS

Je profite de ces lignes pour exprimer toute ma reconnaissance et mes remerciements à tous les Membres du Personnel de " LA SECURITE IVOIRIENNE " qui m'ont aidé à différents niveaux à accomplir mon stage dans une atmosphère saine et sereine.

A cet effet, j'adresse toute ma gratitude au Directeur Général Monsieur CLAVE Ramon qui, malgré la restructuration de sa Compagnie et les nombreuses et importantes responsabilités qui lui incombent, a bien voulu m'accepter comme stagiaire, et a fait preuve d'une disponibilité sans failles à mon égard.

Qu'il ne soit également permis de remercier : le Responsable du Service SINISTRES, Monsieur TIENDAKA (section corporelle) et Mr. TRAORE (section matérielle) pour leur chaleureuse collaboration;

Les Responsables des autres services dont le soutien m'a été précieux;

Enfin, tout le personnel du Service Sinistres, notamment Messieurs N'CHO et LOHOUES qui m'ont permis de me familiariser avec la pratique du traitement des dossiers de Sinistres.

PLAN DU COMPTE - RENDU DE STAGE

I N T R O D U C T I O N

CH I : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE ET SES STRUCTURES :

I - ORGANIGRAMME

II - STRUCTURES

A - DIRECTION GENERALE

B - DIRECTION TECHNIQUE

1 - Service de Production

2 - Service de Sinistres

C - DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

D - CRITIQUES DE L'ORGANISATION DE LA COMPAGNIE

CH II : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SINISTRES

A - OUVERTURE DU DOSSIER

B - CONTROLE DE LA NATURE DES GARANTIES

C - EVALUATION DES DOMMAGES

D - REGLEMENT ET PAIEMENT DU SINISTRE

CH III : OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

- DIFFICULTES RENCONTREES

- SOLUTIONS PROPOSEES.

CONCLUSION GENERALE

- I N T R O D U C T I O N -

Compte-tenu du nombre des risques et de l'importance des accidents, l'assurance automobile est devenue un risque social. Les indemnités à verser à cet effet sont très lourdes et peuvent même compromettre le patrimoine de l'assuré.

Dans le souci de protéger les victimes d'accidents contre l'insolvabilité des tiers responsables, le législateur a institué l'obligation de l'assurance automobile. Ainsi par le jeu de la mutualité, l'assureur prend en charge la " dette " de responsabilité de l'assuré, dans la mesure de sa garantie en dommages.

Pour une compagnie IARD comme la " SECURITE IVOIRIENNE ", les sinistres automobiles constituent sans conteste la rubrique la plus importante des charges techniques. Aussi le résultat d'exploitation est-il fortement influencé par la gestion des sinistres automobiles.

Notre travail s'articulera autour de trois axes :

D'abord, nous présenterons la Compagnie et ses structures (CH I^{er}), ensuite nous traiterons de la gestion des sinistres proprement dite, notamment de la constitution du dossier de sinistres jusqu'à son règlement (CH II), et, enfin, nous émettrons des observations et suggestions (CH III).

CH I : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE ET SES STRUCTURES ✓

Créée en AOUT 1971, " LA SECURITE IVOIRIENNE " est une société d'assurances constituée sous forme de société anonyme.

Elle a pour objet d'effectuer en REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE et partout ailleurs dans le monde, conformément aux lois qui les régissent :

- 1/ Toutes opérations d'assurances contre les accidents, l'incendie, le vol, les opérations d'assurances transport, d'assurances maritimes, d'assurance aviation et tous autres risques propres à engager la responsabilité civile;
- 2/ Toutes opérations de nature à faire participer la société par tous moyens à toutes entreprises ou sociétés créées ou à créer pouvant se rattacher à l'objet social;
- 3/ Toutes opérations de réassurances conventionnelles ;
- 4/ Et, plus généralement, toutes opérations commerciales, financières, mobilières pouvant se rattacher directement ou indirectement à cet objet ou de nature à favoriser le développement de la société.

Son siège social reste fixé à ABIDJAN, et elle a un Capital social de 300.000.000 F CFA.

La structure du portefeuille de la compagnie est largement dominée par le risque automobile (76% en 1986). Néanmoins un effort de souscription est fait dans les autres branches IARD; la preuve la plus frappante est la création récente du service-maladie (JANVIER 1987).

En 1986, le nombre de polices émises s'élève à plus de 11.000, et la Compagnie réalise un chiffre d'affaires de l'ordre de 2 (DEUX) milliards } *de* représentant environ 10% du marché national.

En plus du siège social, la Compagnie compte 4 Bureaux directs et travaille avec des courtiers et des apporteurs divers.

I - ORGANIGRAMME DE LA COMPAGNIE

(Voir Annexe N° 1)

II - LES STRUCTURES DE LA COMPAGNIE

A - DIRECTION GENERALE

Elle est placée sous la haute autorité du Président Directeur Général qui est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société, et exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social. Mais mandat a été donné au Directeur Général pour assister le Président.

En collaboration avec les responsables des différents services, la Direction Générale définit la politique générale de la Compagnie. Elle décide de l'organisation générale, de la politique d'investissement, du recrutement du personnel, de la politique de souscription des risques etc... C'est elle qui veille à l'application des décisions prises par le Conseil d'Administration.

B - DIRECTION TECHNIQUE

Elle traite des questions juridiques et techniques relatives à " l'industrie " d'assurance.

Elle comprend 2 (DEUX) services qui sont le service de production et le service de sinistres.

1 - SERVICE DE PRODUCTION

** Production automobile :*

Elle s'occupe de la souscription des risques automobiles et de leur tarification. Elle rédige les contrats et les avenants de modification; établit les attestations d'assurance automobile; assure la transmission des quittances de primes et des contrats aux assurés ; et gère les polices automobiles souscrites par les bureaux directs de la Compagnie.

** Production maritime et maladie :*

Elle se charge de la souscription des risques maritimes et maladie, de leur tarification et de la rédaction des contrats. Elle régle également les sinistres y afférant.

** Production risques divers :*

Elle s'intéresse aux risques incendie, vol, dégâts des eaux, tous risques chantiers (TCR), multirisques habitation, risques relatifs à la R.C.C.F. ou à la R.C. Chef d'Entreprises etc... Elle souscrit les risques, les tarifie, établit les contrats et les place en coassurance en fonction des pleins de souscription.

2 - SERVICE DE SINISTRES

** Sinistre Automobile :*

Il instruit et ordonne les règlements des dossiers sinistres automobiles. Il fera l'objet d'un développement plus détaillé au cours du présent compte-rendu.

** Sinistre Risques Divers*

Il s'intéresse au traitement des sinistres des risques divers; vérifie les garanties accordées, l'état des primes, exerce les recours contre les tiers responsables s'il y a lieu.

C - DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Elle se compose des services de comptabilité et d'informatique.

Le service comptabilité s'occupe de la caisse, de tous les mouvements de fonds notamment encaissements et décaissements, de toutes les opérations bancaires effectuées par la Compagnie. Il est chargé de l'administration et de la gestion du personnel et des ressources matérielles de la Société.

En ce qui concerne le service informatique, il est naissant. Pendant notre passage, le programme n'avait pas encore démarré et nous avons été associé aux séances d'initiation du personnel au maniement des appareils. Pour l'heure, le responsable de ce service établit la paye du personnel, des relevés d'honoraires versés aux Avocats et Médecins, et édite des états de production de bureaux directs.

...../.....

D - CRITIQUES DE L'ORGANISATION DE LA COMPAGNIE

* STRUCTURES ET RESSOURCES HUMAINES

* L'organigramme de la Compagnie présente une administration fortement centralisée et autocratique. Les structures intermédiaires n'ont aucun réel pouvoir de décision.

La Compagnie compte un important nombre de cadres supérieurs, diplômés de l'Enseignement Supérieur. Mais ceux-ci n'ayant pas de rôle et de fonctions clairement et nettement définis, toute velléité d'initiative est brisée en eux.

* Un certain débordement du personnel est constaté, tant au niveau du service de production que celui des sinistres. Cette situation a pour origine le départ de plusieurs collaborateurs et a pour conséquences d'engendrer d'énormes retards dans l'exécution des tâches.

Pour pallier cette situation, nous suggérons en ce qui concerne le premier point, la mise en place de structures permettant le développement de l'esprit d'initiative et du sens de responsabilité. C'est d'ailleurs ce qui n'a pas échappé à la nouvelle Direction Générale, qui a mis sur pied un comité de direction composé du Directeur Général, du Directeur technico-commercial, des responsables des services de production et de sinistres et de celui de la Direction financière. Le dit Comité se réunit en début de chaque semaine pour faire la mise au point de la semaine écoulée.

Concernant le second point que nous qualifions de conjoncturel, nous proposons que la Direction engage des " Contractuels " pour l'exécution des tâches certes importantes mais sans grande complexité pour juguler le retard.

* PROMOTION DE LA FONCTION COMMERCIALE

* La politique de souscription est le domaine strictement réservé de la Direction Générale et le responsable de la production et celui du service commercial n'ont aucun pouvoir réel pour souscrire.

* Au niveau de la production automobile, le personnel n'a pas un rôle de producteur. Il ne se confine que dans la proposition des contrats relatifs à la garantie R.C. obligatoire.

S'agissant de la cellule commerciale, nous suggérons l'instauration d'une structure commerciale autonome. Elle doit se faire par le biais d'une délégation de pouvoir clairement définie en matière de souscription. / mi

Avec la nouvelle Direction, la tendance est à l'abandon total de souscription pour le laisser aux responsables de production et du service commercial.

Le service commercial devrait être à même de concevoir de nouveaux produits autres que l'automobile, en recherchant les contrats procurant la meilleure rentabilité. Un effort considérable est déployé dans ce sens.

Concernant la production automobile, l'on devrait insister sur l'intérêt que l'assuré a de protéger son patrimoine contre le vol, l'incendie, le bris de glaces, de protéger sa personne et les membres de sa famille en cas d'accident etc.....

* FORMATION DU PERSONNEL

Il est utile de promouvoir une politique de formation de personnel dans divers domaines, notamment la conception de nouveaux produits, les techniques de gestion, afin d'assurer une constante adaptation de celui-ci aux nouveaux objectifs de la Compagnie. / bi

...../.....

CH II : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SINISTRES

Dans cette rubrique, nous allons détailler le circuit d'un dossier de sinistre notamment de l'ouverture jusqu'à son règlement et à sa clôture.

A - OUVERTURE DU DOSSIER

Elle est subordonnée à la connaissance du sinistre par la Compagnie. Celle-ci peut en être informée de plusieurs manières :

* Par déclaration de l'assuré :

L'assuré se présente au guichet de la Compagnie pour déclarer son sinistre. Généralement, il est exigé que ce soit le conducteur qui vienne faire la déclaration de sinistre car il est supposé connaître les circonstances de l'accident. Il remplit et signe un imprimé de déclaration de sinistre (annexe 2) comportant des mentions relatives à l'identification du conducteur, du véhicule assuré, du tiers impliqué, des circonstances de l'accident, de la nature des dommages subis.

A cette occasion, le déclarant devra fournir l'attestation d'assurance, le permis de conduire et la visite technique, pièces dont des photocopies seront faites et versées au dossier. Il reçoit enfin un récépissé de déclaration (annexe 3) de sinistre portant le numéro du dossier. Il lui est fait obligation de présenter ce récépissé pour tout suivi du dossier.

* Par citation à comparaître :

Il s'agit d'une requête présentée par la victime pour la réparation de son préjudice, requête par laquelle l'huissier demande à l'assureur du civilement responsable d'avoir à comparaître par devant le tribunal pour s'entendre condamner à réparer le préjudice subi.

Signalons que cette démarche est contraire aux textes en vigueur et au contrat d'assurance mais acceptée par les juges aux fins de rechercher un payeur solvable.

...../.....

En pareille circonstance, la Compagnie écrit à son conseil juridique aux fins que celui-ci obtienne le P.V. relatif à l'accident pour la constitution du dossier.

** Par la déclaration de la victime :*

Voulant réparation du préjudice que lui a causé un assuré de la Compagnie, la victime peut se présenter au guichet pour s'informer de l'existence d'un dossier concernant l'accident. En l'absence de tout dossier, l'on en ouvrira un au vu de la présentation, soit d'un constat ou P.V. d'accident, soit d'un certificat médical. L'assuré est alors convoqué pour venir faire sa déclaration (annexe 4).

** Par la réclamation de la Compagnie adverse :*

La Compagnie peut recevoir une réclamation provenant d'une Société adverse dont l'assuré a été victime d'un accident impliquant notre client. Le dossier de réclamation contient outre la lettre de réclamation chiffrée, le rapport d'expertise et le contrat ou le P.V. d'accident.

Dans ce cas, un dossier est ouvert et l'assuré est convié à être entendu.

B - CONTROLE DE LA NATURE DES GARANTIES

Une fois que le dossier de sinistre est ouvert, il est procédé au contrôle des garanties. Ce contrôle est indispensable car il permet de savoir si le sinistre déclaré entre dans le cadre d'une garantie acquise à l'assuré. Pour ce faire, l'on recourt aux polices d'assurances pour vérifier les risques qui sont couverts, l'état des primes et la période de garantie. Ces divers renseignements sont portés sur le dossier de sinistre.

Une fiche de sinistres (annexe 5) est alors remplie et jointe aux polices qui sont transmises au service de production automobile.

...../.....

Ce contrôle terminé, la Compagnie peut refuser sa garantie à l'assuré pour diverses raisons dont les plus courantes sont :

- l'usage non-conforme du véhicule
- le défaut ou la préemption de la visite technique
- le défaut ou la non-conformité du permis de conduire avec le véhicule impliqué
- la non-assurance du fait que la période de garantie est expirée.

C - EVALUATION DES DOMMAGES

Après étude des éléments du dossier, la Compagnie peut estimer la responsabilité de son assuré engagée. Dans ce cas, elle procède à l'évaluation des dommages subis par les tiers. Cette évaluation est faite différemment suivant qu'il s'agit d'un dommage matériel ou d'un dommage corporel.

1 - Dommages matériels subis par un véhicule

- s'il est établi que les dommages sont imputables à un accident dont l'assuré est totalement responsable, la Compagnie constitue une provision en attendant la réclamation chiffrée du tiers lésé. Celle-ci peut provenir d'une Compagnie adverse.

Dans ce cas, la Compagnie reçoit le P.V. d'accident qui constate des faits pouvant engager la responsabilité de l'assuré et le rapport d'expertise établi par un expert automobile agréé. Ce dernier document détermine l'étendue des dommages, les éléments de réparation du véhicule et les fournitures nécessaires, le nombre d'heures de main-d'oeuvre. Il indique également le nombre de jours d'immobilisation du véhicule, le coefficient de vétusté, la valeur neuve et la valeur vénale du véhicule.

Ainsi la Compagnie aura à verser au tiers lésé une indemnité tenant compte du montant du préjudice fixé dans le rapport d'expertise des frais d'honoraires versés à l'expert et éventuellement l'immobilisation du véhicule.

...../.....

- Au cas où l'assuré souscrirait une garantie " Dommages éprouvés par le véhicule " ou couramment appelée " TOUS RISQUES ", la Compagnie com- met d'office un expert automobile agréé aux fins d'analyser le véhicule accidenté dans le garage qui aura été indiqué par l'assuré. La Compagnie demande au garage de procéder à la réparation du véhicule accidenté. *oui*

Une fois la remise en état du véhicule achevée, la Compagnie délivre un bon de réparation et de sortie (annexe 6) qu'elle adresse au garage lui demandant de laisser sortir de ses installations le véhicule réparé et de faire parvenir sa facture de réparation qui est obligatoirement conforme aux conclusions de l'expert automobile pour règlement. C'est la méthode de prise en charge de la remise en état du véhicule accidenté. *fin*

- Au vu des éléments du dossier, la Compagnie peut estimer que son assuré n'est pas exclusivement responsable de l'accident. C'est l'hypothèse du partage de responsabilité. Dans ce cas, des discussions s'engagent entre les Compagnies impliquées par correspondance. Si un accord n'est trouvé, l'affaire est portée devant la Commission d'arbitrage du Comité des Assureurs. La dite Commission est constituée par les responsables du service de sinistres des différentes Compagnies. Se réunissant une fois par mois, l'affaire litigieuse sera connue d'elle et tranchée. Ses décisions sont sans appel et les Compagnies sont impérativement invitées à les exécuter. *on*

2 - Dommages corporels subis par la victime : *✓*

Ici la victime est atteinte dans son intégrité physique. La victime doit établir l'existence et l'importance des divers chefs de préjudices qu'elle invoque. Pour ce faire, elle peut fournir un certificat médical accompagné de documents attestant les frais médicaux et pharmaceutiques exposés dans le cas d'un préjudice léger; cependant en cas de préjudice sérieux ou d'assignation en justice, une expertise médicale de la victime qualifiée de simple, de contradictoire ou de judiciaire s'avère indispensable.

...../.....

Le rapport d'expertise médicale décrit la nature des lésions subies par la victime et leur impact aux plans médical et social; détermine l'importance des divers chefs de préjudices ainsi que l'état de consolidation.

L'évaluation du préjudice corporel intervient suivant deux manières :

- Transaction amiable : la Compagnie signifie à la victime son accord de principe. Un avocat peut-être choisi par la victime pour la représenter ou l'assister. En possession de la réclamation chiffrée de la victime, la Compagnie fait une contre-proposition en se fondant sur les conclusions du rapport d'expertise médicale. Il s'établit alors entre la Compagnie et la victime une discussion jusqu'à accord des deux parties. Bien qu'avantageuse, cette voie est moins utilisée par la Compagnie.
- Décision judiciaire : le quantum de l'indemnité à verser à la victime est fixé après condamnation de la Compagnie par les tribunaux dont les décisions n'obéissent ni à la logique ni à la raison. Mais malheureusement, plusieurs dossiers de la Compagnie ont été réglés par cette voie.

L'indemnisation de la victime requiert divers critères pour l'évaluation des différents chefs de préjudices. Aussi allons-nous l'étudier en cas de blessures de la victime d'une part et d'autre part, en cas de décès de celle-ci.

a) Evaluation des dommages en cas de blessures de la victime.

Dans ce cas, les chefs de préjudices traditionnellement indemnisés sont classés en deux catégories à savoir les préjudices patrimoniaux d'une part et d'autre part les préjudices extrapatrimoniaux.

- Préjudices Patrimoniaux

* Frais de traitement : ce sont tous les frais exposés par la victime pour ses soins, notamment les frais d'hospitalisation, les frais pharmaceutiques, de transports, les honoraires médicaux.

Toutes ces dépenses feront l'objet de remboursement si elles sont consécutives à l'accident et justifiées sur pièces, sont exclus les frais engagés présentant un caractère somptuaire.

✓ * Incapacité temporaire de travail (I.T.T.)

Du fait de l'accident, la victime a dû interrompre son travail pour une durée plus ou moins longue et s'est trouvée ainsi privée de tout ou partie de ses gains.

Pour les victimes exerçant une activité professionnelle, l'indemnité est évaluée sur présentation des bulletins de salaires ou l'état de rémunération régularisé par l'employeur. Pour les non salariés, ne pouvant justifier d'un manque à gagner, les tribunaux allouent généralement une indemnité de principe en se référant au SMIG. / *ou*

✓ * Incapacité Permanente Partielle (I.P.P.) :

Elle se traduit par une réduction de capacité après consolidation médicale des blessures. C'est un taux ou pourcentage fixé par rapport à la pleine capacité de l'individu que l'on estime à 100%. L'évaluation de ce poste de préjudice est effectuée en fixant une valeur pour le point d'I.P.P. La valeur du point croît en fonction de l'importance du taux d'I.P.P. Le Juge va fixer l'indemnité en fonction du taux d'I.P.P. (Tableau I - en annexe).

- Préjudices extrapatrimoniaux ✓

✓ * Prétium doloris :

Il représente les souffrances purement physiques endurées par la victime. Il est fonction de la nature des blessures, les traitements des opérations subies par la victime.

Son importance est qualifiée médicalement de léger, de moyen, d'important, d'assez important, de très important, d'exceptionnel.

...../.....

✓ * Préjudice esthétique :

Il s'agit des disgrâces physiques résultant des blessures de la victime. Sa gravité est fixée médicalement et son importance varie selon le sexe, l'âge éventuellement, l'activité de la victime etc...

(Tableau II en annexe).

✓ * Préjudice d'agrément :

Il se définit comme l'impossibilité pour la victime de continuer à se livrer à certaines activités déterminées de loisir " représentant pour elle plus qu'un divertissement ". Ce chef de préjudice est rarement réclamé et se confond généralement avec la réduction de la capacité physique.

b) Evaluation des dommages en cas de décès de la victime. *ou*

Toute personne réclamant une indemnité doit nécessairement justifier son droit à agir se traduisant par sa qualité par rapport à la victime décédée. *11*

Les personnes généralement admises à réclamer réparation sont, le conjoint, les descendants et les ascendants. Les chefs de préjudices demandés en réparation sont les suivants :

✓ * Préjudice matériel :

Il consiste dans les frais engagés à l'occasion du décès de la victime. Ces frais se résument dans les dépenses exposées par la famille lors du décès, de transport de la victime du lieu de l'accident à l'hôpital ou à son domicile, les frais de dernière maladie etc... *ou*

Ils sont remboursés sur justifications et sous réserve qu'ils soient en rapport avec la situation de fortune et du défunt et de ses héritiers.

✓ * Préjudices économiques :

C'est le préjudice pécuniaire se traduisant dans la privation des ressources subi par les ayants-droit.

Le conjoint (la femme pour la perte de son mari) et les enfants sont indemnisés.

En ce qui concerne les frères et soeurs, les Père et Mère, ils devront, pour être indemnisés, prouver qu'ils étaient à la charge de la victime.

✓ * *Préjudice moral :*

C'est un préjudice purement affectif qui consiste dans le chagrin et la douleur de la perte d'un être cher. Pour son évaluation il est tenu compte de la situation professionnelle de la victime. En pratique, les tribunaux restent souverains pour apprécier l'indemnité qui leur paraîtra être la juste réparation du dommage.

D - REGLEMENT ET PAIEMENT DU SINISTRE

Une fois que la responsabilité de l'assuré est retenue et indiscutable, ceci grâce soit au constat de police ovamiable, soit à une décision judiciaire ou soit à la décision de la commission d'arbitrage, le règlement intervient.

Concernant les dommages matériels, la Compagnie remplit un chèque au nom de la Compagnie adverse qu'elle lui adresse ensuite.

Dans le cas des dommages corporels, la Compagnie libelle un chèque au nom de la victime ou de son ayant-droit (en cas de décès de la victime) et le cas échéant, au nom de toute autre personne dûment mandatée. (ex : avocat - huissier etc....).

Celui qui reçoit le paiement devra justifier son identité en présentant une pièce d'identification dont une photocopie sera faite pour être conservée dans le dossier de sinistres, et signer la quittance de règlement (annexe 7) ou la quittance transactionnelle (annexe 8) qui est la preuve que la Compagnie a réglé le sinistre.

CH III : OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

* DIFFICULTEES RENCONTREES

- la recherche des dossiers constitue un gros handicap pour le traitement des dossiers. Cette situation engendre d'une part une perte de temps considérable pour le personnel, d'autre part la colère de la clientèle qui estime qu'il règne un désordre et un manque de suivi de ses dossiers de la part du personnel.

Cet état de chose est dû à :

- la trop grande mobilité des dossiers.
- la conservation abusive des dossiers par certains utilisateurs.
- l'inorganisation du service production automobile pénalise la vérification de la garantie de l'assuré.
- Débordement du personnel du service de sinistres en ce qui concerne la réception des déclarations, des réclamations et du traitement des dossiers.

* SOLUTIONS PROPOSEES

- Pour faciliter la recherche des dossiers, il faut :
 - * reclasser rapidement les dossiers aussitôt après usage.
 - * respecter scrupuleusement la liste dressée permettant de suivre en permanence les dossiers conservés par les utilisateurs.
 - * traiter rapidement les dossiers afin d'éviter leur accumulation.
 - * renforcer le personnel du service de sinistres.

* REMARQUES ET PROPOSITIONS

- Privilégier les transactions avec les victimes d'accidents corporels.

...../.....

Ceci suppose qu'un contact rapide soit pris avec les victimes. Cette méthode permet d'éviter d'une part des frais relatifs aux honoraires d'Avocats et d'Experts et d'autre part, de faire dépendre les indemnités à verser de la seule conviction des Magistrats.

- Améliorer la structure du portefeuille.*

Elle peut se faire par deux moyens :

- L'application de la clause bonus-malus s'avère nécessairement compte tenu du nombre croissant de sinistres constatés en ce qui concerne la branche automobile notamment les véhicules de la catégorie T.P.V.*

Cela a l'avantage de pénaliser les assurés qui se rendent responsables des sinistres et d'entraîner l'éventuelle résiliation de leur contrat.

- L'interdiction formelle aux intermédiaires de souscrire pour le compte de la Compagnie des risques automobiles et l'allocation de taux de commission très intéressant aux courtiers apportant des affaires autres que l'automobile.*

- Délégation de signature des chèques.*

Un certain retard a été constaté dans la signature des chèques. Cette situation est due aux charges multiples incombant au responsable concerné. Ce qui a pour conséquence d'une part de faire traîner des dossiers qui auraient dû être rapidement traités et classés, et d'autre part, d'engendrer la grogne des bénéficiaires.

Pour pallier cette situation, nous estimons qu'il serait utile de confier au responsable du service de sinistres, la signature des chèques pour un certain montant bien déterminé par une délégation de signature.

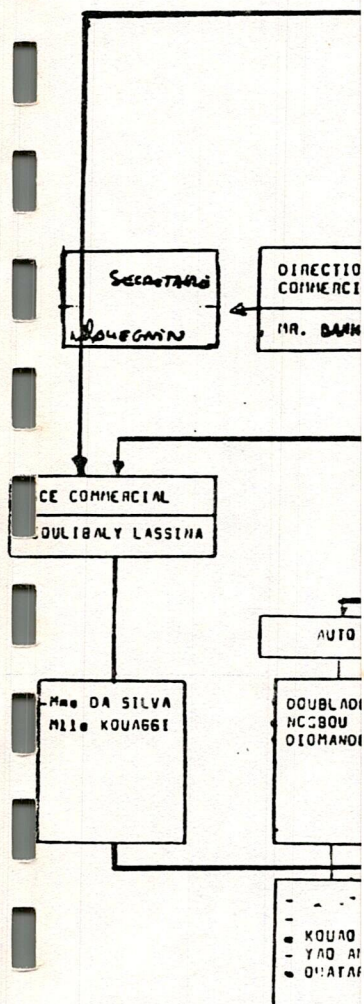
...../.....

CONCLUSION GENERALE

Compte-tenu de la structure du portefeuille fortement dominée par les risques automobiles, et du poids des sinistres automobiles déterminant le résultat d'exploitation de la Compagnie, nous avons été animés tout au long du présent compte-rendu, par le souci de présenter assez clairement le système de traitement des dossiers de sinistres automobiles et les difficultés qu'on y rencontre et de suggérer quelques éléments de solutions.

Notre vif souhait est que les responsables prennent des décisions nécessaires à la lumière de ce qui a été exposé, afin d'assurer une amélioration du service rendu pour une meilleure compétitivité de la Compagnie.

SECURITE IVOIRIENNE
ORGANIGRAMME



LA SECURITE IVOIRIENNE S.A.

COMPAGNIE D'ASSURANCES

Sté Anonyme au Capital de 300.000.000 de Francs CFA

(dont 300.000.000 versés)

ENTREPRISE PRIVEE REGIE par la LOI N° 62-232

DU 29 JUIN 1962

REGISTRE DU COMMERCE 8299

SIEGE SOCIAL ABIDJAN 01

BOITE POSTALE 569

DECLARATION DE SINISTRE AUTOMOBILE

Partie à remplir par l'Agent ou le Courtier

Partie A C	Dommages	Vol	Incendie
ASSURE	1er TIERS	2e TIERS	
Nom :	Nom :		
Véhicule :	Véhicule :		
Assurance :	Assurance :		
Police N° :	Police N° :		
Agence	Police	Catégorie	
Sinistre	Date	Franchise	

Partie à remplir par l'assuré

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE SOUSCRIPTEUR

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ADVERSAIRE

Nom et Prénom			Nom et Prénom		
Profession			Profession		
Domicile			Domicile		
Assurance N° Police			Assurance N° Police		
Conducteur du Véhicule			Conducteur du Véhicule		
Nom et Prénom			Nom et Prénom		
Date de Naissance	Né le		Date de Naissance		
Domicile			Domicile		
Permis de Conduire N°	délivré le à		Permis de Conduire N°		
Catégorie	valable jusqu'au		Catégorie	valable jusqu'au	
Autorisation N°	valable jusqu'au		Autorisation N°	valable jusqu'au	
Véhicule	Motif du déplacement		Véhicule		
Marque et Force			Marque et Force		
N° d'immatriculation			N° d'immatriculation		
Poids total en charge	Charge utile		Poids total en charge	Charge utile	
DAMNAGES MATERIELS	Nature des dommages matériels et montant approximatif		Nature des dommages matériels et montant approximatif		
Lieu où le véhicule			Lieu où le véhicule		
Peut être examiné			Peut être examiné		
Expert désigné			Expert désigné		
Dommages Corporels	des personnes transportées dans le véhicule assuré		des autres personnes blessées		
Nom et Prénom					
Profession					
Sexe					
par rapp. à l'assuré					
Conducteur					
des blessures					

RECEPISSE DE DECLARATION DE SINISTRE

M

Votre déclaration de sinistre a été enregistrée sous le numero

SIN.....

que vous voudrez bien rappeler sur toutes vos correspondances ou lors de votre prochaine visite dans nos bureaux concernant cette affaire.

La Sécurité Ivoirienne S.A.
OI B. P. 569 ABIDJAN 01
Bd Roume

TÉL: 32 50 63

NUMEROS D'ORDRE	NUMEROS DE SINISTRE	DATES	IMMATRICULATION	TIERS	RESPONSABILITES	EVALUATIONS

LA SECURITE IVOIRIENNE S. A.
COMPAGNIE D'ASSURANCES

Société Anonyme au Capital de 300 000 000 Frs CFA (Dont 150 000 000 Versés)
Registre du Commerce 8299 ABIDJAN

Siège Social
Immeuble la Pyramide
Avenue Botreau Roussel
Tél: 22-38-50 et 56
B. P. 569
ABIDJAN

Abidjan le

N° REF. SIN.

-CONVOCATION-

Monsieur,
Vous êtes prié de bien vouloir vous présenter de toute urgence
à la Compagnie d'Assurances, "LA SECURITE IVOIRIENNE"
sise angle Boulevard Botreau-Roussel avenue Franchet d'Esperey
au 1^{er} Etage de l'Immeuble " LA PYRAMIDE " Abidjan, muni
de la présente convocation pour affaire vous concernant.
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments
distingués.

Le chef de service

LA SECURITE IVOIRIENNE S. A.

COMPAGNIE D'ASSURANCES

Sté Anonyme au Capital de 300.000.000 de Francs C F A

(dont 150.000.000 versés)

ENTREPRISE PRIVÉE RÉGIE par la LOI N° 62-232

DU 29 JUIN 1962

REGISTRE DU COMMERCE 8299

SIÈGE SOCIAL ABIDJAN

BOITE POSTALE 569

BON DE REPARATION ET DE SORTIE

N° 000961

SINISTRE N° :

POLICE N° :

FRANCHISE 10 % {

NANTISSEMENT :

MARQUE GENRE

N° IMMATRICULATION

APPARTENANT A

ACCIDENTE LE

GARAGE (où a lieu les réparations)

DÉGATS MATÉRIELS

SUIVANT EXPERTISE

Nous vous autorisons à laisser sortir de vos garages après les travaux de réparation, le véhicule
marque immatriculé et nous adresser votre facture établie suivant rapport
d'expertise N° aux fins de règlement.

VEUILLEZ AGREER, MESSIEURS, L'EXPRESSION DE NOS SENTIMENTS DISTINGUES.

AUTORISATION DE L'ASSURE

Je soussigné , propriétaire du véhicule en référence, me déclare
satisfait des travaux de réparation effectués sur mon véhicule par le GARAGE pour sa
remise en état.

En conséquence, j'autorise " LA SECURITE IVOIRIENNE S. A. " à procéder directement au règlement
des dommages occasionnés à mon véhicule N° entre les mains du Garagiste qui
a effectué les réparations.

Je déclare en outre, que moyennant ce paiement, il a été fait droit à toutes les réclamations qui
auraient pu être adressées à la dite COMPAGNIE sur le plan matériel en raison de ce sinistre dont elle est bien
valablement quitte.

Signé par l'Assuré

Abidjan, le 1972

P / La Compagnie

NE PAS COMMENCER
LES REPARATIONS
AVANT LE PASSAGE
DE L'EXPERT

(1) La franchise est toujours déduite
du montant de l'expertise.

(2) L'exemplaire jaune devra nous être
retourné avec la facture.

No de Police Assurance

No de Sinistre Accident du

LA SECURITE IVOIRIENNE S. A.
ENTREPRISE PRIVEE REGIE PAR LA LOI N° 62 232
DU 29 JUIN 1962
REGISTRE DU COMMERCE 8 299
SIEGE SOCIAL ABIDJAN
01 B. P. 569 ABIDJAN 01

QUITTANCE DE FRS

Je soussigné

Agissant en qualité de

Reconnais avoir reçu de la Compagnie «LA SECURITE IVOIRIENNE S. A.»

au titre du Sinistre en date du

la somme de

SINISTRE Cie

1/6 Règlement Partiel
7/8 Règlement Définitif
9 Règlement sur dos T.

— espèces

— Chèque Bancaire

No en date du

Etablissement payeur

Pour règlement de

Pour Solde Complet et définitif des conséquences du Sinistre ci-dessus

référéncié.

1 = Frais

2 = Honoraires

3 = Frais et Honoraires

4/8

9 = Sur dossier terminé

Abidjan, le 198.....

N° DE POLICE

ASSURE

N° DE SINISTRE ACCIDENT DU

LA SECURITE IVOIRIENNE S. A.

COMPAGNIE D'ASSURANCES

Sté Anonyme au Capital de 300.000.000 de Francs C.F.A.
(dont 150.000.000 versés)

ENTREPRISE PRIVÉE RÉGIE par la LOI n° 62-232
DU 29 JUIN 1962

REGISTRE DU COMMERCE 8299

SIÈGE SOCIAL ABIDJAN

BOITE POSTALE 569

QUITTANCE TRANSACTIONNELLE

Frs.

Je soussigné

victime de l'accident du reconnais avoir reçu de la COMPAGNIE
"LA SECURITE IVOIRIENNE SA" payant tant pour son compte qu'en l'acquit de son Assuré
Mr. la somme forfaitaire de F

pour solde de tous comptes, sans réserve, à titre d'indemnité définitive pour frais médicaux, pharmaceutiques,
d'hospitalisation, judiciaires ou autres et en réparation de préjudice pour blessures, perte de temps, de salaire,
d'effets et de matériel, et en général de tout préjudice d'ordre matériel, physique, moral ou autre.

Je déclare que moyennant ce paiement, il a été fait droit à toutes les réclamations qui auraient pu être
adressées à la dite COMPAGNIE en raison de ce sinistre dont elle est bien valablement quitte, ainsi que
Mr. son assuré.

En conséquence, je donne par la présente, tant à la Compagnie d'Assurances "LA SECURITE IVOIRIENNE SA"
qu'à son assuré, décharge complète, définitive et sans aucune exception ni réserve, tant pour le présent que pour
l'avenir, QUELLES QUE SOIENT LES COMPLICATIONS ET AGRAVATIONS qui pourraient survenir et renonce
à tout recours et à toute réclamation contre les sus-nommés.

Dont quittance pour solde

Fait à le

REFERENCE DU PAIEMENT

- ☐ Espèces
- ☐ Chèque bancaire n°
en date du
établissement payeur
- ☐ Chèque postal n°
en date du
compte débité n°

Faire précéder la signature des mots
" lu et approuvé "

bon pour quittance définitive de la somme (en lettres)
pour solde et sans réserve, bon pour désistement de
tous droits, instance et actions.

AGES	0 - 10 ans + 20 %	11 - 20 ans + 10 %	21 - 40 ans barème = 33 280	41 - 50 ans - 10 %	51 - 60 ans - 20 %	+ de 60 ans - 25 %
1 à 10 %	119 808	109 824	3	89 856	79 872	74 880
11 à 25 %	139 776	128 128	3,5	104 832	93 184	87 360
26 à 35 %	159 744	146 432	4	119 808	106 496	99 840
36 à 45 %	179 712	164 736	4,5	134 784	119 808	112 320
46 à 55 %	199 680	183 040	5	149 760	133 120	124 800
56 à 66 %	239 606	219 648	6	179 712	159 744	149 760
67 à 85 %	319 488	292 864	8	239 616	212 992	199 680
86 à 100 %	399 360	366 080	10	299 520	266 240	249 600

T A B L E A U -2- P.D. et P.E.
=====

DEGRE	P. D.		P. E.	
	SMIC	PRIX	SMIC	PRIX
0	0	0	0	0
1	1	33 280	1	33 280
2	3	99 840	3	99 840
3	5	166 400	5	166 400
4	8	266 240	9	299 520
5	12	399 360	15	499 200
6	18	599 040	24	798 720
7	30	998 400	40	1 331 200
8	46	1 530 880	60	1 996 800