

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(YAOUNDÉ)
7ème PROMOTION

Compte Rendu de Stage

THEME:
LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES

Stage Effectué du 1er Août au 15 Octobre 1985
par Monsieur SIDY FAYE
aux Mutuelles Sénégalaises d'Assurances des Transporteurs

Année 1984 - 1985

HA) E M E R C I E M E N T S

Par ces quelques lignes, je voudrai exprimer toute ma gratitude et mes remerciements à tous les membres du personnel des M.S.A.T. qui ont contribué de diverses manières à assurer le déroulement de mon stage dans les meilleures conditions.

A cet égard, je m'adresserai particulièrement au Directeur Général - Monsieur Cheikhou KA qui a fait preuve de bienveillance en m'acceptant comme stagiaire dans sa Compagnie ;

au Directeur Technique - Monsieur Ndiouga KANDJI dont la disponibilité entière, malgré les responsabilités qui lui incombent, m'a permis de bénéficier d'un encadrement constant et instructif tout au long du stage ;

au Chef du Service Sinistres Automobiles - Monsieur Khadim CISSE avec lequel je me suis initié dans la pratique au travail de son département.

Je ne pourrai malheureusement faire la liste de tous les responsables et agents des différentes directions et services dont leurs concours précieux m'ont permis d'avoir une vue globale du fonctionnement pratique de la Compagnie.

Enfin, je n'oublierai pas Mlle VEGA pour tout l'effort fourni afin d'assurer la dactylographie et une présentation convenable à ce présent Compte-Rendu.

LA N DU COMPT E-RENDU DE TR T A G E

Introduction Générale : LA PRESENTATION DES M.S.A.T.

A - CARACTERISTIQUES ET PLACE DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

B - ORGANIGRAMME DES M.S.A.T.

C - FONCTIONNEMENT PRATIQUE, RAPPORTS ET CIRCUITS INTERNES

1° - Les Différentes Directions

a - LA DIRECTION GENERALE

b - LA DIRECTION TECHNIQUE

b₁ - Les Services de Production

b₂ - Les Services de Sinistres

c - LA DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIERE

c₁ - Le Service de la Comptabilité

c₂ - Le Service du Personnel

c₃ - Le Service de l'Administration des Bordereaux

c₄ - Le Service de Recouvrement

d - LE SERVICE INFORMATIQUE

2° - Les Rapports Internes et Circuits de l'Information

a - ENTRE LA DIRECTION GENERALE ET LA DIRECTION
TECHNIQUE

b - ENTRE LA DIRECTION TECHNIQUE ET LA DIRECTION
ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

c - ENTRE LE SERVICE INFORMATIQUE ET LES AUTRES
DIRECTIONS

D - CONSIDERATIONS CRITIQUES ET PROPOSITIONS

- 1° - L'Absence d'une Structure Commerciale Autonome
- 2° - L'Insuffisance des Moyens Humains pour les Branches autres qu'Automobile
- 3° - L'Aspect Commercial au Service de Production Automobile

Thème : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES

I - OBJECTIFS & MOYENS DE LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES

A - REDUCTION DU NOMBRE ET DES COUTS DES SINISTRES

- 1° - Le Renforcement de l'étude de base des Dossiers
- 2° - Le Fait de privilégier les transactions avec les Victimes
- 3° - Le Contrôle de l'Evaluation des Dommages et des Responsabilités impliquées

B - AMELIORATION DE LA STRUCTURE DU PORTEFEUILLE

- 1° - La Selection des Risques par l'application de la Clause Bonus-Malus
- 2° - La Restructura^{tura}tion du Portefeuille

C - HARMONISATION DES DECAISSEMENTS EN SINISTRE SUR LES ENCAISSEMENTS DE COTISATIONS

- 1° - L'Etalement des Règlements de Sinistres
- 2° - Le Relèvement du niveau des Cotisations

D - RATIONALISATION DU CIRCUIT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

- 1° - Définition des Procédures, Etapes et Taches à appliquer aux Sinistres
- 2° - Amélioration de l'Organisation du Service Sinistre Automobile

E - AMELIORATION DES RELATIONS AVEC LES VICTIMES

- 1° - Instauration d'attitudes et de comportements nouveaux
- 2° - Création d'une structure des Relations Extérieures

II - LES PHASES DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SINISTRE

A - VERIFICATION DE LA GARANTIE ET DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

B - EVALUATION DES DOMMAGES

- 1° - Dommages Matériels subis par un véhicule
- 2° - Dommages Corporels subis par une Victime
 - a - POUR UNE VICTIME BLESSEE
 - b - POUR UNE VICTIME DECEDEE

C - DETERMINATION DES RESPONSABILITES

D - REGLEMENT ET PAIEMENT DU SINISTRE

III - ORGANISATION DU SERVICE SINISTRE AUTOMOBILE

A - LES STRUCTURES DE L'ORGANIGRAMME INTERNE

- 1° - La Réception - le Classement - l'Enregistrement et la Tenue des livres
- 2° - La Cellule de vérification, de contrôle et de suivi
- 3° - La Sous-Section Technique
- 4° - La Section matérielle
- 5° - la Section Corporelle
- 6° - La Sous-Section Relation Extérieure
- 7° - Le Secrétariat
- 8° - Le Chef de Service

B - RAPPORTS INTERNES ET REPARTITION DU TRAVAIL

- 1° - Les Liaisons Fonctionnelles Internes
- 2° - La Répartition du Travail entre les Agents du Service

C - APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT PRATIQUE DU SERVICE

1° - Les Difficultés relevées

2° - Les Eléments de Solution proposés

IV - CONCLUSION GENERALE

P R E S E N T A T I O N
D E S
MUTUELLES SENEGALAISES D'ASSURANCES DES TRANSPORTEURS
(M. S. A. T.)

A - CARACTERISTIQUES & PLACE DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

Les Mutuelles Sénégalaises d'Assurances des Transporteurs (M.S.A.T.) sont une Société d'assurances constituée sous forme mutuelle à cotisations fixes.

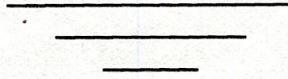
Sa création en 1981 répondait au besoin des transporteurs nationaux de se doter d'un cadre disposé à satisfaire, de façon constante et à des conditions favorables, leurs besoins en assurance, particulièrement l'assurance obligatoire de la R.C. AUTOMOBILE.

Ainsi créée dans cette optique la Compagnie disposait dès ses débuts d'un important portefeuille en risques=automobile dans la catégorie des TPV essentiellement, mais aussi dans celle des TPM et autres.

La structure du portefeuille porte encore l'influence de ces circonstances ; cependant l'effort de souscription est désormais davantage orienté vers les autres branches I.A.R.D., dont le poids relatif s'accroît régulièrement.

En 1984 le montant des cotisations brutes émises par les M.S.A.T. s'élevait à plus de 1,5 milliards de francs CFA dans un marché national de l'ordre de 13 milliards. Après seulement quatre années d'existence la Compagnie occupe la 5^{ème} place dans un secteur qui compte une vingtaine de Compagnies./-

B - ORGANIGRAMME DES M.S.A.T.



(Voir annexe).-
1

C - FONCTIONNEMENT PRATIQUE, RAPPORTS & CIRCUITS INTERNES

1° - LES DIFFERENTES DIRECTIONS.-

a - La Direction Générale.-

Elle définit avec la collaboration des responsables des autres directions les objectifs à poursuivre, les politiques et moyens à mettre en œuvre. Il lui revient la décision finale pour toute question d'importance notamment en ce qui concerne l'organisation générale, les investissements en meubles et immeubles, la fixation des taux de commission servis aux intermédiaires, le recrutement du personnel etc... Enfin elle est responsable de la mise en œuvre des décisions du Conseil d'Administration de la Compagnie, et lui rend compte périodiquement des résultats de l'exploitation.

b - La Direction Technique.-

Elle prend en charge toutes les questions relevant directement des mécanismes juridiques, techniques et organisationnels propres à l'assurance. Elle s'occupe donc de la souscription des risques dans toutes les branches, du règlement des sinistres, de l'organisation interne de la Direction et de ses services pour certains aspects caractéristiques.

La Direction Technique comprend des services de Production et des services de Sinistres.

b1 - Les Services de PRODUCTION.-

- Le service de PRODUCTION AUTOMOBILE : il s'occupe de la souscription directe des risques automobiles, de la tarification de ces risques et de l'établissement des contrats d'assurance ou des avenants de modification, de l'émission des quittances à l'échéance de la cotisation.

En ce qui concerne les garanties proposées au Sociétaire, il est retenu, compte tenu des résultats techniques de la garantie R.C., de l'associer obligatoirement à d'autres garanties automobiles complémentaires.

- Le service de PRODUCTION des CAISSES REGIONALES & INTERMEDIAIRES : ce service centralise la gestion des polices AUTO souscrites par les représentations régionales de la Compagnie et par les Courtiers de la place.

- Le service de PRODUCTION MARITIME & MALADIE : il s'occupe de la souscription des risques maritimes (Corps & Facultés) et des risques maladies, de leur tarification et de la rédaction des contrats y afférents.

Ce service s'occupe également des cessions en coassurance s'il y a lieu, ainsi que de la gestion des contrats souscrits par l'intermédiaire des Courtiers.

- Le service de PRODUCTION AUTRES BRANCHES : pour toutes les branches autres que Automobile, Maritime et Maladie, ce service s'occupe de la souscription des risques, de leur tarification et de l'établissement des contrats, des opérations de cessions en coassurance et de la gestion des risques souscrits par l'intermédiaire de Courtiers.

Pour l'essentiel il s'agit des risques INCENDIE, des différents R.C. (Entreprise, Vie Privée, Chasse etc...), des DEGATS DES EAUX, des TOUS RISQUES CHANTIER EN CONSTRUCTION etc...

b2 - Les Services de SINISTRE.-

- Le service SINISTRE AUTOMOBILE : il s'occupe comme nous le verrons plus en détail du traitement de tous les sinistres de la branche automobile ainsi que des vérifications et contrôles préliminaires.

- Le service SINISTRES autres que Automobile et Maladie : pour l'ensemble des branches autres que Maladie et Automobile, il assure le traitement des sinistres y afférents, effectue les vérifications préliminaires sur la garantie et sur l'état de la cotisation, vérifie la composition des dossiers de réclamation et effectue le règlement qui est transmis au Directeur Technique.

Par ailleurs il est chargé de l'exercice des recours contre les tiers responsables après paiement de l'indemnité par la Compagnie.

Enfin il assure la tenue de divers registres pour suivre le paiement des sinistres et l'état des recours.

c - La Direction Administrative & Financière.-

Elle s'occupe de l'administration du matériel et du personnel de la Société ainsi que des questions financières.

La réassurance et la confection des tableaux statistiques y afférents sont traitées à ce niveau.

Elle comprend 4 services :

c1 - Le Service de la COMPTABILITE.-

Il assure l'enregistrement comptable de tous les mouvements de fonds ^{et opérations} effectués par la Compagnie. Il centralise aussi les opérations d'encaissement et de décaissement effectuées au niveau des services internes et des Caisses Régionales.

Divers journaux sont tenus à ce niveau e parmi lesquels on note :

- Un journal auxiliaire de trésorerie pour tous les mouvements de fond effectués ;
- Un journal auxiliaire de caisse et pour chaque banque de la Compagnie ;
- Un journal extra-comptable de sinistres - il permet de disposer de statistiques sur les paiements effectués selon la branche concernée et le motif du paiement (indemnité versée à la victime, honoraire etc...).

c2 - Le Service du PERSONNEL.-

Il est chargé de l'administration et de la gestion du personnel ~~et~~ des ressources matérielles de la Société.

D'une manière générale le travail qu'il effectue se décompose en 3 volets.

Il s'occupe du planning des départs en congé, reçoit les requêtes des membres du personnel et constitue l'interlocuteur des délégués du personnel.

Enfin il assure la gestion des stocks de matériels, imprimés , mobilier de bureau etc..., de leur entretien et de la maintenance des locaux.

d

c3 - Le Service de l'ADMINISTRATION DES BORDEREAUX.-

Il s'occupe de la tenue d'un ensemble de bordereaux et de la confection de tableaux statistiques. Il met ainsi à la disposition des services intéressés notamment du service de la Comptabilité, des outils statistiques de contrôle et de comparaison.

Il s'agit de bordereaux suivants :

- Le bordereau des polices Automobile et Sécurité Routière ;
- Le bordereau des avenants de police Auto et Sécurité Routière ;
- Le bordereau polices et avenants des autres risques ;
- Le bordereau d'annulation et de remboursements ;
- Le bordereau spécial de régularisation.

En plus y sont confectionnés les états mensuels de la production selon la branche et selon l'origine de la production (Siège, Caisses Régionales, Courtiers).

c4 - Le Service de RECOUVREMENT des Cotisations.-

Eu égard au nombre important de cotisations impayées, ce service a été créé pour mettre en œuvre les procédures et démarches en vue d'obtenir le recouvrement des arriérés de cotisations et des impayés.

d - Le Service INFORMATIQUE.-

C'est une structure qui est rattachée à toutes les directions. Ce service est chargé de mettre en œuvre les décisions afférentes à l'informatisation des procédures de contrôle comptable, de la gestion des polices automobiles.

Il assure aussi les opérations de traitement pour la saisie ou la sortie des données et les mises à jour des polices d'assurance automobile sur fichier.

2° - LES RAPPORTS INTERNES & CIRCUITS DE L'INFORMATION.-

Ces relations internes reflètent la complémentarité entre les différentes structures de l'organigramme . Elles sont multiples et constituent de fait le fonctionnement pratique de la Compagnie. Cependant nous en avons retenu quelques unes considérées comme les plus significatives.

a - Entre la Direction Générale & la Direction Technique.-

Ces relations concernent ici la définition des moyens et politiques à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.

Ce sont la définition des pleins de souscription et des pleins de conservation pour chaque type de risque ; la fixation des taux de commission pour les différentes Caisses Régionales et Courtiers qui sont liés à la Compagnie par des accords ; la décision de paiement pour certains sinistres ; la définition des moyens pour atteindre les objectifs visés à travers la gestion des sinistres ; ...

b - Entre la Direction Technique & la Direction Administrative et Financière.-

Les relations sont relatives ici à la comptabilisation des émissions et encaissements de cotisations, ou de leur annulation ; cette comptabilisation se fait en effet à partir des quittances correspondantes provenant des services de Production.

Il s'agit aussi de la comptabilisation des paiements de sinistre au moyen des quittances-tiers établies par les services de sinistre ; de la tenue des bordereaux et confection de tableaux statistiques des polices et avenants gérés par la Direction Technique.

Il y a encore et surtout les questions de réassurance qui sont traitées par la Direction Administrative & Financière en concertation avec la Direction Technique et la Direction Générale.

c - Entre le service Informatique & les autres Directions.-

A ce niveau les relations opérationnelles sont très poussées et variées. Nous retiendrons cependant la gestion sur fichier informatique des polices automobiles, l'enregistrement des émissions et encaissements de cotisation ; le traitement par l'ordinateur de la paye du personnel ; la saisie et le contrôle informatiques des données comptables etc ...

D - CONSIDERATIONS CRITIQUES & PROPOSITIONS

1° - L'ABSENCE D'UNE STRUCTURE COMMERCIALE AUTONOME.-

oui { Cette structure s'avère nécessaire compte tenu de la volonté affirmée de développer la souscription des risques non automobiles au niveau de la Compagnie. Par ailleurs, pour ces risques les contrats existants en portefeuille sont souscrits pour l'essentiel par l'intermédiaire des Courtiers.

Un objectif de cette structure commerciale pourrait aussi être la surveillance du portefeuille. En effet la connaissance de la situation des affaires nouvelles dans le portefeuille, comparée à des périodes antérieures permettrait d'apprécier l'expansion réelle et donc de juger des efforts déployés dans ce sens. De même la situation des affaires renouvelées constitue un indice de choix pour apprécier l'adaptation des contrats et des conditions de tarification aux besoins des Sociétaires pour les risques autres qu'automobile.

2° - L'INSUFFISANCE DES MOYENS HUMAINS DANS LES SERVICES DE PRODUCTION ET DE SINISTRES AUTRES QU'AUTOMOBILES.-

En effet, les responsables de ces services consacrent une bonne partie de leur temps à l'exécution de tâches certes importantes mais sans grande complexité qu'un personnel de formation moyenne pourrait assumer.

Cette situation occasionne soit des retards dans la rédaction des contrats et autres régularisations, soit un manque de temps pour que ces responsables puissent penser davantage à l'organisation interne de leur service et prévoir les correctifs nécessaires.

3° - L'ASPECT COMMERCIAL AU NIVEAU DE LA PRODUCTION AUTOMOBILE DOIT ETRE RENFORCE.-

oui { A cet egard il ne suffit pas de proposer au Sociétaire les garanties complémentaires à la garantie R.C. obligatoire, mais plutôt insister sur l'intérêt qu'il a de protéger son patrimoine contre le vol et l'incendie notamment, contre le bris de glaces ; de protéger sa personne et les membres de sa famille en cas d'accident etc...

4° - L'ABSENCE D'UNE POLITIQUE DE FORMATION DU PERSONNEL.-

Il s'agit là d'adapter constamment les ressources humaines au développement de la Compagnie et aux nouveaux objectifs qui sont fixés.

Au terme de cette présentation de la Compagnie et des problèmes qui ont été rencontrés, nous nous proposons d'aborder pour la suite l'objet proprement dit du compte rendu de stage.

Plusieurs raisons justifient le choix du thème et du service SINISTRES ^{AUTOMOBILES} comme cadre du stage.

oui D'abord compte tenu de la composition du portefeuille encore largement dominé par la branche Automobile, le poids des sinistres automobiles influence ^{sur} les résultats techniques de la Société.

Ensuite les décisions les plus importantes sont prises à ce niveau pour assurer l'évolution positive de la Compagnie et lui conférer des bases solides pour un développement dans un marché de plus en plus concurrentiel.

OBJET DU COMPTE - RENDU

LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES

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

Pour une Mutuelle des transporteurs comme les M.S.A.T. il est évident que les sinistres automobiles constituent la rubrique essentielle des charges techniques. La gestion des sinistres automobiles acquiert ainsi une importance considérable comme facteur décisif pour les résultats d'exploitation de la Compagnie.

De plus, la Compagnie, créée sur l'initiative des transporteurs, a, pendant longtemps accordé à ces derniers des facilités excessives. Il en est résulté des difficultés d'exploitation ayant entraîné un processus de redressement dont un des volets essentiels est la réduction des charges constituées par les sinistres automobiles.

La gestion des sinistres automobiles va donc concerner toutes les dispositions relatives aux sinistres survenus mais aussi celles prises en vue de les prévenir.

Enfin, son cadre va souvent dépasser le seul service sinistres^{automobiles} pour englober la Direction Technique toute entière voire même la Compagnie dans son ensemble.

Le compte-rendu qui va suivre se décompose en trois parties.

D'abord, nous exposerons les objectifs visés à travers la gestion des sinistres automobiles (G.S.A.) et les moyens mis en œuvre ;

Ensuite, nous étudierons les différentes phases du traitement des sinistres^{automobiles} effectuées par la Compagnie ;

Enfin, l'organisation du service sinistres^{automobiles} et les problèmes qui s'y posent seront abordés.

Pour finir, nous concluerons sur l'impact qu'on peut espérer de la gestion des sinistres automobiles sur les perspectives de développement de la Compagnie et sur les tendances qu'il faudra sauvegarder ou éviter pour ne pas contrecarrer les efforts qui sont entrepris.

.../...

Cependant, nos considérations se limiteront uniquement aux sinistres automobiles au titre de la R.C. puisque c'est à ce niveau que résident les problèmes soulevés dans la Compagnie.

I - LES OBJECTIFS & MOYENS DE LA GESTION des SINISTRES AUTOMOBILES

A - REDUCTION DU NOMBRE ET DU COUT DES SINISTRES.-

Pour ce premier objectif il s'agit de réduire les charges techniques en diminuant d'abord le nombre des sinistres qui sont pris en charge par la Compagnie. Il s'agit ensuite pour les sinistres qui sont garantis, de surveiller leur coût pour éviter de payer des indemnités excessives.

Les moyens mis en œuvre à cet effet sont :

1°- Le renforcement de l'étude de base des dossiers de sinistre et l'application de toute disposition légale ou contractuelle afférente à la prise en charge ou non d'un sinistre.

Par ce moyen il est remédié à la pratique qui consistait à mettre en œuvre le règlement d'un sinistre sans aucune vérification de la réalisation des conditions de la garantie du sociétaire.

2°- Le fait de privilégier les transactions avec les victimes d'accidents notamment corporels.

Cette attitude implique un contact rapide avec ces victimes et permet d'éviter divers frais constitués par des honoraires d'avocats et d'experts. Elle évite aussi de faire dépendre les indemnités de sinistres de la seule conviction des magistrats.

3°- Le contrôle renforcé de l'étendue des dommages matériels pour ceux survenant à des véhicules ainsi que des partages de responsabilité en cas de collision.

Pour le premier aspect de cette mesure il s'agit d'éviter à ce que des dégâts antérieurs à un accident ne soient imputés au sinistre qui est garanti.

Pour le second aspect il faut arriver à ne régler les sinistres que dans les limites de la responsabilité du Sociétaire.

B - AMELIORATION DE LA STRUCTURE DU PORTEFEUILLE.-

Pour cet objectif, les effets ne pourront se faire sentir qu'à moyen terme. Il consiste à agir au niveau des facteurs déterminant la fréquence des sinistres automobiles qui affectent le portefeuille.

.../...

En effet, pour un portefeuille de risques dont la structure est largement dominée par la branche automobile, de surcroît par la catégorie T.P.V., l'existence d'un nombre élevé de sinistres ne peut surprendre.

Les moyens mis en œuvre pour modifier la structure du portefeuille sont :

1° - L'application de la clause Bonus - Malus comme politique de sélection des risques. Cette mesure entraîne en effet la pénalisation des Sociétaires responsables de sinistres et même permet d'envisager la résiliation de contrat à leur encontre.

2° - La différenciation des taux de commission servis aux intermédiaires en fonction de la branche de leur production ; ainsi que l'interdiction faite aux Courtiers de la capitale de souscrire pour le compte de la Compagnie des risques automobiles de la catégorie des T.P.V. Par ces mesures on vise non seulement à réduire la part de la branche automobile, mais encore de diminuer en son sein le poids des T.P.V.

C - HARMONISATION DES DECAISSEMENTS EN SINISTRE SUR LES ENCAISSEMENTS DE COTISATIONS.-

Il s'agit ici de rendre compatibles les montants de sinistres réglés et les disponibilités financières existantes

1° - Les règlements de sinistres sont désormais étalés en fonction de la politique de rentabilisation financière de la Compagnie. Ainsi les dates de paiement des sinistres sont désormais retenues en rapport avec cette préoccupation.

2° - Le relèvement du niveau des encaissements de cotisations par la suppression de la cotisation à crédit en même temps que l'institution d'un barème de Courte Période.

Ce barème constitue une adaptation aux particularités de la Compagnie du barème officiel applicable en cas de fractionnement de la période annuelle de garantie.

D - RATIONALISATION DU CIRCUIT DE TRAITEMENT DES SINISTRES.-

Cet objectif vise à remédier à une situation où l'absence de procédures strictes caractérisait le traitement des sinistres de la Compagnie.

Il convient maintenant de mettre en place un circuit de traitement clairement défini par lequel devront passer tous les dossiers de sinistre constitués au niveau de la Compagnie.

A cet égard les moyens utilisés sont les suivants :

1° - La définition des différentes étapes, procédures et tâches qui doivent être obligatoirement appliquées à tous les dossiers de sinistres automobiles.

Ainsi à chaque étape de l'instruction des dossiers, il est d'abord vérifié si les opérations antérieures prévues ont été effectuées.

2° - L'amélioration de l'organisation du service sinistres automobiles.

Il s'agit d'adapter les rapports internes et l'organisation matérielle pour que l'essentiel des moyens de la gestion des sinistres automobiles y trouve son application.

E - AMELIORATION DES RELATIONS AVEC LES VICTIMES.-

Il convient par cet objectif d'instaurer dans les rapports avec les victimes un climat favorable qui rend faciles les négociations en vue de trouver rapidement un accord de règlement.

Il s'agit aussi d'entretenir au sein du public une bonne image de marque.

Les moyens mis en œuvre pour cet objectif concernent l'ensemble des attitudes et comportements nouveaux dans les rapports avec les victimes, mais aussi consistent en la création d'une structure au sein du service sinistres chargé d'établir le contact avec les victimes et de le maintenir.

II - LES PHASES DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SINISTRE

De la déclaration du sinistre à son paiement, le traitement dont le dossier de sinistre fait l'objet au niveau de la Compagnie comprend quatre grandes étapes.

A - VERIFICATION DE LA GARANTIE & CONTROLE DES CONDITIONS DE SA MISE EN ŒUVRE.-

La connaissance du sinistre par la Compagnie peut être faite de plusieurs façons qui impliquent chacune l'ouverture d'un dossier composé de pièces données.

- Le Sociétaire ou son conducteur peut venir déclarer le sinistre au niveau de la Compagnie. Les déclarations, qui concernent l'identification du conducteur, du véhicule assuré, du tiers impliqué, des circonstances de l'accident, des dommages constatés etc..., sont relevées dans un imprimé de la Compagnie et signé par le déclarant.

Ce dernier devra dans ce cas présenter obligatoirement les pièces suivantes : l'attestation d'assurance et la carte grise du véhicule, le permis de conduire du conducteur au moment de l'accident, éventuellement la visite technique pour les T.P.V. - Des photocopies de ces pièces sont alors opérées et conservées dans le dossier créé.

- Un tiers qui s'estime lésé dans un accident impliquant un Sociétaire de la Compagnie, peut s'enquerir au niveau du service sinistres de l'existence d'un dossier de sinistre. Dans le cas échéant, il aura à fournir un constat ou procès-verbal de l'accident ainsi qu'un devis estimatif de réparation, pour qu'un dossier soit créé pour cet accident. ✓
Dans ce cas pour vérifier le permis de conduire ou éventuellement la visite technique du véhicule des demandes seront adressées aux services compétents du Ministère de l'Equipement à partir de renseignements extraits du constat de l'accident.

- Enfin le dossier de sinistre peut être ouvert sur assignation d'un de nos Sociétaires au tribunal en cas d'accident corporel. ✓
Dans ce cas la compagnie cherche à obtenir le constat ou P.V. afférent à l'accident pour procéder aux vérifications nécessaires.

Une fois que le dossier de sinistre est constitué avec les premières vérifications qui sont effectuées, il est procédé au contrôle de la garantie d'assurance et de ses caractéristiques. Pour cela une fiche "Production/Sinistre" est jointe au dossier et transmise avec lui au service de production-automobile (voir caractéristiques fiche production/sinistre en annexe).

A l'issue de cette première phase du traitement de sinistre, différents arguments de non garantie du sinistre peuvent être invoqués à l'encontre de certains Sociétaires ; entre autre :

il fallait aussi inviter l'exclusion de garantie pour usage non-conforme du véhicule
- La non assurance pour défaut de permis de conduire / ou pour absence des caractéristiques requises sur le permis pour la conduite du véhicule impliqué dans l'accident ;

- L'exclusion de garantie pour défaut de visite technique s'il s'agit d'un véhicule à usage T.P.V. ;

- La suspension conventionnelle de garantie ou la suspension de plein-droit en cas d'aliénation du véhicule non notifiée à la Compagnie ; ...

→ faire référence à l'art. 19 bis L. 13.7.1930

B - EVALUATION DES DOMMAGES.-

ou Si la Compagnie estime au vu des premiers éléments du dossier que la responsabilité de son Sociétaire est même partiellement engagée, il sera procédé à l'évaluation des dommages subis par les tiers. Les modalités de cette évaluation seront cependant différentes selon la nature des dommages occasionnés par l'accident.

1° - Cas de Dommages Matériels subis par un véhicule.-

Dans ce cas, on procède dans un premier temps à la détermination de l'étendue des dommages imputables à l'accident.
Deux modalités sont prévues à cet égard.

Si le montant des dégâts déclarés dans le devis de réparation n'est pas très élevé (en dessous de 150.000 F CFA), le véhicule sera examiné sur place par un Agent habilité du service sinistres.

Ce dernier aura à déterminer en accord avec le tiers les éléments de réparation et de remplacement qui s'avèrent nécessaires pour la ^{re} mise en état du véhicule.

.../...

Si par contre un accord n'est pas trouvé avec le tiers ou si le montant estimé de la remise en état est important, un expert automobile agréé sera commis. Il aura à déterminer les dégâts imputables à l'accident, les éléments de réparations et les fournitures nécessaires, le nombre d'heures de main-d'œuvre pour la remise en état du véhicule. Le rapport d'expertise aura aussi à comporter le nombre de jours d'immobilisation nécessaires à la réparation du véhicule, le coefficient de vétusté applicable, la valeur neuve du véhicule ainsi que sa valeur vénale.

L'évaluation des éléments de réparation sera faite quelque soit la modalité en appliquant aux fournitures à acheter le coefficient de vétusté du véhicule ; pour les heures de main-d'œuvre en prenant un coût horaire forfaitaire convenu entre syndicats professionnels des garagistes et des assureurs ; pour les jours d'immobilisation en se référant au barème qui donne un forfait journalier selon l'usage du véhicule et la profession du propriétaire .

Enfin, divers frais connexes sont pris en compte : la T.P.S. sur le montant correspondant aux heures de main-d'œuvre, le coût du constat ou P.V. d'accident fourni par le tiers.

Au terme de cette phase il est demandé au tiers de procéder à la réparation de son véhicule et de fournir une facture définitive conforme à l'accord conclu.

2° - Cas de Dommages Corporels subis par la victime.

Le tiers, dont sa qualité de victime de l'accident en question doit être mentionnée dans le constat ou le P.V., se doit de justifier l'importance des différents chefs de préjudices invoqués.

Si le montant estimé de son préjudice n'est pas très important, la simple production d'un certificat médical ainsi que les justificatifs des frais médicaux et pharmaceutiques exposés, peuvent suffire comme base de l'évaluation de ses dommages.

Si par contre le préjudice estimé s'avère important ou s'il y a eu assignation au tribunal, il sera procédé à une expertise médicale de la victime qui selon le cas sera qualifiée d'expertise simple, de contradictoire ou d'expertise judiciaire.

Le rapport d'expertise médicale aura à décrire la nature des blessures de la victime et leurs conséquences sur les plans médical et social ; à déterminer l'importance des différents chefs de préjudice constatés ainsi que l'état de consolidation de la victime.

voir la possibilité de délivrer directement un bon de prise en charge pour la remise en état du véhicule accidenté.

Une fois l'importance des différents chefs de préjudice fixée, leur évaluation va dès lors intervenir, selon deux modalités alternatives.

- Elle peut intervenir au terme d'une transaction amiable passée avec la victime qui pourra se faire représenter ou être assistée par son avocat éventuellement.

oui C'est la solution qui est systématiquement recherchée conformément aux objectifs poursuivis par la Compagnie.

- L'évaluation peut aussi résulter d'une décision du tribunal. Selon le cas divers critères sont pris en compte pour l'évaluation des différents chefs de préjudices.

a - Pour une victime ayant subi des blessures.-

Dans cette situation les chefs de préjudice habituellement indemnisés sont les suivants :

✓ - L'Incapacité Temporaire Totale (I.T.T.). Elle est évaluée sur la base de la perte de revenus justifiée par la victime durant la durée de l'I.T.T. Pour les salariés, la justification en est faite par la présentation du bulletin de salaire, mais pour les professions libérales et autres, elle pourra être faite par tout moyen reconnu valable.

En l'absence de tout justificatif de perte de revenus durant la période de l'I.T.T., l'évaluation sera cependant faite sur la base du SMIG en vigueur. En effet, les tribunaux retiennent que "la demande relative à l'I.T.T., en l'absence d'une perte de revenus, est recherchée en jurisprudence dans le trouble apporté à l'existence".

✓ - L'Incapacité Permanente Partielle (I.P.P.). L'évaluation de ce chef de préjudice est effectuée en fixant une valeur pour le point d'I.P.P. Cette valeur du point croît en fonction de l'importance du taux d'I.P.P. et varie dans les décisions de tribunaux dans une fourchette 20.000 à 100.000 francs CFA.

✓ - Le Prétium Doloris. Il s'agit de l'évaluation du préjudice correspondant aux souffrances ressenties par la victime blessée. Elle va dépendre essentiellement de la qualification du Prétium Doloris qui sera faite par l'expert médical.

Le Quantum Doloris pourra être qualifié de léger, de moyen, d'important, d'assez important, de très important ou d'exceptionnel.

- Le préjudice esthétique. L'évaluation des disgrâces physiques résultant des blessures de la victime, sera aussi fonction de la qualification qui en est faite dans l'expertise médicale.

Cependant, d'autres facteurs vont entrer en ligne de compte pour l'évaluation de ce chef de préjudice, à savoir la profession de la victime, son sexe, sa situation matrimoniale, etc...

- les préjudices divers. A ce titre on compte le préjudice d'agrément, le préjudice pour perte de chance accordé aux élèves ou étudiants, etc... Il n'existe pas de critères précis pour leur évaluation. La fixation des montants relevant de la simple appréciation des tribunaux pour chaque cas d'espèce.

- Les frais de traitement, d'hospitalisation et de produits pharmaceutiques. Les justificatifs de ces dépenses exposées par la victime pour se soigner, constitueront les éléments d'évaluation de ce chef de préjudice.

b-- Pour une victime décédée.-

Lorsque la victime est décédée par suite de l'accident garanti, toute personne réclamant une indemnité devra d'abord justifier sa qualité d'héritier. Les préjudices qui peuvent être demandés en réparation sont dans ce cas :

- Le préjudice matériel. Les ayants-droits de la victime devront prouver le soutien matériel que cette dernière leur apportait de son vivant. Les tribunaux se basent surtout sur le lien de parenté pour évaluer l'indemnité de réparation.

- Le préjudice moral. Ici encore, ce sont les juges qui vont apprécier le lien d'affection entre le décédé et le demandeur pour évaluer le montant de l'indemnité à accorder.

Pour ces deux chefs de préjudices la cohabitation du demandeur avec la victime décédée est généralement pris en compte, cependant les indemnités accordées à ce titre demeurent très variables selon les tribunaux et selon chaque cas d'espèce.

Pour l'évaluation des dommages corporels, nous noterons qu'en cas de transaction avec la victime ou ses ayants-droits, une indemnité pourra être fixée tous chefs de préjudice confondus.

C - DETERMINATION DES RESPONSABILITES.-

Il s'agit ici de déterminer les responsabilités des différentes parties impliquées dans un accident - notamment la part qui **en** incombe à notre Sociétaire.

Les éléments de base qui permettront de fixer les parts de responsabilité sont le constat ou procès-verbal de l'accident ainsi que les déclarations qui y sont consignées, la déclaration du Sociétaire faite à la Compagnie. La fixation définitive de la part de responsabilité du Sociétaire va intervenir par suite d'une décision du tribunal, **ou** d'une décision de la Commission d'Arbitrage du Comité National des Assureurs, ou enfin au terme d'un accord amiable avec le tiers impliqué dans l'accident.

D - REGLEMENT ET PAIEMENT DU SINISTRE.-

La détermination de l'indemnité réparatrice du préjudice résultant du **si** sinistre va se faire en appliquant au **montant** évalué des dommages la part de responsabilité retenue à l'encontre de notre Sociétaire.

Elle peut intervenir soit par simple accord passé avec le tiers, soit par suite d'une décision judiciaire.

Si une décision judiciaire intervient elle peut cependant prévoir une indemnité supplémentaire de retard pour résistance abusive de la Compagnie. Son montant sera calculé sur la base du taux d'intérêt légal.

Une fois fixé le montant total des dommages et intérêts, le paiement va être effectué par chèque remis entre les mains du bénéficiaire **ou** à son représentant légal ou dûment mandaté.

Le tiers qui reçoit le paiement devra présenter une pièce d'identification et éventuellement la carte grise du véhicule endommagé.

Le traitement des dossiers de sinistre tel qu'exposé dans cette deuxième partie est guidé par le souci d'assurer la mise en œuvre de la plupart des moyens retenus pour réaliser les objectifs de la Gestion des Sinistres Automobiles.

La réalisation pratique des diverses opérations impliquées relève pour l'essentiel du Service Sinistres Automobiles dont l'étude de son organisation interne va constituer la troisième partie du compte-rendu.

III - L'ORGANISATION DU SERVICE SINISTRE AUTOMOBILE

L'importance que revêt l'organisation du service sinistre automobile provient d'abord du fait qu'elle constitue la condition nécessaire de toute rationalisation du circuit de traitement des sinistres.

Ce service constitue par ailleurs le cadre principal auquel revient la mise en œuvre de l'essentiel des moyens qui visent à la réalisation des objectifs de la gestion des sinistres automobiles.

Nous procéderons à l'exposé des différentes structures du service avant de faire la description des relations internes et de la répartition du travail qui y est appliquée.

A - LES STRUCTURES DE L'ORGANIGRAMME INTERNE.-

(voir joint en annexe ² l'organigramme du service).

L'organigramme formel distingue entre les différentes structures suivantes :

1° - La Réception - le Classement - l'Enregistrement et la Tenue des livres.-

Cette structure assure :

- La Réception des déclarations d'accident effectuées par les Sociétaires ainsi que les réclamations des tiers victimes d'accident.

La photocopie de pièces entrant dans le dossier ainsi que l'ouverture d'un nouveau dossier s'il y a lieu, sont aussi réalisées à ce niveau.

- Le Classement dans les dossiers correspondants de tout document afférent à un sinistre déjà déclaré ; de même que le classement et la recherche des dossiers de sinistre y est effectué.

- L'Enregistrement des dossiers ouverts dans le registre des sinistres où ils reçoivent un numéro d'identification. Ce numéro ainsi que les noms des parties impliquées dans le sinistre sont ensuite reportés dans l'agenda de déclaration.

Par ailleurs, tous les règlements correspondants à des indemnités de sinistre ou à des honoraires, sont enregistrés dans le registre des sinistres automobiles ainsi que sur la couverture même des dossiers de sinistre.

2° - La Cellule de Vérification, de Contrôle et de Suivi.-

Elle assure la vérification de la garantie du Sociétaire en joignant une "fiche de production/sinistre" au dossier qui est envoyé ensuite au service de production automobile (Siège ou Caisses Régionales et Intermédiaires) où les rubriques de la fiche, afférentes aux caractéristiques de la garantie, y seront remplies.

Pour les dossiers ouverts sur réclamation du tiers lésé ou sur assignation à comparaître au tribunal, il est en plus procédé à la vérification du permis du conducteur du véhicule de notre Sociétaire et éventuellement à celle de la visite technique s'il y a lieu (catégories T.P.V. & T.P.M.).

Ces vérifications vont se faire en adressant des demandes aux services compétents du Ministère de l'Équipement.

Cette cellule assure enfin le suivi de tous les dossiers impliqués par ces vérifications jusqu'à leur transmission à la sous-section technique pour décision.

3° - La Sous-Section Technique.-

Elle a pour fonction de soulever tous les problèmes de non garantie ou de non assurance à partir des vérifications effectuées par la cellule précédente, ainsi que les cas d'aliénation du véhicule assuré non notifiés à la Compagnie.

Elle s'occupe aussi des autres aspects techniques concernant les dossiers de sinistre à savoir entre autres :

- L'évaluation initiale ou estimation des dommages à partir des déclarations des parties impliquées dans l'accident.

- L'appréciation des responsabilités des parties impliquées et éventuellement la mise en cause de la compagnie d'assurance de l'adversaire de notre Sociétaire.

4° - La Section Matérielle.-

Elle assure l'instruction et le règlement des dossiers de sinistre comportant un préjudice matériel exclusivement.

Dans cette optique elle effectue l'examen sur place du véhicule endommagé ou commet un expert automobile ; elle détermine la part de responsabilité du Sociétaire et propose un règlement à la victime.

Un fois qu'un accord de règlement est passé avec le tiers, le dossier est transmis au Directeur Technique pour visa de règlement afin que la procédure de paiement puisse être effectuée.

Pour les sinistres comportant à la fois un préjudice matériel et un préjudice corporel, cette section assure l'instruction et le règlement pour la part correspondante aux dommages matériels.

5° - La Section Corporelle.-

Elle assure l'instruction et le règlement des sinistres faisant l'objet d'un préjudice corporel ainsi que pour les sinistres mixtes la part correspondant aux dommages corporels.

Elle procède à l'évaluation des dommages corporels à partir des certificats médicaux et d'autres justificatifs ou, si besoin ^{en} est, à la nomination d'un expert médical.

Elle détermine la part de responsabilité de notre Sociétaire à partir des éléments du dossier, propose à la victime de transiger à l'amiable et fixe en rapport avec le Directeur Technique les modalités de la transaction.

Enfin, pour les dossier faisant l'objet d'une suite judiciaire ou d'un litige avec une autre Compagnie, la section corporelle en assure le suivi.

6° - La Sous-Section Relation Extérieure.-

Elle est chargée, toutes les fois qu'un Sociétaire est responsable d'un accident corporel, d'établir le contact avec les victimes pour ainsi ~~de~~ permettre à la section corporelle de traiter avec elles.

D'autre part, elle assure les relations avec la police ou la gendarmerie pour les besoins d'obtention de constat ou procès-verbal d'accident lorsqu'un dossier d'accident corporel est ouvert sur assignation à comparaître au tribunal.

7° - Le Secrétariat.-

Il assure la dactylographie des divers documents, notamment les correspondances nécessaires pour le traitement des dossiers de sinistre.

8° - Le Chef de Service.-

Il supervise le travail de l'ensemble des structures du service sinistre automobile.

Il assure par ailleurs la coordination entre la section matérielle et la section corporelle pour l'instruction et le règlement des dossiers de sinistre dont le préjudice est à la fois matériel et corporel. Enfin, il se réserve l'instruction et le suivi de certains dossiers faisant l'objet d'un contentieux traité au tribunal ou directement traité avec une Compagnie d'assurance adverse ou avec la Caisse de sécurité Sociale.

B - LES RAPPORTS INTERNES ET LA REPARTITION DU TRAVAIL.-

Il s'agit ici de décrire le circuit interne du service sinistre automobile ainsi que la répartition du travail qui y est mise en œuvre entre ses divers agents.

1° - Les Liaisons Fonctionnelles Internes.-

Ces liaisons se traduisent par la circulation des dossiers sinistres entre les différentes structures au sein desquelles ils feront l'objet du traitement partiel approprié.

Avec la réception de la déclaration d'accident ou de la réclamation du tiers par la structure du même nom, deux procédures sont possibles ;

Soit un dossier a déjà été constitué pour le sinistre en question, les documents reçus sont alors transmis à la structure de classement qui va les ranger dans le dossier correspondant,

Soit la Compagnie vient ainsi d'être informé du sinistre, un dossier nouveau va alors être ouvert par la structure de réception.

Dans cette seconde hypothèse, le dossier créé est remis à la sous-section technique qui va procéder à l'évaluation initiale des dommages déclarés du tiers.

Après cette estimation portée sur la couverture du dossier, la structure de l'enregistrement et de tenue des livres va opérer les divers reports dans les registres correspondants et transmettre le dossier à la cellule de vérification, de contrôle et de suivi.

Après les vérifications spécifiées par la composition du dossier, la cellule va le transmettre de nouveau à la sous-section technique.

Cette dernière va étudier les aspects techniques du dossier et tirer, compte-tenu des vérifications effectuées, les conclusions qui s'imposent et afférentes à la prise en charge ou non du sinistre.

Si la non prise en charge est retenue, le dossier est alors transmis à la structure de classement.

Sinon il est remis soit au chef de service, soit à la section matérielle, soit à la section corporelle pour qu'en soient effectués l'instruction nécessaire, éventuellement le suivi en cas de litige et le règlement à transmettre au Directeur Technique.

Au cas où c'est la section corporelle qui reçoit le dossier, le contact avec les victimes sera assuré par la sous-section "Relation Extérieure".

2° - La Répartition du Travail entre les Agents du Service.-

Cette répartition prévoit que chaque structure soit prise en charge par un Agent du service. Cependant, compte-tenu de la fréquence des accidents matériels ainsi que du volume des correspondances, la section matérielle comme le secrétariat sont assumés par deux Agents chacun.

Dans la pratique du fonctionnement du service, cette répartition présente beaucoup de souplesse. En effet, en fonction des circonstances que sont l'afflux de clientèle ou l'indisponibilité temporaire d'un agent, tout ou partie des tâches d'une structure peut-être prise en charge par un Agent normalement affecté à une autre structure.

C - APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE.-

Les mesures d'organisation du service et de rationalisation des procédures ont dans l'ensemble des effets nettement positifs sur la Gestion des Sinistres Automobiles. Cela se trouve confirmé par le nombre de sinistres dont la prise en charge se trouve suspendue du fait des contrôles et vérifications à effectuer ; par le cheminement des dossiers conformément aux procédures fixées - lesquelles impliquent des évaluations des dommages et appréciations des responsabilités beaucoup plus strictes qu'avant. Cependant, certaines difficultés et insuffisances persistent, qu'il importe de pallier afin de renforcer la tendance visant à atteindre les objectifs qui sont fixés.

1° - Les difficultés relevées.-

a - Les problèmes posés par la recherche des dossiers.-

Lorsque le tiers victime se présente devant les agents du service et qu'il convient de sortir le dossier de sinistre le concernant, la recherche du dossier constitue assez souvent un véritable goulot d'étranglement pour la poursuite du traitement.

Cette situation est généralement perçue par ce public comme relevant d'un état d'inorganisation du service ainsi qu'un manque de suivi de leur dossier en leur absence.

Les causes réelles en sont cependant :

- Le nombre élevé de dossiers qui sont en permanence traités au sein du service sinistre automobile ;
- L'inadaptation du fichier de classement à une recherche rapide des dossiers par chaque agent du service ;
- la conservation par les utilisateurs d'un nombre souvent très élevé de dossiers qu'ils ne prennent pas la peine de reclasser.

b - L'Insuffisance des contrôles de permis de conduire et éventuellement de la visite technique pour les dossiers ouverts sur assignation de la Compagnie à comparaître au tribunal.-

La difficulté à cet égard réside dans le fait que souvent le service ne dispose pour ces types de dossiers d'aucun constat ou procès-verbal d'accident afin d'avoir les renseignements nécessaires pour transmettre les demandes de vérification.

Il s'en suit dans ces conditions que la Compagnie peut être amenée à indemniser des victimes sans pouvoir procéder à une vérification.

c - Le problème des délais de vérification de la garantie du Sociétaire au niveau du service Production automobile.-

Ces délais s'avèrent assez souvent excessifs et provoquent ainsi une suspension du suivi de l'instruction des dossiers concernés.

d - Les difficultés éprouvées aux heures de réception par les agents du service à répondre aux sollicitations de la clientèle.-

En effet, à ces heures, les agents font face difficilement aux Sociétaires qui viennent faire leur déclaration de sinistre ou aux tiers qui font leur réclamation ; aux nombreuses demandes de dossiers dont le tiers concerné est présent ; et enfin pour assurer le traitement même des dossiers.

2° - Les Eléments de Solution proposés.-

a - Pour faciliter la recherche des dossiers et rendre accessible le classement à tout agent du service, il faudrait prendre les dispositions suivantes.-

.../...

- Renforcer le support matériel du fichier en dotant le service de meubles de classement supplémentaires ; il s'agit ainsi de décongestionner le groupage des dossiers classés.

- Procéder à un étiquetage total et apparent de tous les sous groupes de dossiers afin de faciliter la localisation de l'emplacement de tout dossier recherché.

- Faire tenir une liste qui permet de suivre en permanence les dossiers conservés par les utilisateurs.

- Enfin, éviter l'accumulation d'un nombre important de dossiers par les utilisateurs.

b - Pour surmonter les insuffisances de certains contrôles.-

Il faudrait pour les dossiers ouverts sur assignation, faire preuve de diligence pour demander auprès de l'avocat saisi de l'affaire une copie du procès-verbal ou constat d'accident en question.

Dans le cas échéant, il faudrait contacter directement la brigade de gendarmerie ou ^{1e} commissariat de police compétent pour obtenir les éléments nécessaires.

c - Les difficultés résultant des nombreuses sollicitations des tiers aux heures de réception, pourraient être atténuées par les dispositions suivantes.-

Il s'agit d'abord d'adopter les mesures avancées pour réaliser les adaptations nécessaires de classement et de la recherche des dossiers.

Ensuite il y a lieu d'assurer le suivi des dossiers de sinistre avant même que le tiers ne se présente ; à cet égard les vérifications et contrôles ainsi que l'établissement des demandes d'expertise pourraient être effectués dès que les dossiers s'y prêtent.

Enfin, il s'agit de renforcer le personnel du service, de programmer le travail des structures de base à savoir réception, classement, enregistrement et tenue des livres, de façon à ce que les agents concernés soient déchargés de certaines tâches pendant les heures de réception pour ainsi mieux répondre aux multiples sollicitations plus urgentes.

IV - CONCLUSION GENERALE

Le cheminement suivi au cours de ce compte-rendu, nous a conduit dans un premier temps à exposer les objectifs et moyens de la Compagnie en matière de gestion des sinistres automobiles. Nous avons ensuite décrit les modalités de traitement des sinistres^{automobiles} ainsi que le cadre qui se trouve principalement concerné.

On a pu ainsi constater que ces deux derniers éléments décrits constituent en fait les instruments de choix qui intègrent et réalisent l'essentiel des moyens retenus pour réaliser les objectifs visés.

Cependant la réalisation de l'ensemble des objectifs correspond à un processus plus global et continu tout au long duquel les adaptations nécessaires doivent être constamment effectuées.

Il s'agit ainsi de ne pas attendre que des problèmes se posent avec acuité pour les résoudre mais d'aller à leur devant et leur trouver les solutions adéquates.

Cette considération nous amène à conclure que l'insuffisance principale du système de gestion des sinistres automobiles mis en œuvre dans les M.S.A.T., consiste en l'absence d'un système d'évaluation des objectifs et de mesure des résultats atteints.

A cet égard, il conviendrait de confectionner les statistiques nécessaires pour suivre les résultats techniques de la branche automobile d'une manière périodique ainsi que les ratios de structure de ses différentes catégories.

Cette démarche devrait ainsi permettre de quantifier les objectifs de réduction du coût des sinistres et d'amélioration de la structure du portefeuille.

L'avantage principal qu'offre ce système de mesure des résultats, est de permettre de déceler à temps les tendances affectant le fonctionnement normal et le développement de la Compagnie. En conséquence il favorise la réalisation rapide des adaptations nécessaires./-

