

Thème :

**LA GESTION DE SINISTRES DANS UNE JEUNE COMPAGNIE
D'ASSURANCE : CAS DE L'UNION DES ASSURANCES
DU BURKINA**

MEMOIRE
présenté et soutenu publiquement par
Monsieur **SANON David**

Pour l'obtention du
Diplôme d'Etudes Supérieures en Assurances
(D.E.S.A.)

Sous la direction de :

- **Monsieur Ambroise ABEGA FOU DA**
*diplômé de l'I.I.A.,
Directeur Succursale Alico Yaoundé*
- **Monsieur Alfred YAMEOGO**
*diplômé de l'I.I.A.
Directeur Général de l'U.A.B.*

E R R A T A

=====

- 1°) REMERCIEMENTS : Lire ménagé au lieu de ménager
- 2°) PAGE 2 : Au lieu de l'accroissement.....phénomène.....lire
- ensuite au phénomène de...
- 3°) PAGE 2 : Au lieu de : Enfin l'élévation.....lire : - Enfin à
l'élévation du niveau de conscience des Burkinabe en matière
d'assurances.
- 4°) PAGE 3, Ligne 4 : Au lieu de.....garantit à l'accomplissement,
Lire...garantit à l'assuré l'accomplissement...
- 5°) PAGE 3, Q3, ligne 6 : lire déterminent au lieu de détermine
- 6°) PAGE 4, Q3, ligne 11 : Au lieu de "domaine névral-ique", lire
"domaine névralgique" ;
- 7°) PAGE 9, Lire régleur en lieu et place de règleur.
- 8°) PAGE 11, Q2 : Lire tant que le dossier n'est pas complet
ligne 5 Le règleur le met en attente et y classe chaque
élément nouveau.
- 9°) PAGE 19 : Lire... établi...au lieu de établit.
- 10°) PAGE 27 : Au lieu de elles est...lire elle est...
- 11°) PAGE 29 : Au lieu de sur remise...lire...sur la remise.
- 12°) PAGE 31 : Lire machines-outils au lieu de outils-machines.

Thème :

**LA GESTION DE SINISTRES DANS UNE JEUNE COMPAGNIE
D'ASSURANCE : CAS DE L'UNION DES ASSURANCES
DU BURKINA**

MEMOIRE
présenté et soutenu publiquement par
Monsieur **SANON David**

Pour l'obtention du
Diplôme d'Etudes Supérieures en Assurances
(D.E.S.A.)

Sous la direction de :

- **Monsieur Ambroise ABEGA FOU DA**
*diplômé de l'I.I.A.,
Directeur Succursale Alico Yaoundé*
- **Monsieur Alfred YAMEOGO**
*diplômé de l'I.I.A.
Directeur Général de l'U.A.B.*

I

DEDICACE

A Jacqueline NIKIEMA, mère de mon enfant ; pour son affection, son courage et son abnégation.

A notre chère fille Nadège Marie-Anasthasie SANON, expression de notre amour.

II

REMERCIEMENTS

Qu'il me soit permis tout d'abord d'adresser mes sincères remerciements à Monsieur Alfred YAMEOGO, Directeur Général de l'Union des Assurances du Burkina (U.A.B), co-directeur de ce mémoire dont le concours et la compréhension ont été nécessaires à sa réalisation.

Le Personnel de l'U.A.B a su m'entourer d'affection et de considération durant la période de stage. Qu'il trouve ici l'expression de ma profonde gratitude.

Je suis reconnaissant à l'endroit de Monsieur Ambroise ABEGA FOUA, qui malgré la distance a accepté co-diriger ce travail.

Je ne puis m'empêcher d'exprimer toute ma reconnaissance à la Direction et au corps enseignant du foyer intense de fermentation intellectuelle qu'est l'I.I.A . Ce travail est sans conteste le fruit de la sève nourricière qu'ils m'ont apportée deux années durant, de façon inlassable.

Enfin mes frères et amis n'ont ménager aucun effort pour faciliter mon succès.

Je partage leur fierté.

III

LISTE DES PRINCIPALES ABREVIATIONS.

al. :	alinéa
art. :	article
C.D.N.L :	Certificat Définitif de Non Livraison
CICA :	Conférence Internationale des contrôles d'assurance des Etats Africains.
FONCIAS :	La Foncière Assurance
I.D.A. :	Indemnisation Directe des Assurés
P.A.S :	Programme d'ajustement Structurel
P.V.	Procès - Verbal.
SONAR :	Société Nationale d'Assurance et de Réassurance
T.R.V.T.P :	Tous Risques Vol total ou Partiel
U.A.B. :	Union des Assurances du Burkina
U.A.P. :	Union des Assurances de Paris
V.T. M. :	Véhicule Terrestre à Moteur.

INTRODUCTION GENERALE

Historiquement la naissance de l'assurance, qui de nos jours constitue une véritable industrie au service de l'économie européenne remonte au moyen âge. En effet c'est à partir du "prêt à la grosse aventure", qui constituait un mélange de spéculation et d'assurance que s'est dégagée la première branche d'assurance : l'assurance maritime.

Les assurances terrestres quant à elles sont nées des cendres du célèbre incendie de Londres de 1666 qui détruisit près de 13 000 maisons et 100 églises.

A cela il convient d'ajouter la création en 1653 par LORENZO TONTI de groupements d'adhérents constitués pour une durée déterminée qui ouvrit la voie sur l'assurance vie. (1)

Cependant si les choses en sont ainsi ailleurs, en Afrique l'assurance n'est apparue qu'avec la naissance des activités industrielles et commerciales des métropoles étrangères principalement européennes. Afin de sauvegarder leurs intérêts sur le continent les métropoles eurent recours successivement aux comptoirs coloniaux, aux agents généraux et aux succursales des sociétés pour pratiquer l'assurance. Même si les indépendances de 1960 sonnèrent le glas du système colonial, il faudra attendre les années 1970 pour que s'amorce la création de marchés nationaux d'assurances.

Au Burkina Faso deux compagnies d'assurances, la Foncias et la Sonar, cheminèrent en duo, jusqu'en 1990, date de la création de la troisième compagnie : l'U.A.B.

La naissance de l'U.A.B a été favorisée entre autres par l'évolution de la structure du marché Burkinabè de l'assurance. En effet la dernière décennie est marquée par un accroissement du marché au taux annuel moyen de 2,5% (2). Un tel accroissement est la résultante de plusieurs facteurs. Il est lié :

— d'abord à l'évolution du parc automobile national. Le risque automobile occupe une place de choix sur le marché. Il représentait en 1990 environ 38% des émissions de primes. Cela est la conséquence de l'obligation d'assurance pour les V.T. M instituée par l'ordonnance n° 58/Pres/M.F.C. du 30/12/1966 et le Décret d'application n° 67-22 du 6/2/1967.

(1) Yvonne Lambert- FAIVRE, Droit des Assurances, Paris, D.7è éd. 1990 P.5.

(2) Source Statistiques / comité des Assureurs.

— L'accroissement du marché découle ensuite du phénomène de décrispation politico-économique enregistré ces cinq dernières années. Le recours au libéralisme économique a favorisé la création de nouvelles entités industrielles surtout les Petites et Moyennes Entreprises. Le nombre de sociétés de prestation de services s'est considérablement accru. En témoigne la prolifération de cliniques médicales, cabinets de conseil juridique, de gestion, sociétés de transit, etc. L'amélioration du tissu industriel et commercial a eu comme corollaire l'accroissement de souscriptions des risques industriels et professionnels.

Enfin l'élévation du niveau de conscience des Burkinabè en matière d'assurances a eu un impact certain sur le marché. Le développement de l'urbanisation a mis à nu certains maux de la société notamment le vol, le banditisme, les accidents de circulation, etc. Face à ces phénomènes nombreux sont les Burkinabè qui ont ressenti la nécessité impérieuse de sauvegarder leur personne et leurs biens. L'épargne individuelle étant d'une efficacité très douteuse, ils se sont orientés vers les assureurs en dépit de la crise économique et de l'application du P.A.S.

Si la structure du marché a été propice à l'émergence d'une nouvelle société d'assurances, il reste que cette dernière doit grandir dans un domaine hautement concurrentiel. Pour ce faire la prise en compte de deux éléments s'avère indispensable.

Une société qui démarre a besoin d'une clientèle aussi large que possible quel que soit son domaine d'activité. Aussi le service commercial est-il amené à faire montre d'un dynamisme particulier pour attirer les clients potentiels.

Il y parvient grâce d'abord à la qualité et à la variété des produits proposés. Ces produits sont donc plus ou moins différents de ce qui existe déjà sur le marché. Ensuite il lui faut s'associer le concours des courtiers et agents généraux. Le courtage n'étant pas très développé au Burkina ; les agents généraux n'étant pas non plus nombreux, il revient à la nouvelle compagnie de développer les contacts personnels ou envisager la création et l'animation d'un réseau de ventes. Les

producteurs doivent donc se déporter vers la clientèle. Enfin le service commercial se doit de concevoir un programme publicitaire très soutenu.

L'assurance est généralement définie comme étant l'opération par laquelle l'assureur garantit à l'accomplissement d'une prestation en cas de réalisation du risque dans les conditions prévues au contrat, moyennant le paiement d'une prime ou cotisation. (3) L'assureur perçoit donc à l'avance la prime et s'engage en retour à fournir une prestation dont il ignore exactement, à la souscription, le coût et l'étendue. Cette particularité fait qu'en assurance, contrairement aux autres activités, il y a inversion du cycle de production.

En prévision de sa prestation l'assureur fait appel à la gestion financière qui lui permet d'effectuer des placements rentables. Toutefois cette gestion est inconnue de la masse des assurés. Ce qui la préoccupe c'est surtout les services rendus par la compagnie. L'assuré en souscrivant une police est avide de conjurer les mauvais coups du sort. Ainsi il cherche à garantir sa responsabilité civile ou professionnelle, ses biens ou sa personne. En cas de réalisation de l'évènement prévu au contrat c'est-à-dire en cas de sinistre garanti il mérite d'être replacé dans la situation qui préexistait audit évènement.

En assurance de dommages la prestation de l'assureur intéresse directement (assurances de choses) ou indirectement (assurance de responsabilité) l'assuré. Un assuré qui souscrit une garantie Bris de glaces en assurance automobile ou obtient une couverture "Accidents caractérisés " en assurance sur facultés, entre autres, apprécie directement les services de son assureur en cas de Sinistre. La qualité et l'étendue de ce service détermine son comportement futur. Tantôt il utilisera la faculté de résiliation unilatérale que lui offre la loi du 13 juillet ; c'est le cas lorsqu'il est insatisfait. Dans cette hypothèse il pourrait ternir l'image de marque de la compagnie. Tantôt il intensifiera ses activités avec la compagnie, et / ou convaincra certains clients de se faire assurer; il en est ainsi lorsqu'il est satisfait. La victime qui s'adresse à l'assureur de l'auteur du dommage qui lui a été causé saisit l'occasion pour découvrir la compagnie. Le traitement qu'il y subit constitue un facteur de rapprochement ou d'éloignement entre lui et ladite société.

En assurance de personnes la satisfaction de l'assuré ou du bénéficiaire constitue une arme au service de la société prestataire.

(3) Cette définition de l'assurance est plus juridique que technique.

Ce second élément c'est-à-dire la prestation de l'assureur a un effet implicite sur l'essor de ses produits. De par son importance il mérite une attention particulière. A priori la prestation de l'assureur donne lieu à une opposition entre celui-ci et l'assuré. Pour l'assuré ou la victime elle constitue une occasion de rétablir sa sécurité. Très souvent il souhaiterait que la société intervienne au-delà de ses engagements au mépris des limites du contrat et du principe indemnitaire (4). Il n'est pas non plus exclu qu'il recourt à la fraude pour percevoir une indemnité consistante.

Le paiement de sinistres implique une sortie de primes pour l'assureur. C'est avec rigueur qu'il s'exécutera quand on sait que ses services commerciaux et du contentieux ont été soumis à une rude épreuve pour effectuer les encaissements de primes dans le contexte économique actuel.

Cependant à l'analyse l'on s'aperçoit que l'opposition dont s'agit se situe plutôt entre un assuré et les autres assurés. L'assureur est le gestionnaire des fonds perçus auprès des autres assurés dont il tient mandat (au sens large) de distribuer les indemnités à ceux qui sont victimes d'un sinistre. Son intérêt ne saurait être dissocié de celui de la collectivité elle-même. Sur le plan financier il recherche des équilibres techniques avant de rechercher des profits. Etant donné qu'il est difficile d'admettre la possibilité d'un rappel de primes en cours d'exercice, c'est donc plutôt sur le terrain des règlements de sinistres que la société peut éviter les déséquilibres, fidéliser et accroître sa clientèle. Pour y parvenir elle doit prévoir, organiser et contrôler ses prestations. En d'autres termes elle doit gérer efficacement ses sinistres. Les sinistres sont donc un domaine névralgique dont la bonne gestion interpelle toute compagnie d'assurance. Pour une nouvelle société, la maîtrise de cette gestion constitue l'un des gages de sa survie. Elle l'est davantage pour l'U.A.B. qui doit s'efforcer de conquérir la confiance d'un public jusqu'alors acquis à la cause des deux premières compagnies. Il convient dès lors de se poser la question de savoir comment les sinistres sont gérés dans une nouvelle société d'assurance. Le cas de l'U.A.B offre un exemple bien indiqué (Titre I).

Au delà du simple fait que le système de gestion varie éventuellement d'une compagnie à l'autre, c'est toute la problématique de la gestion de sinistres dans la nouvelle compagnie d'assurance qui est posée (Titre II).

(4) Le principe Indemnitaire n'est pris en compte de façon générale qu'en Assurance I.A.R.D.T.

TITRE I

**LES MODALITES PRATIQUES DE LA GESTION DE
SINISTRES A L'U.A.B**

L'U.A.B a été créée en 1990 par des privés nationaux avec une participation de l'Union Africaine, sous la forme juridique d'une société anonyme d'assurance et de Réassurance. (5)

Suivant le Raabo n° AN VIII 019/ FP/DCA du 08/11/1990 portant agrément, elle est autorisée à pratiquer les opérations suivantes :

- Assurance automobile
- Assurance incendie
- Assurance construction
- Assurance transports
- Assurance risques divers
- Assurance maladie
- Assurance Accidents corporels
- Assurance vie
- Réassurance

L'U.A.B a commencé ses activités le 1er Janvier 1991 avec comme seul dessein la perfection par l'innovation en vue de satisfaire la clientèle. Depuis, elle s'efforce de mettre à la disposition du public des produits adaptés et compétitifs. Pour ses premiers pas elle s'est gardée de développer les assurances de capitalisation notamment la vie ainsi que l'assurance maladie (gérée par répartition). (6)

Il ressort de l'organigramme de la société que celle-ci comprend quatre services fonctionnels (Transports, sinistres et contentieux, Production et comptabilité) et un service non fonctionnel (vie). (7)

La gestion des sinistres inhérents aux produits commercialisés par la compagnie a été confiée au service Sinistres et contentieux. Ce service qui emploie une seule personne est épaulé dans ses tâches quotidiennes par la Direction générale. A la lumière des Sinistres enregistrés par la compagnie depuis le début de ses activités , il convient de voir la façon dont l'U.A.B gère ses sinistres. Dans cette optique il semble indiqué de s'intéresser d'abord aux mécanismes de règlement des sinistres (chapitre I). La gestion de sinistres ne se limitant pas à ce seul point il est nécessaire de connaître par la suite la politique de suivi de l'évolution de la charge de sinistres (chapitre II).

(5) Entreprise privée régie par la loi 37 AN 63 au capital social de 270 millions entièrement versé et reparti entre les nationaux (80%) l'Union Africaine (20%).

(6) cf. Tableau synoptique des produits. Annexe II.

(7) cf. Organigramme de la compagnie Annexe I.

CHAPITRE I - LES MECANISMES DE REGLEMENT

Les mécanismes de règlement des sinistres à l'U.A.B portent l'empreinte de la spécificité des produits commercialisés. Ainsi les documents à fournir pour une déclaration de sinistre varient d'une branche à l'autre. De même la procédure de règlement est tributaire du mode de règlement et de la nature du sinistre.

Section I : Les pièces à fournir en cas de Sinistres.

L'U.A.B a son siège à Ouagadougou. Elle dispose d'une agence dans la capitale économique du pays (Bobo-Dioulasso) et d'une antenne de gestion à Koudougou tenue par un apporteur d'affaires. La déclaration de Sinistre résultant des contrats souscrits auprès de la société peut être faite indifféremment à l'un de ces points. Les pièces exigées pour recevoir la déclaration sont les mêmes. Les pièces varient suivant la nature du Sinistre.

Paragraphe 1 : Les pièces exigées en cas de survenance d'un sinistre automobile

Les sinistres automobiles sont les plus importants en nombre et en montant. Ils représentent environ 90% des dossiers Sinistres (8).

A - Accident de circulation

La police d'assurance automobile dans son article 24 al 1 oblige l'assuré à déclarer le sinistre dans les cinq jours de la date à laquelle il en a eu connaissance sous peine de déchéance. La déclaration, dont il s'agit est faite le plus souvent par l'assuré lui-même ou son préposé, généralement le conducteur. Dans tous les cas, les pièces à fournir vont de la carte d'assurance au permis de conduire.

a) La carte d'assurance

Elle constitue une présomption d'assurance au bénéfice de l'assuré qui l'exhibe lors des contrôles de police ou de gendarmerie. La carte d'assurance est cependant exigée par le service sinistres pour les nécessités de la déclaration de sinistre sans pour autant qu'elle soit indispensable.

(8) Sur 57 dossiers Sinistres ouverts par le service Sinistre, 50 dossiers relèvent de la branche automobile.

Compte tenu des mentions qu'elle porte, elle permet au régleur de Sinistres d'une part d'avoir les références du contrat à demander à l'archiviste ; d'autre part elle indique succinctement les garanties souscrites. Somme toute, la carte d'assurance n'a pas une influence directe sur la gestion du dossier.

b) La visite technique

Afin de préserver la sécurité des citoyens, l'Etat Burkinabè a soumis les véhicules automobiles à une visite technique effectuée par le centre de contrôle des véhicules automobiles (C.C.V.A). Cet organisme délivre aux assujettis une carte les autorisant à mettre le véhicule en circulation. C'est la présentation de cette carte que le régleur de sinistres requiert en cas de sinistre. Son absence entraîne en principe le refus par l'assureur de sa garantie.

c) Le permis de conduire

L'art. 13 des conditions générales de la police automobile dispose qu'il n'y a pas d'assurance pour les accidents survenus lorsque la personne tenant le volant ne peut justifier être titulaire du permis de conduire, et s'il y a lieu d'un certificat de capacité en état de validité. Il est donc de principe que l'assuré présente lors de la déclaration du sinistre le permis de conduire du conducteur du véhicule au moment de l'accident.

Les pièces ci-dessus mentionnées sont exigées par le service Sinistres pour la déclaration. Mais certaines situations l'amène à être moins exigeant. Il en est ainsi lorsqu'à la suite du constat les services de police ou de gendarmerie retiennent les pièces afférentes au véhicule et à son conducteur. De même en cas de force majeure ou cas fortuit, le régleur de sinistres est compréhensif.

B - Incendie et Bris de glaces.

Dans chacun de ces cas la déclaration de sinistre doit être faite à l'assureur dans les cinq jours à compter du sinistre. Les pièces à fournir sont les mêmes qu'en cas d'accident, sauf que le permis de conduire n'est exigé que lorsque le véhicule est en circulation.

C - Vol du véhicule ou de ses accessoires (radio-cassette, climatisation, etc.)

Selon l'alinéa 2 de l'art. 24 des conditions générales, le délai de déclaration du Sinistre vol est réduit à 24 heures. Pour recevoir la déclaration, le service sinistres demande outre la carte d'assurance, le double du dépôt de plainte à la police ou à la gendarmerie.

Paragraphe 2 : Les pièces à fournir en cas de sinistres incendie, risques divers et transport

Lorsque le risque assuré se réalise dans une de ces branches, hormis le transport, l'assuré informe la compagnie au moyen soit d'un écrit soit d'une déclaration verbale. La seule particularité est qu'en cas de sinistre vol, il doit produire à la société le double du dépôt de plainte. En transport lors de la déclaration du sinistre le régleur exige le certificat d'assurance.

Il convient de retenir que les régleurs de sinistres ne sont pas intransigeants quant à la production de ces différentes pièces (en cas de force, cas fortuit, etc.).

Section II : Les procédures de règlement des sinistres.

L'U.A.B est une jeune compagnie dont le service de production s'attèle à conquérir et accroître la clientèle. Malgré cela l'accent est mis sur la sélection des risques afin d'éviter que la compagnie ne soit étouffée par les déclarations de Sinistres issus de très mauvais risques. L'U.A.B. recourt à deux modes de règlement des sinistres : le règlement amiable et le règlement judiciaire. Le second mode n'a jusque là pas été usité par la compagnie, compte tenu non seulement de la rareté des dossiers à traiter, mais aussi de sa réelle volonté de privilégier, le règlement amiable. Depuis le début de ses activités l'U.A.B n'a enregistré que trois sinistres mortels (9). Ces affaires n'ayant pas encore été enrôlées, il est difficile de retenir un mode de règlement quelconque. Mais tout laisse à croire qu'après la saisine du juge d'instruction les parties procéderont par transaction. C'est l'échec de cette option qui ouvrira la voie au règlement judiciaire. En tous les cas l'U.A.B a commis un avocat, chargé du suivi de ces affaires.

Durant ces deux premières années d'existence, c'est le règlement amiable qui jusqu'alors a été utilisé à l'U.A.B. compte tenu de ses avantages. Pour l'assuré ou le tiers-victime l'arrangement amiable entraîne une accélération du règlement. La compagnie quant à elle profite de la réduction vraisemblable du montant de l'indemnité par rapport à ce qu'aurait accordé un tribunal.

La procédure est fonction de la nature du sinistre.

- (9) — sinistre n° 2110 007 L / 91 Accident du 28-04-1991
- sinistre n° 2110 012 R / 91 Accident du 14-07-1991
- sinistre n° 2210 044 w / 92 Accident du 18-03-1992

Paragraphe 1 : Le règlement de sinistres en assurances automobile, risques divers et en accidents corporels.

Le service sinistres et contentieux gère les sinistres qui sont soit directement déclarés au siège, soit à l'agence ou à l'antenne de gestion. Dans ces derniers cas les déclarations lui sont transmises périodiquement. Dès la réception de la déclaration, le régleur de sinistres fait sortir des archives, le dossier correspondant afin de procéder à l'ouverture du dossier sinistre.

A L'Ouverture du dossier Sinistre

Cette ouverture est consécutive à l'acquisition de la garantie de la compagnie. Cependant dans certains cas complexes, elle intervient aussitôt après la déclaration.

Le service Sinistres et contentieux dispose de trois registres sinistres :

- un registre sinistre automobile
- un registre sinistre Risques divers
- un registre sinistre Incendie

Sur la côte du dossier sinistre dont la couleur varie suivant le type de Sinistre figurent :

- le nom et l'adresse de l'Assuré
- nom, adresse et compagnie d'assurance du premier tiers
- nom, adresse et compagnie d'assurance du deuxième tiers
- le numéro client ;
- le numéro de Police ;
- la date du sinistre ;
- le numéro de Sinistre tiré de l'un des registres ;
- les différentes rubriques préimprimées.

Le régleur de Sinistres insère la déclaration, la fiche de sinistre. Il évalue le coût du sinistre. Le dossier sinistre comprend en outre toutes les pièces justificatives :

- constat de police ou de gendarmerie en cas d'accident

- Récépissé de déclaration en cas de vol
- Facture proforma du garagiste
- Ordonnance et reçus
- Certificats
- Rapport médical

Lorsque la facture proforma de l'assuré ou de la victime s'élève en net à payer à plus de 50. 000 F CFA, le régleur remet à l'intéressé un bon d'expertise (10).

L'expert établit un rapport qu'il fait parvenir à la société par ses soins. L'assuré dispose de la faculté de procéder à une contre-expertise. Mais dans la pratique, il accepte le plus souvent les conclusions de l'expert de la société. Pour être complet, un dossier sinistre comporte la côte sinistre, la déclaration, la fiche sinistre, les pièces justificatives et le rapport d'expertise, s'il y a lieu. Tant que le dossier n'est pas complet le régleur, le met en attente et y classe, chaque élément nouveau. Le régleur n'est soumis à aucune contrainte de temps quant à l'ouverture du dossier. Cette situation est de nature à favoriser la lenteur dans la gestion des dossiers.

B. - Le traitement du dossier.

L'étude du dossier sinistre consiste à déterminer, à l'appui du rapport d'expertise, du P.V de police ou de gendarmerie et des conditions particulières du contrat, l'indemnité à verser à l'assuré ou à la victime. Elle devrait au préalable permettre de conclure à l'acquisition ou non de la garantie de la compagnie.

La proposition de règlement et le décompte du préjudice sont portés à la connaissance du bénéficiaire du règlement. S'il marque son accord, le régleur fait émettre le chèque correspondant. Ce chèque est soumis à la signature du Directeur général et éventuellement du président du Conseil d'Administration de l'U.A.B ou de son adjoint (11). Le chèque signé est remis au bénéficiaire après que celui-ci ait signé la quittance de règlement. (12)

Lorsqu'il n'y a pas de recours à exercer, le régleur appose la mention D.T (Dossier Terminé) sur la côte du dossier et le classe.

(10) Cople bon d'expertise Annexe III.

(11) Procédure exceptionnelle adoptée, suite à une tentative d'imitation de la signature du Directeur Général en banque. Elle concerne les chèques d'un montant supérieur à 3 Millions F CFA.

(12) 2 types de quittances de règlement :

- une quittance de règlement pour Dommage matériel Annexe IV.
- une quittance de règlement pour Dommage corporel Annexe V.

C - Le recours

Lorsqu'il y a un dommage matériel ou corporel consécutif à un sinistre garanti dont un tiers est responsable, l'U.A.B, après avoir indemnisé son assuré- victime, dispose d'un recours contre les tiers responsable, le plus souvent contre son assureur. Le seul recours jusque là exercé par la compagnie relève de la branche automobile. Suite au paiement du sinistre 2110 029 K / 91 du 30/09/91, le service sinistres et contentieux a adressé une lettre de réclamation à l'Assureur du tiers responsable (FONCIAS). Sur la base des pièces justificatives la Foncias a procédé au règlement portant ainsi encaissement du recours (13).

En assurance vol l'U.A.B bénéficie de l'action réelle en revendication contre le receleur et d'un recours en responsabilité contre le tiers qui a permis ou facilité le vol. Toutefois les sociétés de gardiennage n'étant soumise qu'à une obligation de moyen, elle devra prouver une faute professionnelle avant de les poursuivre en responsabilité.

Paragraphe 2 : Le service transport et la gestion des Sinistres

Le service transport a la charge de gérer lui-même ses sinistres. Les sinistres enregistrés sont de natures diverses suivant le type de transport et la garantie souscrite. Le règlement du sinistre se fait aussi en deux étapes.

A L'ouverture du dossier Sinistre.

A la suite de la déclaration de sinistre, le régleur ouvre un dossier sur la côte duquel figurent :

- le nom de l'assuré
- le numéro de police
- le numéro du contrat
- le numéro du dossier tiré du registre Sinistres Transport
- la date, le lieu et la nature du sinistre
- les conditions d'assurances (Accidents caractérisés, T.R.V.T.P.)
- Diverses mentions

(13) cople lettre de réclamation avec mention des pièces jointes Annexe VI

Le régleur insère dans le dossier toutes les pièces justificatives en vue du traitement du dossier. Ces pièces varient suivant la catégorie de transport.

a) Catégorie 520 : transport maritime

Le contenu du dossier dépend de la nature du sinistre (Vol, Avarie...)

Les pièces justificatives sont : certificat, rapport d'expertise, etc. (14)

b) Catégorie 530 : transport terrestre

Le dossier ouvert pour un Sinistre en transport terrestre, comporte les pièces suivantes :

— la déclaration d'exportation. Elle est délivrée par les services douaniers du lieu de chargement des marchandises. Cette déclaration mentionne soit les marques, numéros, nombre et nature des colis soit la désignation, la valeur, les poids brut et net des marchandises. Y figurent le pays de destination, les valeurs et la quantité imputée.

La déclaration d'exportation est visée par les autorités douanières à l'entrée. En cas d'avaries l'autorité ayant effectué le constat y indique ses conclusions. Cependant cette pièce n'est pas obligatoire et peut être remplacée par la facture.

— une copie du certificat d'assurance
 — note de frais et honoraires
 — la facture des marchandises
 — rapport de contrôle et de surveillance.
 — les reçus des frais accessoires : il s'agit généralement des sommes engagées par l'assuré pour la prise de mesures conservatoires (15).

c) Catégorie 540 : Transport aérien

En transport aérien le dossier sinistre comporte les pièces suivantes :

— déclaration de sinistre
 — Le certificat d'assurance (copie)
 — La facture fournisseur
 — Le constat de dommage délivré par la compagnie de transport en cas de spoliation. (16)

(14) Les dossiers ouverts dans cette catégorie sont relatifs à des risques coassurés et ne contiennent à ce jour aucune pièce Justificative.

Sinistres n° 3110 004 P / 91 et 3110 006 R / 91

(15) Sinistre n° 3110 005 Q / 92 Affaire Kaboré Lassane.

(16) copie du constat de dommage Annexe VII

— Le certificat définitif de non livraison (C.D.N.L) en cas de vol. (17)

d) Catégorie 550 : marchandises transportées

Dans cette catégorie le dossier sinistre comporte relativement plus de pièces. On retiendra :

- la déclaration de sinistre
- l'attestation ou Procès-verbal du constat d'accident.
- la copie de la Droiture (18)
- Le procès-verbal de constatation ou une attestation d'inventaire.
- le bon de livraison
- la note de couverture provisoire
- la copie du permis de conduire du chauffeur.

B - Le traitement du dossier

A partir des pièces introduites dans le dossier, le régleur tranche sur la question de l'acquisition de la garantie. Si au vu des pièces fournies au dossier , la garantie de la compagnie n'est pas acquise, il adresse à l'assuré une lettre de rejet du dossier d'avarie (19). Dans l'hypothèse contraire, il établit une dispache que vérifie le chef de service.

Cette pièce comporte les modalités de détermination de l'indemnité. (20). Généralement, il explique son contenu à l'assuré. Avec l'accord de ce dernier, il procède à l'émission du chèque en vue du paiement. Il appartient au Directeur général de signer ledit chèque.

Lors du paiement l'assuré signe la dispache. Le régleur de Sinistres porte la mention D.T. sur la côte du dossier à moins qu'il n' y ait un recours à exercer.

C - Le recours

L'U.A.B. a seulement exercé deux recours dans la catégorie 540 contre la compagnie Air Afrique sur le fondement de la responsabilité du transporteur aérien pour cas de dommage au frêt. Dans cette optique la compagnie de transport a été saisie par une lettre de réclamation à laquelle étaient joints les originaux des pièces justificatives.

(17) copie C.D.N.L Annexe VIII

(18) copie Droiture Annexe IX

(19) copie lettre de rejet du dossier d'avarie Annexes X et XI

(20) Copie de la dispache Annexe XII

Il s'agit de :

- le certificat d'assurance (copie)
- la lettre de transport aérien (L.T.A)
- Le certificat définitif de non livraison (C.D.N.L)
- la dispache de règlement

Sur ces deux dossiers, la compagnie Air Afrique a réglé l'intégralité du sinistre en se fondant d'une part sur l'absence d'une assurance sur le titre de transport et d'autre part sur l'article 22 de la convention de Varsovie. (21)

En dehors de la particularité de ces deux cas, la compagnie de transport aurait pu invoquer la limitation de sa responsabilité conformément à la convention et ne régler qu'une indemnité d'un montant inférieur aux débours réels de la société d'assurance. Si tel était le cas, l'U.A.B aurait en définitive supporté la différence entre l'indemnité perçue par l'Assuré et la somme encaissée au titre du recours.

Lorsqu'il y a donc encaissement de recours, en plus de la quittance, une fiche sinistre est établie et insérée dans le dossier qui porte désormais la mention D.T et est classé.

(21) — Convention de Varsovie du 12 Octobre 1929 portant sur la responsabilité du transporteur aérien

— Argument en faveur de l'indemnisation à 100% contenu dans la correspondance de la compagnie Air Afrique Annexe XIII

CHAPITRE II - LA REGULATION DE LA CHARGE DE SINISTRES

L'évolution de la charge de sinistres à l'U.A.B tient principalement à deux facteurs. D'une part la charge de sinistres est étroitement liée à la nature et surtout à la qualité des risques souscrits. L'assainissement du portefeuille procure aux gestionnaires de Sinistres un assouplissement de leurs tâches. Il permet aussi d'avoir une évolution modérée de la charge de sinistres. D'autre part cette évolution dépend du dynamisme des services chargés de la gestion de sinistres. Ce deuxième point qui nous paraît le plus difficilement maîtrisable interpelle directement les services de la compagnie. Mais l'évolution de la charge de sinistres est aussi influencée par les relations que l'U.A.B développe avec l'extérieur, c'est-à-dire ses partenaires nationaux et internationaux.

Section I : Les initiatives internes

La gestion des sinistres à l'U.A.B est assurée par deux services (service sinistres et contentieux, service transport) dont le travail est supervisé par la direction générale. Il convient de s'interroger sur le rôle exact qu'ils jouent respectivement par rapport à la minimisation de la charge de sinistres.

Paragraphe 1 : Rôle du service Sinistres et Contentieux

Ce service est en contact direct et permanent avec les assurés et les victimes. Il est surtout chargé de l'administration et du traitement des dossiers sinistres. Son apport dans la gestion de sinistres est capital pour trois raisons.

Le service sinistres et contentieux reçoit les assurés dont le risque se réalise ou les bénéficiaires de contrat et victimes dans les assurances de responsabilité. La manière dont il s'y prend a un impact sur le traitement du dossier. La réception de l'assuré ou de la victime avec beaucoup d'égards milite en faveur de la prévention et contribue à éliminer ou diminuer la fraude ou l'escroquerie en assurance. On évite ainsi d'accroître démesurément la charge de sinistres.

Dans le traitement du dossier, outre l'appréciation de l'acquisition de la garantie, c'est ce service qui, à partir des pièces fournies au dossier, détermine le montant de l'indemnité. De par sa compétence, il n'octroie que l'indemnité effectivement due. De ce fait l'U.A.B ne supporte pas inutilement certains sinistres ou frais occasionnés par un sinistre garanti (mesure de sauvetage, prise en compte de la franchise, etc.). Qui plus est l'attention particulière accordée aux assurés connaissant fréquemment des sinistres lui permet de sonner l'alarme au moment opportun.

Le service sinistres et contentieux établit sporadiquement l'état des sinistres. Cet état fait ressortir :

- les paiements de sinistres effectués ;
- les recours encaissés ;
- le reste à régler (R.A.R) ;
- et le coût total des sinistres enregistrés par branche d'assurance. (22). Il permet au service sinistres de suivre l'évolution de sa charge de sinistres. Pour la Direction Générale, l'état des sinistres et le volume des primes constituent à n'en pas douter l'essentiel du tableau de bord nécessaire au pilotage de la compagnie.

Toutefois le service Sinistres et contentieux ne serait pleinement efficace sans l'appui de la direction générale.

Paragraphe 2 : L'implication de la Direction Générale dans la gestion de sinistres

Le Directeur Général intervient dans la gestion des sinistres à plus d'un titre.

D'abord il lui incombe d'orienter le régleur de sinistres en transport en tant que chef de ce service. A cet effet le Directeur Général est étroitement associé à l'appréciation de la garantie et à l'établissement des dispaches. Il initie également les recours à exercer en vue de réduire la charge de Sinistres.

Ensuite le Directeur Général détient exclusivement le pouvoir de signature des chèques. C'est dire donc que le processus de règlement de sinistres ne peut aboutir sans son intervention.

(22) Pour exemple état des sinistres cf. Annexe XIV

Enfin il est du ressort du Directeur Général de vérifier, contrôler les règlements. Le contrôle s'effectue surtout lors de la signature du chèque émis au vu du dossier Sinistre.

La gestion de Sinistres est le travail quotidien du service sinistres et contentieux et de la Direction Générale. Ces structures internes à la compagnie bénéficient également des synergies de l'extérieur.

Section II : Les apports externes.

L'U.A.B jouit d'une autonomie de gestion de ses sinistres malgré la structure composite de son actionnariat. Cependant l'autonomie dont s'agit intègre la collaboration avec les autres compagnies dans les pays limitrophes. Elle n'annihile pas non plus le concours des réassureurs.

Paragraphe 1 : Les relations entre l'UAB et ses partenaires en matière de gestion de sinistres

Malgré l'autonomie de l'U.A.B les services d'autres compagnies d'assurance sont de fois nécessaires pour traiter certains dossiers Sinistres.

En assurance automobile l'U.A.B octroie des garanties avec une extension aux pays limitrophes du Burkina. En conséquence les sinistres survenus dans l'un de ces pays et engageant la compagnie font l'objet d'un traitement distinct.

A - La gestion des Sinistres dans le cadre de la coassurance

L'U.A.B n'a jusque là pas gérer un sinistre en tant qu'apéristeur. En revanche elle a obtenu une part dans l'assurance de certains risques ayant subi un sinistre. (23).

Dans ce cas le régleur de sinistres ouvre un dossier et au vu des pièces justificatives qui lui sont transmises par l'apéristeur, il émet et fait signer le chèque au profit de ce dernier.

B - La gestion des sinistres U.A.B à l'étranger.

Les sinistres de l'U.A.B qui sont traités à l'étranger relèvent essentiellement de la branche automobile. Les assurés ayant souscrit une extension de garantie s'adressent, en cas de sinistre à l'étranger, soit au bureau carte brune, là où il existe soit à la compagnie Nationale habilitée à les recevoir, soit enfin à une compagnie d'assurance du groupe U.A.P. Ce correspondant gère le dossier afférent au sinistre et à l'appui des pièces justificatives il réclame le paiement à l'U.A.B (24).

C - La gestion par l'U.A.B des dossiers Sinistres de ses partenaires.

Lorsqu'un assuré d'une compagnie du groupe UAP est sinistré au Burkina, l'UAB pourrait être amenée à gérer le dossier pour le compte de ladite compagnie. Pour ce faire elle reçoit la déclaration de sinistre et interroge la compagnie intéressée sur la possibilité de gérer le dossier et l'acquisition de sa garantie. Dans l'affirmative elle assemble les pièces justificatives et effectue le paiement. A l'issue du paiement elle adresse à son partenaire la quittance de règlement et le reçu de frais d'expertise afin d'obtenir le remboursement (25).

Paragraphe 2 : L'intervention des réassureurs.

Hormis la coassurance qui est une forme primaire de répartition du risque, l'U.A.B s'associe les réassureurs pour distiller les risques d'une certaine envergure. Elle recourt aux formes usuelles de réassurances en proportionnelle et en non proportionnelle. En fin d'année, il est établi un compte de résultat de réassurance. Elle gère donc en toute autonomie ses sinistres sans que les réassureurs soient directement impliqués. Toutefois deux cas pourraient amener les réassureurs de l'U.A.B à intervenir directement dans la gestion des sinistres.

La première hypothèse est relative à la survenance d'un gros sinistre pour lequel le concours des réassureurs est nécessaire dans le règlement, c'est-à-dire dans la détermination de la responsabilité et la fixation du montant. En ce qui concerne l'U.A.B cette hypothèse reste théorique. La deuxième hypothèse concerne le sinistre

(24) Sinistre n° 2210 030 G / 92 Affaire KAFANDO Idrissa contre Divers (TOGO)

(25) Affaire SACI Sinistre U.A - Abidjan contre Ouédraogo Nobila.

au comptant c'est-à-dire celui payé par le réassureur lorsque la cédante doit faire face à un sinistre important pouvant lui causer des problèmes de trésorerie. Dans ce cas en répondant favorablement à l'appel au comptant, les réassureurs parachèvent le processus de règlement.

L'U.A.B a plus d'une année d'existence, plus d'une année de gestion de sinistres. Les démarches dans ce domaine sont assez pragmatiques afin d'acquérir, de conserver une clientèle fournie et surtout fiable. Mais la gestion de sinistres ne va pas sans difficultés surtout pour une jeune compagnie d'assurance.

TITRE II

**LA PROBLEMATIQUE DE LA GESTION DE SINISTRES
DANS LA JEUNE COMPAGNIE D'ASSURANCE**

Depuis le début des années 80, la plupart des pays Africains et en particulier ceux membres de la CICA se trouvent plongés dans une profonde crise économique. Cette crise est marquée par une absence réelle de croissance dans la production entraînant la fermeture de certaines unités industrielles. D'autres par contre se contentent de mesures de restructuration initiées soit sur initiatives locales soit sous l'égide des institutions de Bretton Woods (Fonds Monétaire International et Banque Mondiale). Du fait des corrélations qui existent entre l'assurance et la croissance économique cette décélération de la croissance est ressentie dans les entreprises d'assurance à travers l'augmentation continue des arriérés de primes. Pour mériter leur place dans les économies nationales ces entreprises sont à pied d'œuvre pour parfaire leur gestion. Des produits mieux adaptés aux besoins de la clientèle sont commercialisés par le biais des techniques de plus en plus sophistiquées. Les sinistres retiennent également leur attention et suscitent la mise en place de structures appropriées de règlement. Pour une jeune société d'assurance ce domaine est à aborder avec suffisamment de génie compte tenu de sa complexité. En effet une société qui naît et doit grandir dans un milieu où ses prédécesseurs se livrent à une concurrence effrénée s'astreint d'abord à la proposition de produits plus élaborés que ceux existant sur le marché. Ensuite il lui revient d'utiliser la gestion de sinistres pour se fidéliser une clientèle, au demeurant l'accroître.

Enfin la gestion des sinistres doit lui permettre d'éviter de mauvais résultats qui compromettraient dangereusement son avenir. Tout ceci ne semble pas aisé quand on sait que dans le contexte burkinabè la jeune compagnie démarre le plus souvent avec quelques moyens de bord comme c'est le cas pour l'U.A.B. Dès lors se pose la problématique de la gestion de sinistres dans la jeune compagnie d'assurance.

Deux paramètres sous-tendent cette gestion. D'une part le choix de la stratégie à adopter, d'autre part l'utilisation des outils indispensables à une gestion dynamique.

CHAPITRE I - LE CHOIX DE LA STRATEGIE DE GESTION DE SINISTRES

La finalité de la gestion de sinistres c'est-à-dire l'ensemble des buts généraux qu'elle vise s'articule autour de deux points principaux.

- La pérennité et la survie de la compagnie,
- la satisfaction des besoins de la clientèle.

L'importance de cette finalité n'est plus à démontrer. Elle nécessite la mise au point d'une stratégie ou d'une politique principale c'est-à-dire un ensemble intégré et hiérarchisé de principes directeurs communiqués aux cadres de la compagnie en vue d'orienter leurs actions dans un domaine essentiel. L'aboutissement de cette finalité passe essentiellement d'abord par la collaboration entre les services de production et comptables et le service chargé de la gestion des sinistres connu sous l'appellation Service Sinistres et Contentieux à l'U.A.B. Ensuite elle requiert l'élaboration d'un mécanisme de règlement clair et efficace.

Section I - De la collaboration des services techniques

L'organigramme de l'U.A.B. tel qu'il existe est d'une structure plate. Il permet d'une part au Directeur Général de communiquer directement avec les responsables sans intermédiaire ; d'autre part il est de nature à faciliter l'interaction des différents services dont les responsables sont sensiblement au même niveau. En matière de gestion cette structure doit être exploitée aux fins d'imprégner le service sinistres et contentieux du contenu des produits commercialisés. De même son avis serait d'un apport qualitatif relativement à l'acceptation de certaines souscriptions.

Paragraphe 1 : La maîtrise du contenu des contrats par les gestionnaires de sinistres

Traditionnellement la conception et l'élaboration des contrats relèvent du domaine du service chargé de la production. Une jeune compagnie d'assurance recourt généralement à de nouveaux produits ou perfectionne les anciens produits pour conquérir le marché. Afin d'aplanir les difficultés qui pourraient naître de l'interprétation des contrats par les gestionnaires de sinistres, il est nécessaire que ceux-ci aient une connaissance approfondie de leur contenu. Pour ce faire la collaboration entre les producteurs et les gestionnaires s'impose. En dehors des informations ponctuelles fournies par la production, le lancement des produits doit donner lieu à une information préalable des gestionnaires de sinistres qui peuvent à cette occasion suggérer des amendements susceptibles de leur faciliter la tâche ; car ils sont les interlocuteurs des clients après la vente des produits.

En clair il s'agit d'éviter aux gestionnaires de sinistres d'effectuer des règlements susceptibles d'occasionner une désaffection des assurés et de ternir l'image de marque acquise par la jeune compagnie aux frais d'une campagne publicitaire soutenue.

Paragraphe 2 : L'association du service sinistres et contentieux à la politique de souscription.

Pour une jeune compagnie d'assurance le dynamisme du service chargé de la Production est d'une importance capitale. Elle a la lourde tâche de constituer le portefeuille de contrats d'assurance de la société par l'entremise de ses activités de souscriptions. Mais pour les besoins de l'assainissement du portefeuille il est souhaitable qu'elle s'associe le service sinistres pour les renouvellements de contrats. L'apport du service sinistres revêt deux volets.

A - Le concours du service sinistres à la sélection des risques

Une compagnie d'assurance qui se contente de quelques assurés quelle que soit la branche d'assurance court le risque de prospérer difficilement. Il lui faut donc avoir un maximum de souscriptions. Dans un pays comme le Burkina où les deux premières compagnies sont fortement enracinées, cette tâche se révèle être très ardue et ouvre la voie à une baisse considérable des taux de prime ; ce qui à la longue menacerait l'équilibre de la jeune société. Pour parer à cela il est raisonnable que le service sinistres soit convié à la sélection des risques. Pour les affaires nouvelles l'utilité de sa collaboration semble souffrir d'un doute. En revanche en matière de renouvellement il pourrait valablement attirer l'attention des producteurs sur les contrats qui ont été fortement ou fréquemment sinistrés au cours de l'exercice. Grâce à ses conseils, certains assurés seraient ainsi éjectés compte tenu de la qualité de leur risque et à défaut de pouvoir supporter la nouvelle prime exigée par la compagnie. Cela est surtout valable dans les branches automobile et vol. A cet effet nous retiendrons le contrat TABACCO où au renouvellement il a été demandé au client d'améliorer le risque et de payer une surprime car son taux de sinistralité était de l'ordre de 500 %.

B - Le service sinistres et la tarification des risques

La tarification est le domaine des producteurs. Mais ce domaine ne doit pas constitué une chasse-gardée. Pour certaines affaires, notamment à l'occasion de renouvellements, il est loisible que le gestionnaire de sinistres leur communique les informations susceptibles de les guider dans leur démarche. Il en est ainsi en risque automobile où à l'issue d'une année d'assurance le "bonus-malus" intervient dans le calcul de la prime. Pour éviter que ces informations ne leur parviennent de façon sporadique les risques sinistrés doivent au vu des dossiers archivés, se distinguer des autres. C'est donc à bon escient qu'une fiche sinistre est insérée dans chaque contrat sinistré. Cette fiche contient tous les sinistres du même contrat et en donne une évaluation (26).

(26) Voir copie fiche sinistre Annexe XV.

Si l'association du gestionnaire de sinistres à l'activité de la production est utile pour les raisons ci-dessus évoquées il n'en demeure pas moins vrai qu'elle a des limites afin d'éviter une confusion dans les attributions de tâches.

La collaboration des différents services techniques a un effet bénéfique indirect sur la gestion des sinistres. Mais la gestion des sinistres doit elle-même obéir à une politique soigneusement définie compte tenu de l'importance des sinistres pour une nouvelle compagnie.

Section II : De la mise en place d'un mécanisme de règlement clair et efficace

Le règlement de sinistre n'est pas sans problèmes pour une jeune compagnie. Outre l'utilisation d'hommes compétents et intègres qu'il requiert, il nécessite la mise sur pied d'une procédure assez souple afin de concilier les besoins des assurés, bénéficiaires de contrat et tiers-victimes et les impératifs de la trésorerie. Lorsque les assurés ont un sinistre ils n'entendent ni attendre longtemps ni effectuer des va-et-vient pour être indemnisés. La situation est pire pour les tiers-victimes dans les assurances de Responsabilité qui pensent le plus souvent que dès leur première visite à l'assureur celui-ci devrait les régler en espèces ou leur tendre un chèque d'un montant préalablement retenu. Face à toutes ces données il appartient à la société d'asseoir un schéma directeur de règlement. Il lui incombe également de s'entourer de collaborateurs conséquents (concessionnaires de véhicules, garagistes, experts et avocats).

Paragraphe 1 : L'élaboration d'une procédure de règlement

Elle requiert la prise en compte de la structure du marché d'une part et le respect de l'objectif particulier assigné au service sinistres d'autre part.

A - La prise en compte des procédures de règlement des autres compagnies du marché national

L'U.A.B est une jeune société non informatisée qui évolue dans un domaine d'activité sujet à la concurrence. Ce qui différencie les compagnies les unes des autres au-delà des produits commercialisés, c'est bien les prestations qu'elles offrent en cas de sinistre. Pour asseoir un mécanisme de règlement compétitif elle doit tenir compte des systèmes de règlement des autres compagnies. Etant donné que ses concurrents sont informatisés - ce qui favorise considérablement le traitement des dossiers sinistres - elle est astreinte à adopter une procédure fidèle à l'objectif que vise le service sinistres.

B - La procédure de règlement

a) L'ouverture du dossier

Suivant que la compagnie veuille régler vite ou pas il est souhaitable que cette étape suive immédiatement la réception de la déclaration du sinistre. Le délai d'un jour à compter de la déclaration ou de la réception du courrier nous semble raisonnable. Un dossier sinistre ouvert vite permet au gestionnaire de sinistre d'y ranger soigneusement les pièces justificatives émanant de l'assuré, des bénéficiaires de contrat et tiers-victimes. Il évite ainsi de déliter certaines pièces déposées entre ses mains.

b) Le traitement du dossier

C'est l'étape la plus importante. En dehors de l'appréciation de l'acquisition de la garantie de la compagnie c'est à ce niveau que le montant de l'indemnité est arrêté et payé.

Cela ne va pas sans problèmes.

D'abord se pose un problème de temps. S'il est vrai que les assurés s'acquittent difficilement de leur obligation principale c'est-à-dire le paiement de la prime, il est par contre établi qu'ils sont assez intransigeants à l'égard de la société lorsque survient un sinistre. A défaut d'être immédiatement payés ils formulent souvent le vœu d'entrer dans leurs droits dans les meilleurs délais nonobstant les prescriptions du

contrat. Pour les satisfaire les gestionnaires de sinistres sont tenus de concilier étroitement les impératifs de la procédure et la disponibilité de la trésorerie.

Ensuite à cette étape de la procédure il faut parvenir avec beaucoup de tact à déterminer le montant de l'indemnité sans léser l'assuré ou le tiers-victime.

Enfin se pose le problème du paiement. En principe les indemnités ne dépassant par un certain montant doivent être payées en espèces. Ceci évite de gonfler les frais bancaires. Relativement à la signature des chèques en vue des paiements, la délégation de pouvoirs au profit d'un ou deux cadres compétents parerait aux défauts de paiements consécutifs à l'absence du Directeur Général.

Paragraphe 2 : Le choix des collaborateurs externes

Si certains collaborateurs sont imposés aux gestionnaires de sinistres, d'autres par contre sont choisis par la compagnie. Dans le premier cas on trouve les autorités de police ou de gendarmerie. Les collaborateurs choisis sont les experts, les concessionnaires de véhicules, les garagistes et les avocats.

A - De la collaboration de la police et de la gendarmerie

Elles jouent un rôle important dans l'élaboration des P.V ou des constats d'accidents. En dehors de l'aspect formel de ces pièces (croquis en matière d'accidents de circulation), leurs mentions ont un impact certain sur le traitement des dossiers sinistres. En matière d'assurance automobile par exemple les P.V. de police et de gendarmerie retiennent souvent contre les cyclomotoristes le défaut de permis de conduire et à l'encontre du conducteur le défaut de maîtrise du véhicule. Il arrive également que le constat de police retienne des infractions à l'encontre de deux conducteurs dans une formulation vague (27). Dans d'autres cas c'est tout simplement le P.V. ou le constat qui est contesté par le conducteur devant l'assureur (28). Dans de tels cas forts complexes le partage de responsabilité est décidé par un des assureurs à la lumière de ce que prévoit l' infracode, mais aussi de l'usage au Burkina. A défaut d'accord entre les assureurs l'affaire peut être portée au tribunal. Tout cela ne va pas sans problèmes pour la jeune compagnie (débours importants, lourdeur). L'adoption de la procédure du constat amiable ou l'existence d'une convention I.D.A. entre les trois compagnies serait un remède efficace.

(27) Sinistre 2210023 Z/92 : Affaire ZOUNGRANA V. contre BARRY

(28) SINISTRE 2210014P/92 : Affaire ZOUNGRANA Denis contre ODP/MT

B - Le choix des experts, concessionnaires de véhicules, garagistes et avocats

a) les experts

L'U.A.B. travaille avec deux experts :

- un expert en assurance transport
- un expert en auto.

Le choix d'un expert est fonction d'une part de sa disponibilité et d'autre part de ses compétences.

Une jeune société doit s'offrir les services d'un expert compétent, qui soit en mesure de démasquer les réclamations exorbitantes (factures exagérées) ou celles non dues. Il est à noter qu'en assurance automobile l'expert constitue le pilier essentiel dans la détermination du montant de l'indemnité due. En effet c'est lui qui détermine l'étendue du dommage, les pièces à changer, la vétusté, etc. Il convient donc qu'il soit pris au sérieux. Il devrait aussi être imbu des objectifs poursuivis par le gestionnaire de sinistre afin d'orienter également ses actions dans ce sens. Par exemple si le gestionnaire de sinistres s'oblige à régler vite un sinistre, le rapport d'expertise doit lui parvenir dans le délai imparti.

Afin de réduire la charge de sinistres l'expert choisi pourrait accorder des remises sur les honoraires et frais.

b) Les concessionnaires des véhicules et les garagistes

La jeune compagnie est amenée à retenir les concessionnaires et les garagistes qui offrent les meilleurs prix sur les pièces détachées, la main-d'œuvre pour les réparations et amenuisent le délai d'immobilisation du véhicule ou de l'engin endommagé. A ce niveau il appartient au gestionnaire de sinistres de négocier ces conditions. Il le fait dans le souci d'éviter à la société dont la trésorerie est très fragile d'être exposée à des frais importants à l'occasion d'un sinistre garanti. Sur ce point l'U.A.B. ne manque pas souvent d'attirer l'attention du concessionnaire ou du garagiste choisi - suivant mention sur le bon de prise en charge - sur remise dont elle bénéficie (29).

(29) cf. bon de prise en charge Annexe XVI

c) Les avocats

Le choix d'un avocat est essentiellement fonction de sa compétence et du coût de sa prestation. Si la jeune compagnie ne peut s'offrir le luxe de payer les services d'un avocat d'une certaine notoriété, elle peut néanmoins se contenter de jeunes avocats compétents. Dans tous les cas le gestionnaire doit se battre pour obtenir la collaboration d'un bon avocat dans les meilleures conditions. Cela tient au fait que l'intervention de l'avocat dans une procédure judiciaire concernant la compagnie peut beaucoup jouer en sa faveur (gain du procès, minoration de l'indemnité à payer, etc.) Surtout lorsqu'il s'agit d'un procès en sinistre corporel son assistance est indispensable. Hormis tout cela ses conseils sont utiles.

La stratégie de gestion des sinistres interpelle une jeune compagnie quant à sa définition et à son suivi. Elle évite une gestion archaïque des sinistres, sans finalités préalablement définies. Cependant la stratégie conçue et élaborée est dans son exécution et sa réussite tributaire de certains outils.

CHAPITRE II - LES OUTILS DE L'EFFICACITE DE LA GESTION DES SINISTRES

L'efficacité et le dynamisme, tel doit être le slogan de tous les services de l'U.A.B et en particulier le service sinistres et contentieux. On entend par efficacité et dynamisme d'un service ici sa faculté de satisfaire pleinement les assurés, bénéficiaires de contrat et tiers-victimes sans préjudice à la compagnie. En d'autres termes une gestion efficace c'est celle qui procure aux gestionnaires de sinistres le sentiment de bien accomplir leur devoir à l'endroit de l'employeur d'une part et par rapport aux assurés, bénéficiaires de contrat et tiers-victimes d'autre part. Cette efficacité assortie de dynamisme passe par la manière dont les dossiers sont gérés ; ce qui dépend intimement des hommes et du matériel technique.

Section I : Les moyens humains

Toute entreprise qui minore la place de l'homme dans son fonctionnement s'efforce de mettre l'accent en contrepartie sur les outils - machines. Or au Burkina Faso cette situation est loin d'être vécue. Les entreprises composent toujours avec les hommes à plusieurs niveaux. Les compagnies d'assurance ne sont pas en reste. Elles emploient plusieurs cadres. Généralement la gestion de sinistres est confiée à des hommes d'une certaine compétence qui ont besoin d'intéressement afin d'évoluer toujours avec la compagnie et non contre elle implicitement. Pour une jeune compagnie comme l'U.A.B. cette recette est fort intéressante.

Paragraphe 1 : De la nécessité des hommes compétents et dynamiques

En matière de gestion de sinistres la compétence d'un gestionnaire est liée à deux facteurs. En premier lieu nous avons la somme de toutes les connaissances techniques acquises par le gestionnaire à travers les études, la lecture, les séminaires et colloques...

Le gestionnaire sans être forcément issu d'une haute école doit être d'un niveau d'études acceptable. En d'autres termes il doit avoir un minimum de bagages intellectuels en matière d'assurance. Un bon gestionnaire c'est celui qui est toujours avide du savoir et cherche à s'améliorer sans cesse. En second lieu la compétence du gestionnaire dépend de l'expérience acquise sur le terrain. En effet nul n'ignore que très souvent il y a un fossé entre les connaissances théoriques accumulées à l'école et les réalités du terrain. Le gestionnaire de par son expérience s'exécute promptement de ses tâches. A titre d'exemple l'évaluation des sinistres tant corporels que matériel est sujette à une certaine habitude dans le traitement des dossiers. Compte tenu de l'importance qu'elle revêt, car elle joue dans le calcul de la provision pour sinistres à payer, elle ne doit pas être trop approximative. Dans ce cas l'apport d'un gestionnaire expérimenté est substantiel.

Le dynamisme d'un gestionnaire de sinistres s'apprécie par rapport à sa réaction face à une déclaration de sinistre et la manière dont il s'y prend tout au long de la procédure. Certains sinistres exigent pour un bon gestionnaire le déplacement sur les lieux afin de pouvoir mieux les apprécier. C'est le cas par exemple du vol par effraction ou certains sinistres corporels. D'autres nécessitent la prise de mesures conservatoires sans que le déplacement du gestionnaire de sinistres soit utile. Le dynamisme ajouté à la compétence du gestionnaire épargnent la jeune compagnie d'avoir à supporter certains frais à l'occasion d'un sinistre garanti.

Pour une jeune compagnie l'expérience du gestionnaire est la bienvenue. Cependant il est aussi nécessaire qu'elle planche sur la formation ou l'association d'autres hommes afin d'éviter que la gestion des sinistres ne soit l'apanage d'un seul homme en dehors du Directeur Général.

Paragraphe 2 : L'intéressement des gestionnaires de sinistres

Nombreux sont les gens qui pensent ou qui affirment que dans les compagnies d'assurance les gestionnaires de sinistres vivent très souvent au-dessus de leurs moyens. Cela signifie tout simplement que ces gestionnaires s'adonnent à des

pratiques malsaines pour acquérir des pourboires à défaut des dessous de table provenant soit des assurés, bénéficiaires de contrat et tiers-victimes, soit des collaborateurs externes (experts, garagistes, etc.). Notre objectif n'est pas de recenser ces pratiques et de les fustiger quoique cela soit répréhensible.

Nous nous intéressons à leurs causes qui teindraient essentiellement à :

- l'insatisfaction que les gestionnaires de sinistres tirent de leur traitement salarial. Si les gestionnaires de sinistres ne sont pas bien rémunérés ils seraient tentés de combler cette défaillance en abusant de leurs fonctions.

- la moralité des gestionnaires de sinistres. Les personnes animées par l'esprit de gain facile ne sauraient être de bons gestionnaires de sinistres dans une compagnie d'assurance même prospère, a fortiori une jeune société.

Si la deuxième cause est difficilement remédiable, car liée à la valeur intrinsèque de l'homme, la première par contre peut être effacée par l'octroi aux gestionnaires de sinistres d'une rémunération conséquente, source de galvanisation et frein à la corruption. A ce niveau il faut aussi envisager la promotion. Une jeune compagnie se doit donc de prendre en compte tous ces éléments afin de se doter de bons gestionnaires de sinistres animés par la ferme volonté de la voir décoller et grandir probablement au grand dam de ses concurrents.

En définitive l'intéressement du gestionnaire s'articule autour du traitement salarial et de la promotion.

Si les hommes ont une influence certaine sur la gestion des sinistres, ils sont le plus souvent aidés par les moyens techniques.

Section II : le recours aux moyens techniques appropriés

Une jeune compagnie comme l'U.A.B démarre le plus souvent avec un minimum de moyens techniques.

Dans le souci de réduire les coûts de revient elle s'abstient de réaliser certains investissements dès sa naissance. Aussi se contente-t-elle de quelques moyens manuels. Mais cette situation ne saurait perdurer. Pour les nécessités de la gestion des contrats et également pour être à la hauteur des deux autres compagnies en matière de gestion de sinistres il lui faut acquérir un équipement technique compétitif. A cet effet l'informatisation de ses services est bien indiquée.

Compte tenu de l'ampleur des sommes engagées, un investissement informatique de la société ne peut se faire sans un minimum de planification globale. Deux approches sont possibles pour ce plan :

- une démarche du type schéma directeur c'est-à-dire qu'il s'agit pour la compagnie de choisir un scénario de développement du système d'informatisation en termes politiques et/ou techniques, ainsi que de déterminer le plan de migration de l'ancien vers le nouveau système.

Le schéma à retenir ici est celui opérationnel car il part du néant. Cependant il est très lourd.

- La constitution d'un plan informatique annuel

Compte tenu de la lourdeur d'un schéma Directeur Opérationnel et en dehors des approches stratégiques, essentiellement ponctuelles, les demandes des services sont regroupées en un plan d'action. Ce plan devient alors le référentiel qui servira à piloter l'informatique de la compagnie.

Toutefois l'idée d'une planification globale peut être battue en brèche lorsque la nouvelle compagnie décide de profiter du logiciel du groupe auquel elle appartient. Dans ce cas il lui suffit d'opérer des amendements en fonction de ses besoins. Cette solution permet à la compagnie de gagner en temps, surtout en coût.

Sans entrer dans les dédales de l'informatique d'une compagnie d'assurance, de façon globale il est enrichissant de découvrir les avantages et les inconvénients du nouveau système pour la compagnie en matière de gestion de sinistres.

Paragraphe 1 : Les difficultés de l'informatisation de la gestion de sinistres à l'U.A.B.

L'informatisation de l'U.A.B fait profiler à l'horizon des inconvénients à deux niveaux.

La mise en place du nouveau système exige une formation sinon une initiation des gestionnaires de sinistres. L'habitude étant une seconde nature il leur sera difficile de rompre (immédiatement ou naturellement) avec les anciennes méthodes tombées sous le coup de l'obsolescence. Aussi des erreurs de manipulation viendraient à être constatées ce qui constituerait un frein à la gestion des sinistres. Cependant cet inconvénient est mineur surtout que l'on n'est pas sans savoir qu'il est temporaire.

Le plus grand danger des outils informatiques est le perfectionnisme. Le trop est l'ennemi du bien et on a souvent tendance à l'oublier, les cas de pannes compromettraient l'ouverture et le traitement des dossiers.

Paragraphe 2 : Les avantages tirés de l'informatisation de la gestion de sinistres pour l'U.A.B

L'informatisation de l'U.A.B. procure aux gestionnaires de sinistres de multiples avantages d'abord par rapport à l'amélioration de leurs tâches et ensuite par rapport à l'aboutissement même de la procédure de règlement.

L'utilisation des outils informatiques évite aux gestionnaires de sinistres certaines tâches manuelles qui sont de nature à occuper inutilement leur temps. Par exemple la prise d'une déclaration de sinistre se fait beaucoup plus aisément. De même la consultation des conditions particulières du contrat est facilitée par la simple lecture sur l'écran du micro ordinateur. Le fichier "Inventaire Permanent" des sinistres stocke tous les sinistres déclarés à la compagnie. Son interrogation permet au gestionnaire de connaître en permanence l'état des sinistres ; évaluation, règlements effectués, reste à régler, partie prenante, etc. Grâce aux "infocentres" qui sont généralement

bâties autour d'un langage d'interrogation simple et performant, le gestionnaire peut effectuer des statistiques descriptives (moyenne de sinistralité par branche, taux de sinistre à prime par client...) ou des investigations ponctuelles (liste des sinistres Bris de Glaces, individuelle Accident ...) (30).

Les avantages ainsi retenus ne constituent pas une panoplie. Néanmoins ils laissent percevoir à court et long termes les résultats bénéfiques du recours aux moyens informatiques dans la gestion de sinistres.

En définitive la gestion de sinistres dans la jeune compagnie pose en premier lieu le problème de l'adoption d'une stratégie de règlement. Cette stratégie est fonction de plusieurs paramètres. En second lieu la gestion de sinistres renvoie à l'utilisation des moyens tant matériels que humains dont la maîtrise est entravée par certaines difficultés.

(30) Infocentres : Systèmes dans lesquels les données issues des fichiers de l'informatique de production sont accessibles et manipulables de manière simple par des utilisateurs a priori non Informaticiens.

CONCLUSION GENERALE

L'étude de la gestion de sinistres dans une jeune compagnie d'assurance est riche en enseignements et appelle à la réflexion.

Elle nous permet tout d'abord d'entrer dans l'intimité des rouages de la gestion des sinistres à l'U.A.B. Cette gestion se découvre à travers les mécanismes de règlement mis en place et se singularise de par les efforts entrepris dans le sens de la régularisation de la charge de sinistres. S'agissant des mécanismes de règlements ils constituent la somme de l'expérience acquise par les dirigeants dans d'autres compagnies avant la création de l'U.A.B. En outre ils traduisent le désir ardent de ceux-ci d'aller de l'avant aux fins de s'afficher brillamment sur l'échiquier national et international des assurances. Aussi les pièces à fournir en cas de sinistre varient-elles d'une branche d'assurance à une autre. Les régisseurs de sinistres sont très souvent attachés à la production de ces pièces. Toutefois certaines situations les amènent à être moins intransigeants.

La procédure de règlement mis en place est tributaire des moyens techniques de la société. N'étant pas informatisée, la nouvelle compagnie s'est efforcée d'asseoir une procédure souple et compétitive. L'accent est mis sur le règlement amiable.

En ce qui concerne la régulation de la charge de sinistres elle constitue le souci permanent des gestionnaires de sinistres.

Le service sinistres de son côté s'astreint à n'accorder aux assurés, bénéficiaires de contrats et tiers-victimes que l'indemnité effectivement due. Dans cette tâche elle est soigneusement épaulée par la direction générale. Cette direction recourt à très bon escient aux techniques de répartition des risques, c'est-à-dire la coassurance et le Réassurance pour accorder des garanties d'une certaine envergure. Elle profite en sus des synergies du groupe U.A.P auquel la société appartient.

Cette étude nous offre ensuite l'occasion d'aborder les problèmes inhérents à la gestion de sinistres dans une jeune société à la lumière du cas de l'U.A.B. Si la gestion de sinistres dans une grande compagnie se fait avec beaucoup plus d'aisance, il en va autrement dans une société qui a à peine une année d'existence.

En la matière les problèmes se posent essentiellement en terme de choix de la stratégie de règlement et de l'utilisation des outils performants.

Pour ce qui est de l'acquisition d'une stratégie de règlement elle interpelle les gestionnaires de sinistres dans sa conception et son élaboration. La politique de règlement définie doit associer convenablement les réalités du marché national d'assurance marqué une concurrence sauvage et les objectifs assignés par la direction générale à la société et particulièrement au service sinistres et contentieux.

L'exploitation judicieuse des moyens quant à elle s'articule autour de l'utilisation des moyens humains et techniques. Les moyens humains sont plus difficilement maîtrisables. Les gestionnaires de sinistres doivent être des hommes compétents et intègres. Leurs collaborateurs (experts, garagistes, concessionnaires de véhicule et avocats) doivent également être à la hauteur des ambitions de la jeune compagnie d'assurance. Pour juguler le risque de mauvaise gestion, les gestionnaires doivent être au diapason des connaissances techniques en assurance. Il faut également les intéresser par l'entremise d'une rémunération a priori suffisante.

S'agissant du recours aux moyens techniques compétitifs une seule solution s'offre à la compagnie : l'informatisation. Elle doit se faire en fonction des besoins de la jeune compagnie et au moindre coût. A cet effet il est souhaitable qu'elle acquiert le logiciel du groupe U.A.P tout en y apportant les amendements qui s'imposent.

Enfin, au-delà du particularisme de la gestion de sinistres, l'étude ainsi faite est un aspect de celle plus globale, c'est-à-dire la gestion d'une jeune compagnie d'assurance. Cette gestion sans être trop complexe présente néanmoins des subtilités.

INDICATIONS BIBLIOGRAPHIQUES**I - OUVRAGES GENERAUX.**

— Yvonne LAMBERT - FAIVRE, Droit des Assurances, Paris, Dalloz 7ème édition 1990

— Claude J. BERR, Hubert GROUDEL, Les assurés face aux assureurs dans le monde contemporain, Sirey 1983

II - MEMOIRES

— Jean Claude ILBOUDO, La Fraude dans les assurances de dommages, Ecole Supérieure de Droit, Année académique 1988 - 1989.

III - COURS ACADEMIQUES

1) Bassirou DIOP, Législation des Assurances 1990 - 1991

2) Basile NDOBO, Assurance des Risques Divers, 1990 - 1991

3) Jacques CHARBONNIER, La gestion des sociétés d'assurance 1991 - 1992

4) Gilles GOLOMER, Informatique appliquée à l'assurance 1991 - 1992

TABLE DES MATIERES

DEDICACE	I
Remerciements.....	II
Liste des principales abréviations	III
Introduction Générale	1
<u>TITRE I</u> - Les modalités pratiques de la gestion de Sinistres à l'U.A.B ...	5
CHAPITRE I - Les mécanismes de règlement.....	7
Section I - Les pièces à fournir en cas de Sinistres	7
Paragraphe 1 - Les pièces exigées en cas de survenance	
d'un sinistre automobile	7
A Accident de circulation	7
a) la carte d'assurance	7
b) la visite technique	8
c) le permis de conduire	8
B Incendie et Bris de Glace	8
C Vol	8
Paragraphe 2 - Les pièces à fournir en cas de sinistres	
incendie, risques divers et transport.....	9
Section II - Les procédures de règlement des sinistres.....	9
Paragraphe 1 - Le règlement de Sinistres en assurances automobile,	
risques divers et en accidents corporels	10
A L'Ouverture du dossier Sinistre	10
B Le traitement du Dossier.	11
C Le recours.....	12
Paragraphe 2 - Le service transport et la gestion des Sinistres	12

A	L'ouverture du dossier Sinistre	12
a)	Catégorie 520 : transport maritime	13
b)	Catégorie 530 : transport terrestre	13
c)	Catégorie 540 : transport aérien	13
d)	Catégorie 550 : Marchandises transportées	14
B	Le traitement du dossier	14
C	Le recours	14
	CHAPITRE II - La régulation de la charge de Sinistres	16
	Section I - Les initiatives internes	16
	Paragraphe 1 - Rôle du service sinistres et contentieux	16
	Paragraphe 2 - L'implication de la Direction Générale dans la gestion de Sinistres.....	17
	Section II - Les apports externes	18
	Paragraphe 1 - Les relations entre l'U.A.B. et ses partenaires en matière de gestion de Sinistres	18
A	La gestion de sinistres dans le cadre de la coassurance.....	18
B	La gestion des sinistres U.A.B à l'étranger	19
C	La gestion par l'U.A.B des dossiers sinistres de ses partenaires	19
	Paragraphe 2 - L'intervention des réassureurs	19
	<u>TITRE II</u> - La problématique de la gestion de sinistres dans la jeune compagnie d'assurance	21
	Chapitre I - Le choix de la stratégie de gestion de sinistres	23
	Section I - De la collaboration des services techniques	23
	Paragraphe 1 - La maîtrise du contenu des contrats par les gestionnaires de Sinistres.....	24

Paragraphe 2 - L'association du service sinistres et contentieux à la politique de souscription	24
A Le concours du service sinistres à la sélection des risques	25
B Le service sinistres et la tarification des risques	25
Section II - De la mise en place d'un mécanisme de règlement clair et efficace.....	26
Paragraphe 1 - L'élaboration d'une procédure de règlement.....	26
A La prise en compte des procédures de règlement des autres compagnies du marché national.....	27
B La procédure de règlement	27
a) l'ouverture du dossier.....	27
b) le traitement du dossier	27
Paragraphe 2 - Le choix des collaborateurs externes	28
A De la collaboration de la police et de la gendarmerie	28
B Le choix des experts, concessionnaires de véhicule, garagistes et avocats.....	29
a) Les experts	29
b) Les concessionnaires de véhicules et les garagistes	29
c) Les avocats	30
Chapitre II Les outils de l'efficacité de la gestion de sinistres.....	31
Section I - les moyens humains.....	31
Paragraphe 1 - De la nécessité des hommes compétents et dynamiques	31
Paragraphe 2 - L'intéressement des gestionnaires de sinistres.....	32
Section II Le recours aux moyens techniques appropriés	33

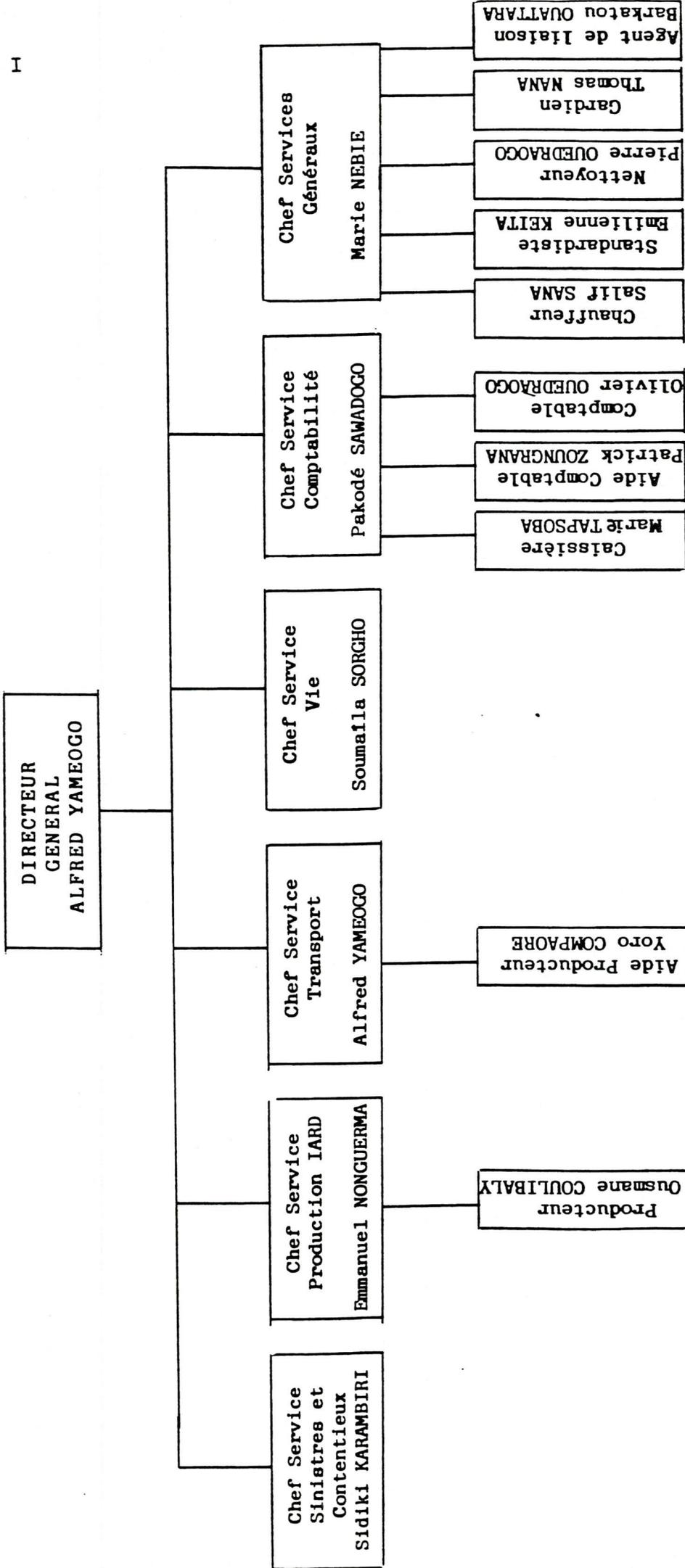
Paragraphe 1 - Les difficultés de l'informatisation de la gestion de sinistres à l'U.A.B	35
Paragraphe 2 - Les avantages tirés de l'informatisation de la gestion de sinistres pour l'U.A.B	35
CONCLUSION GENERALE.....	37
INDICATIONS BIBLIOGRAPHIQUES.....	39
TABLE DES MATIERES	40
ANNEXES	

ANNEXES

ORGANIGRAMME

DE L'U.A.B. AU 30 JUIN 1991

ANNEXE I



ANNEXE II

TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRODUITS U.A.B. AU 31/04/92

	SUBDIVISIONS	CATEGORIES
Assurances Individuelles Accidents	Individuelle Scolaire Plus (ISP)	131
	Individuelle accident	141
Assurance Incendie	Risques simples	211
	Risques industriels	212
	Risques commerciaux	213
Assurance Multirisques	Multirisques habitation	221
	Multirisque Petites et Moyennes Entreprises	222
	Multirisque Commercial et Pro- fessionnel	223
	-	
Assurance Vol	-	311
Assurance Bris De Glaces (BDG)	-	312
Assurance Dégats des Eaux	-	313
Assurances Risques Techni- ques	Tous Risques Chantier (TRC)	314
	Bris de Machine (BDM)	315
	Tous Risques Informatique (TRI)	318
Assurance Automobiles et engins à 2 roues	Transport Public de Voyageurs (TPV)	310
	Pool Taxi	411
	Transport Public Marchandises (TPM)	422
	Transport Public de choses (TPC)	434
	Promenades et Affaires (PA)	446
	Moto	452
Assurance Transport Facultés	Transport Maritime	520
	" Terrestre	530
	" Aérien	540
	Marchandises transportées	550
Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle	Responsable Chef Famille	610
	Responsabilité civile profes- sions libérales	611
	Responsabilité Chef Entreprise	614
	Responsabilité civile bâtiment	615
	Responsabilité civile décennale	630

Source : Service Production
U.A.B.

UNION des ASSURANCES du BURKINA



S.A. au capital de 270.000.000 F CFA
Siège social 08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08

☎ 31.26.15/16
Télex : 52 49 BF
Fax: 31.26.20

Ouagadougou, le

A

B.P.

OUAGADOUGOU

OBJET : Demande d'expertise

Nous vous prions de bien vouloir procéder à l'expertise du risque dont les références suivent :

- Nom de l'assuré.....
- N° de la police.....
- N° du sinistre.....
- Date du sinistre.....
- Nom du tiers.....
- Marque..... Type.....
- Immatriculation.....
- Lieu de l'expertise.....
- Date de dépôt du rapport.....
- Observations.....
-
-

Dans l'attente de votre rapport, veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour la Société

UAB (Union des Assurances du Burkina)

08 BP. 11041 Ouagadougou 08
Av. du Dr Kwamé Nkrumah.
Tél. : 31-26-15/16
Téléx : 5249 BF
Fax : 31-26-20

QUITTANCE DE REGLEMENT

QUITTANCE de Frs.....

Assuré :

Je soussigné

Victime :

demeurant

Police n°

reconnais avoir reçu de l'UAB

N° du Sinistre

la somme de.....

Date du Sinistre

pour règlement

Mode de règlement

Chèque n°

Espèces

du
sur

à

Du fait de ce paiement, je renonce à toute action, quelle qu'elle soit contre l'UAB que je tiens comme entièrement libérée à mon égard de toute obligation relative audit dossier, subroge ladite Compagnie dans mes droits, actions et recours de ce chef.

.....le.....

Le Bénéficiaire doit écrire de sa main "LU ET APPROUVE", dater et signer.

U. A. B.

ANNEXE V

Union des Assurances du Burkina
Compagnie d'Assurances Toutes Branches
08 BP 11.041 Ouaga 08
TEL : 31-26-15/16 FAX 31-26-20
TELEX 5249

QUITTANCE DE FRs

Nos Références

Les soussignés

1° M.
demeurant :

2° M., Représentant L'U. A. B Compagnie d'Assurances et de Réassurances
Transports, Incendie, Accidents et Risques Divers, vié dont le Siège Social est établi à
OUAGADOUGOU BURKINA FASO laquelle agit tant en son nom personnel au besoin, qu'au nom
et comme madataire de

M.

Exposent :

1. Le. mil neuf cent.

à

M. a éprouvé.

un accident mettant en cause la responsabilité de

En réparation des blessures, contusions, pertes de temps, de salaires, d'effets ou tous
autres frais médicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, judiciaires, etc, et de tous autres
dommages généralement quelconques, résultant et pouvant résulter de l'accident, L'U. A. B
es qualités, verse à M. qui l'accepte et en donne quittance par le présent,
la somme de.

convenue de gré à gré, à forfait à titre d'indemnité définitive, et pour solde de toute obligation,
M. déclarant être, dès à présent, en situation de transiger tant
sur la question des responsabilités, que sur les conséquences du dit accident quelles qu'elles
puissent être dans l'avenir, et qui ont formellement envisagées lors des présentes.

II Les parties déclarent formellement que cette transaction intervient conformément aux art.
2044 et suivants du Code Civil, pour régler tout préjudice actuellement connu ou pouvant
survenir dans la suite, et pour prévenir toute contestation possible.

En conséquence, M. agissant tant en son nom personnel qu'ès qualités
au besoin se désiste de tous droits et actions ou même instances, tant contre M.
que contre [L'U. A. B], en raison de l'accident dont il s'agit, et renonce à
formuler à l'avenir aucune réclamation comme à exercer aucune action ou poursuite à ce sujet
devant quelque juridiction que ce soit.

III En outre, M. déclare n'être pas assujetti aux lois, décrets et
règlements relatifs au Régime de Sécurité Sociale ni à aucun Régime particulier - même
conventionnel - comportant pour l'organisme débiteur une subrogation à ses droits ou un droit
propre, n'avoir reçu aucune indemnité ni prestation de ce chef et s'engage à garantir et
indemniser la Cie L'U. A. B et son Assure, et, au besoin, à leur rembourser toutes sommes
qu'ils seraient ou auraient été contraints de payer en application des lois décrets, règlements
ou conventions régissant l'un quelconque des dits régimes. Le cas échéant.

Dont acte, fait à. le.

Frs

.....
.....
.....
.....

Reglé par chèque

N°

du

sur

à

*Le bénéficiaire doit écrire de sa main la mention "Lu approuvé. Bon pour quittance définitive. pour
solde et sans réserve. Bon pour désistement de tous droits. Instance et action" puis dater et signer.*



ANNEXE VI

UNION des ASSURANCES du BURKINA

S.A. au capital de 270.000.000 F CFA
Siège social 08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08

☎ 31.26.15/16
Télex : 52 49 BF
Fax: 31.26.20

Ouagadougou, le 17 Octobre 1991

N/Réf. : BSK/MN/1113/91
Objet : Sin. 2110 029K/91

F O N C I A S
B.P. 398
OUAGADOUGOU

Messieurs,

Nous nous permettons de vous informer de l'accident survenu le 30 Septembre dernier.

Les circonstances de l'accident engageant l'entière responsabilité de votre client, nous vous prions de bien vouloir nous rembourser les 100 % de nos dommages soit 140.751 F CFA se décomposant comme suit :

- Principal (voir expertise)	=	123.751 F
- Honoraires Expert	=	15.500 F
- Réçu P.V.	=	<u>1.500 F</u>
Soit	=	140.751 F

Dans l'attente de votre règlement,

Veuillez agréer, **Messieurs**, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Chef du Service Sinistres et Contentieux

Sidiki B. KARAMBIRI

P.J. : - 1 rapport d'expertise,
- 1 quittance d'expertise,
- 1 constat d'accident de la police.

N° LTA: 057-47200344	Aéroport de Destination: OUA	ÉMETTEUR:
Lieu d'Emission: ANTWERPEN	N° De Vol: AN 155 Imm. Avion:	N° WB:
Date: 10/09/91	Date d'Arrivée: 15-09-91	

EXPÉDITEUR (Nom et Adresse): PHILIP MORRIS PRODUCTS INT'L INC. 470 PHILIP MORRIS INT'L INC 300 WESTCHESTER AVENUE RYE BROOKS, NEW-YORK 10573-1301 USA	DESTINATAIRE (Nom et Adresse): B. Z. B BP 151 BOBO DIULASSO PLC SOFRAF. BP 538 BOBO DIULASSO
---	--

VALEUR	POUR LE TRANSPORT	POUR LA DOUANE	POUR L'ASSURANCE	SUR FACTURE
Déclarée (Monnaie) BFR	-	-	-	

NATURE MARCHANDISES: CIGARETTES	Colis S/LTA (Nbre.): 460	Pds. TL S/LTA: 7.053
	Colis Livrés (Nbre.): 460	Pds. TL Livré: 7048
	Colis Endommagés (Nbre.): 01	Différence: 05

PARTICULARITES:				AUTRES			
LTA	Colis	LTA	Colis	LTA	Colis	LTA	Colis
<input type="checkbox"/> FRAGILE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> PERISSABLE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> TENIR AU FRAIS	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

EMBALLAGE EXTERIEUR	ASPECT EXTERIEUR DE L'EMBALLAGE A LA LIVRAISON	DOMMAGE CONSTATE LORS DU ou DE
<input checked="" type="checkbox"/> Cartons rabats jointifs <input type="checkbox"/> Cartons en bois / Conteneurs <input type="checkbox"/> Cartons à claire-voie <input type="checkbox"/> Caisse ou fut en Métal <input type="checkbox"/> Fardeaux <input type="checkbox"/> Ballot / panier / paquet <input type="checkbox"/> Sac / toile / synthétique / cuir <input type="checkbox"/> Sac papier / jute / plastique <input type="checkbox"/> A nu <input type="checkbox"/> Ficelé / cerclé / scellé <input type="checkbox"/> Collé / bande adhésive agrafé / cloué <input type="checkbox"/> Emballage déjà utilisé	<input type="checkbox"/> Cabossé / éventré / troué / percé <input checked="" type="checkbox"/> Décollé / désagrégé / défait <input type="checkbox"/> Mouillé / en bon état apparent	<input checked="" type="checkbox"/> Déchargement / manutention / écor <input checked="" type="checkbox"/> Livraison / transport sous Douane Le: 15-09-91 à (Heure):
	EMBALLAGE INTERNE	RECONDITIONNEMENT /
	<input type="checkbox"/> Sciure de bois / polyéthylène <input type="checkbox"/> Papier / cloisonné <input type="checkbox"/> Avec ou sans protection intérieure	<input type="checkbox"/> Impossible / contenu détérioré / détruit <input type="checkbox"/> Réemballage / emballé avec ruban adhésif <input type="checkbox"/> Scellé / cerclé / ficelé / vendu <input type="checkbox"/> Réparation
	ETAT DU CONTENU	RESERVES
	<input type="checkbox"/> Taché / mouillé / décomposé / coulage <input type="checkbox"/> Fendu / déchiré / brisé / écrasé <input type="checkbox"/> Sonnant cassé / en bon état apparent	oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
		SPOILIATION / AVARIE EVIDENTE
		oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
		VALEUR ESTIMEE DU DOMMAGE
		24990 XOF

DESCRIPTION DE L'AVARIE (Qualité emballage et circonstance du dommage. Préciser les quantités reconnues en cas de manquants partiels). *AVONS CONSTATE*
1 carton ouvert contenant 33 cartouches de MARLBORO soit un manquant de 17 cartouches.

Expédition livrée, le: 10/09/91
 A: OUAAGA Heure:
 SANS RESERVE oui non
 Lieu et Date d'Emission du Constat
 OUAAGA 03-10-91

Nom et Signature de l'Agent Compagnie: MACRO - SALAM	Nom et Signature du Destinataire: KAFANDO - RADI
---	---

Note: Constat circonstanciel ne constituant pas une reconnaissance tacite de Responsabilité R K. Ce constat ne serait pris en considération qu'après réception de votre lettre de réclamation introduite dans les délais limités fixés par l'Article 26 de la Convention de VARSOVIE. Votre réclamation est recevable en cas de perte dans 60 jours et en cas d'avarie ou manquant partiel dans 14 jours.

AIR AFRIQUE
DIRECTION POUR LE BURKINA
CENTRE FRET - OUAGADOUGOU

CERTIFICAT DEFINITIF DE NON LIVRAISON

Nous soussignés, AIR AFRIQUE DIRECTION pour le BURKINA FASO, Centre Frêt de Ouagadougou, certifions que DIX (10) colis destinés à SOFRAF repris sous la LTA 142-3184 5575 (ont) été constaté manquant à l'arrivée du vol RK 151 du 18 JANVIER 91 Entrée 0066 en provenance de PARIS./CDG

Malgré les recherches entreprises, ce (s) colis ~~XXX~~ (n'ont) pu être retrouvé (s) et ~~XXa~~ (n'ont) pu être livré (s) au destinataire.

En foi de quoi, nous établissons le présent certificat pour valoir ce que de droit.



FAIT A OUAGADOUGOU, LE 19. MARS 1991

DESCRIPTION

- NOMBRE DE COLIS	<u>DIX (10) cartons</u>
- CONTENU	<u>Cigarettes</u>
- POIDS BRUT	<u>QUATRE VINGT HUIT (88) KS</u>
- VALEUR	<u>27.750 FFR</u>
- DESTINATAIRE	<u>SOFRAF B.P. 948 OUAGA</u>

SONABHY

Société Nationale Burkinabè
d'Hydrocarbures
Siège Social OUGAGADOUGOU
01 B.P. 4394 Tél. 5370
FAX : 30 32 19 +
30 20 02 / 30 31 92
BURKINA FASO

N° 000022

DIRECTION COMMERCIALE

Journal

DROITURE

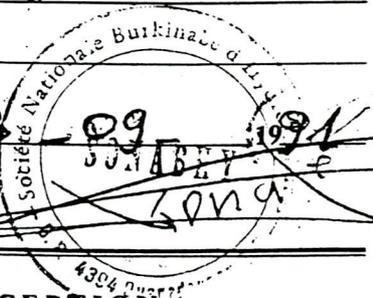
DEPOT: **SONACOP/Cotonou**

BON POUR (Valable 12 Jours Tout au plus)

Un chargement de 30 000 Litres pour le compte de BURKINA et Shell
Suite à sa requête n° 42.84 du 6-9-91
Produit Fuel-oil
N° Camion C 0849/0850 BF
Nom Transporteur BURKINA-TRANSPORT
Destination SONABEL BOBO

Ouagadougou, le 09-09-1991

Pr SONABHY



Bon reçu à Cotonou/Abidjan

RECEPTION

Produit chargé le 9/9/91
Quantité 30000L
(Signature et Cachet)

Produit reçu conforme le 17/09/91
Nom du Signataire SONABEL
(Signature et Cachet)
SONABEL
BOBO

BEN°02783F
Observations
(Dénomination de l'opération ou réserves)

BL N° 30937
130252
Réserves Recu ce jour 17/9/91
28194 litres
Conlage = 1806 litres



UNION des ASSURANCES du BURKINA

S.A. au Capital de 270.000.000 CFA
 Siège Social : Av. du Dr Kwame N'Krumah
 08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08
 Tél. : 31-26-15/16 - Fax : 31-26-20
 Téléx : 5249 BF

Ouagadougou, le

Agence de Bobo : 01 B.P. 2466 Bobo-Dioulasso 01
 Tél. 97-05-33

ASSURE :

POLICE :

V/Réf. :

N/Réf. :

Objet : Rejet dossier d'avaries n° _____

M _____

Nous accusons réception du dossier d'avaries N° _____ que vous nous avez adressé le _____.

Malheureusement, nous sommes au regret de ne pouvoir donner une suite favorable à votre réclamation pour le motif suivant :

La garantie F.A.P. Sauf ne couvre pas les dommages subis par vos marchandises.

Dans l'assurance F.A.P. Sauf, sont aux risques des assureurs, dans les conditions déterminées par la police d'assurance, les dommages et pertes matériels, ainsi que les pertes de poids ou de quantités causés aux objets assurés par un des événements figurant dans l'énumération limitative ci-après :

"Abordage, échouement ou naufrage de l'embarcation ou du navire transporteur ; heurt de ce navire ou de cette embarcation contre un corps fixe, mobile ou flottant, y compris les glaces ; voie d'eau ayant obligé le navire à entrer dans un port de relâche et à y décharger les trois quart au moins de sa cargaison ; incendie ; explosion ; chute du colis assuré lui-même pendant les opérations maritimes d'embarquement, de transbordement ou de débarquement ; déraillement ; heurt, renversement, chute ou bris du véhicule de transport ; écroulement de bâtiments, ponts, tunnels ou autres ouvrages d'art ; chute d'arbres ; ruptures de digues ou de conduites d'eau ; éboulement ; foudre ; inondation ; débordement de fleuves ou de rivières ; débauche de glaces ; raz-de-marée, cyclone ou trombe caractérisé ; éruption volcanique et tremblement de terre."

Avec nos regrets renouvelés, nous vous prions d'agréer, M _____ l'assurance de nos sentiments distingués.

Pour la Compagnie



ANNEXE XI

UNION des ASSURANCES du BURKINA

S.A. au Capital de 270.000.000 CFA
Siège Social : Av. du Dr Kwame N'Krumah
08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08
Tél. : 31-26-15/16 - Fax : 31-26-20
Télex : 5249 BF

Ouagadougou, le

Agence de Bobo : 01 B.P. 2466 Bobo-Dioulasso 01
Tél. 97-05-33

ASSURE :

POLICE :

/Réf. :

N/Réf. :

Objet : Rejet dossier d'avaries n° _____

M _____

Nous accusons réception du dossier d'avaries n° _____ que vous nous avez adressé le _____.

Malheureusement, nous sommes au regret de ne pouvoir donner une suite favorable à votre réclamation pour le motif suivant :

La garantie ACCIDENTS CARACTERISES exclut les avaries subies par vos marchandises.

Dans l'assurance ACCIDENTS CARACTERISES, les Assureurs couvrent les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantité subies par les marchandises assurées par suite d'un des événements figurant dans l'énumération limitative ci-après :

"Ecrasement, bris, perte ou naufrage de l'avion transporteur ; collision de cet avion avec un autre avion ou avec un corps fixe, mobile ou flottant ; naufrage, échouement, abordage, collision du bateau au cours du transport fluvial accessoire ; écrasement, bris ou destruction, déraillement, renversement, chute, rupture d'essieu, de roue d'attelage ou de châssis du véhicule de transport, heurt ou collision de ce véhicule ou de son chargement avec un autre véhicule ou un corps fixe, mobile ou flottant ; incendie, explosion, écroulement de bâtiments, ponts, tunnels ou autres ouvrages d'art ; affaissement soudain et fortuit de la chaussée ; chute d'arbres ; rupture de digues ou de conduite d'eau ; éboulement ; avalanche ; foudre ; inondation, débordement de fleuves ou de rivières ; débâcle de glaces ; raz-de-marée, cyclone ou trombe caractérisé ; éruption volcanique et tremblement de terre."

Avec nos regrets renouvelés, nous vous prions d'agréer, M _____, l'assurance de nos sentiments distingués.

Pour la Compagnie

Compagnie d'assurances toutes branches. Entreprise privée régie par la loi 37 An 63

N° Cptes : B.I.B. 4236009 115 / K - B.N.D. 50990 07 01 75 - B.F.C.I. 07667 040 150 - B.I.B. BOBO 41 36 01 41 / 86 / Z

UNION des ASSURANCES du BURKINA



S.A. au capital de 270.000.000 F CFA
Siège social 08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08

☎ 31.26.15/16
Télex : 52 49 BF
Fax: 31.26.20

D I S P A C H E N ° 002/91

POLICE N° 2810000	ORDRE N° CERTIFICAT N° 0011/91	MODE DE TRANSPORT AVION	SINISTRE N° 3110 002 M/91
----------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------------

ASSURE : SOFRAF BENEFCIAIRE : SOFRAF
OBJET : 460 cartons Marlboro CONDITIONS : T.R.V.T.P.
VOYAGE : USA/OUAGADOUGOU
VALEUR FACTURE : 676.200 FF VALEUR ASSUREE : 33.810.000 F CFA

DESIGNATION DES MARCHANDISES AVARIEES OU MANQUANTES	PRIX DEPART
Quantité perdue 17 cartouches Marlboro Valeur : 17 x 29	493 FF
TOTAL.....	493 FF

$\frac{493 \times 33.810.000}{676.200} = 24.650$ F CFA

RAPPORT N°

FRAIS & HONORAIRES D'EXPERT.....

TOTAL..... 24.650 F CFA

L'Assuré reconnaît avoir reçu de la Cie U.A.B. la somme de...Vingt-quatre mille six cent...
cinquante francs CFA.

et subroge la dite Compagnie dans tous ses droits, actions et Recours contre toutes
personnes responsables (transporteurs et/ou autres en raison des dites pertes et/ou avaries.
En tant que besoin, le présent acte vaudra également cession et transfert à la dite
Compagnie d'Assurances de tous ses droits, actions et Recours de ce chef.

Fait à..Ouagadougou,..... le..16/10/91.....

POUR LA COMPAGNIE UNION DES ASSURANCES DU BURKINA

U. A. B.
Yonou
08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08
TÉL. 31.26.15/16

LE BENEFCIAIRE : *Koufandé Nadi*SOFRAF F *[Signature]*

Compagnie d'assurances toutes branches. Entreprise privée régie par la loi 37 An 63


AIR AFRIQUE

ESCALE DE OUAGADOUGOU
CENTRE FRET
COMMANDEMENT

UNION DES ASSURANCES DU BURKINA
08 BP 11041
OUAGADOUGOU

B. P.

TEL:

OBJET: LTA 142/31845575
Dossier 5641/91

BURKINA FASO

V./Réf. AY/NM/099/91
Dossier n° 3110 000 K/91

N./Réf. KF/M.18/178/91/SS/DB

Ouagadougou, le 13 Novembre 1991

P. J.

U. A. B.Reçu le 19 NOV. 1991Intégrité des N° 656

Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous informer que le Service Réclamation de notre Direction Générale se propose de vous verser la somme de 277.500 F CFA, en réparation des pertes constatées sur expédition LTA en objet.

En effet, en l'absence d'une assurance sur le titre de transport, et conformément à l'article 22 de la convention de Varsovie, c'est à ce montant que ressort l'indemnisation.

En conséquence et pour votre acceptation, nous vous invitons à signer, pour décharge, une quittance tenue à votre disposition à notre Centre Frêt, afin de nous permettre l'établissement d'un chèque en votre faveur.

Veillez agréer,
de nos salutations distinguées.

Messieurs , l'expression

LE CHEF DE CENTRE FRET,

Ibrahim GAYE
Ibrahim GAYE

LE DIRECTEUR POUR LE
BURKINA FASO,

Mansour DIOP
Mansour DIOP

ANNEXE XIV

ETAT DES SINISTRES PAR CATEGORIE DU 01/01/91 AU 10/12/91

	R A R	PAIEMENT	RECOURS	COUT TOTAL
AUTO A V A	21 205 094	1 893 956	89 790	23 009 260
T P C	700 000	763 062	0	1 463 062
T P M	6 360 000	471 918	263 743	6 568 175
T P V	0	0	0	0
TAXI	10 000	150 579	0	160 579
2 ROUES	0	0	0	0
VOL	0	500 000	0	500 000
TRANSPORT FACULTES	0	302 150	277 500	24 650
R D	10 000	297 356	0	307 356
TOTAUX	28 285 094	4 379 021	631 033	32 033 082

U.A.B.

ANNEXE XV

OUAGADOUGOU

FICHE SINISTRES

Nom de l'Assuré :

N° de Police :

N° Client :

Dates	N° Sinistres	Nom du Conducteur	N° Véhicules	Code de Responsable	Evaluation

UNION des ASSURANCES du BURKINA



S.A. au capital de 270.000.000 F CFA
Siège social 08 B.P. 11.041 Ouagadougou 08

31.26.15/16
Télex : 52 49 BF
Fax: 31.26.20

Ouagadougou, le 26/03/1992

A

..... E-F-C-A

B.P. 23

OUAGADOUGOU

OBJET : Bon de prise
en charge.

SINISTRE.221 0039 R/92

Bon pour la réparation du..... VEHICULE PEUGEOT 405.....
.....(FEU ARRIERE DROIT)..... appartenant
à (au) .. LA PRESIDENCE DU FASO.....
suivant ~~rapport d'expertise de~~, VOTRE DEVIS D'UN MONTANT.....
... DE 30.601.FRS CFA.....
Franchise..... NEANT.....

Pour la Société

N.B BIEN VOULOIR TENIR
COMPTE DE NOTRE REMISE.

U. A. B.
UNION DES ASSURANCES DU BURKI
Service Sinistres
08 B.P. 11041 OUAGA
TÉL. 31-26-15/16 FAX 31-26-20
TÉLEX 5249 BF