

Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

Institut International des Assurances

B.P :1575 – Tél. (237)220.71.52- Fax (237)220.71.51

Email : iaa@serveur.cm.refer.org

Yaoundé (Cameroun)



Rapport de Stage et d'Etude

Présenté pour l'obtention du Diplôme de la
Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances
(MSTA)

La Gestion des sinistres
« Responsabilité Civile Automobile »
dans les Etats membres de la CIMA :
Exemple des AGF Sénégal ,
les aspects juridiques et techniques.

Présenté et soutenu par :
Souleymane COULIBALY

Sous la direction de :
Monsieur Pape Ibra DIENA
Directeur Technique des
AGF Sénégal Assurances

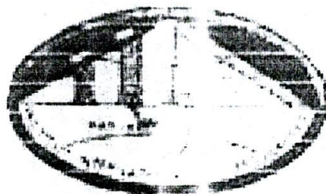
7^{ème} promotion 2004—2006

Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances Institut International des Assurances

B.P :1575 – Tél. (237)220.71.52- Fax (237)220.71.51

Email : iaa@serveur.cm.refer.org

Yaoundé (Cameroun)



Rapport de Stage et d'Etude

Présenté pour l'obtention du Diplôme de la
Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances
(MSTA)

**La Gestion des sinistres
« Responsabilité Civile Automobile »
dans les Etats membres de la CIMA :
Exemple des AGF Sénégal ,
les aspects juridiques et techniques.**

Présenté et soutenu par :
Souleymane COULIBALY

Sous la direction de :
Monsieur Pape Ibra DIENA
Directeur Technique des
AGF Sénégal Assurances

7^{ème} promotion 2004—2006

DEDICACES

Je dédie ce modeste travail

- A ma mère **ROKHY BÂ** ;
- A mon défunt père **DOUDOU COULIBALY** ;
- A toute ma famille, particulièrement à **ADAMA NDOYE** ;
- A **COURA THIAW** & A **MBOSSE DIOP**;
- A tous mes amis et à toute la promotion 2004-2006 de l'I.I.A.

REMERCIEMENTS

Gloire à Dieu « le Premier »

Au terme de ces deux années d'études, nous remercions vivement l'ensemble du personnel de l'I.I.A. et tout particulièrement :

- le Directeur Général : M. **Jean Gratien ZANOVI** ;
- le Directeur des Etudes : M. **Momath NDAO** ;
- le Directeur Administratif et Financier : M. **Luc Zé NDONG** ;
- l'ensemble du corps professoral.

Nous avons été remis à la disposition de la Direction Nationale des Assurances et à cet effet nous adressons nos remerciements :

- A **Mme DIOUF** Directrice Nationale des Assurances du Sénégal ;
- A **M. Amadou DEME, M. KONDE, M. CHEIKH OUMAR SECK** et tout le personnel de la Direction des Assurances du Sénégal.

Nous remercions enfin les responsables et tout le personnel des A.G.F Sénégal :

- Le Directeur Général : M. **Bernard Girardin** ;
- Le Directeur Général Adjoint : M. **DIENG** ;
- Le Directeur Technique : M. **PAPE IBRA DIENA** ;
- Le Responsable du service sinistres : M. **PAPE MOCTAR DIAGNE**.
- Le personnel du service sinistre :
 - o **Mme COURA GAYE Fall**;
 - o **M. OUMAR DIOUF**;
 - o **M. YADD PAPE MASS**.

Gloire à Dieu « le Dernier »

PLAN SOMMAIRE

1^{ère} PARTIE : RAPPORT DE STAGE

INTRODUCTION.....	3
CHAPITRE 1. : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES ORGANES ADMINISTRATIFS.....	5
SECTION1 : Organisation.....	5
SECTION 2 : Fonctionnement.....	6
CHAPITRE II: LES ORGANES TECHNIQUES ET LEURS ACTIVITES	14
SECTION 1 : Les organes techniques.....	14
SECTION 2 : Activités des organes techniques.....	17
CONCLUSION.....	24

2^{ème} PARTIE : RAPPORT D'ETUDE

INTRODUCTION.....	26
CHAPITRE 1: INSTRUCTION D'UN DOSSIER SINISTRE RC AUTO.....	28
SECTION 1: Ouverture d'un dossier sinistre.....	30
SECTION 2: Evaluation d'un dossier sinistre.....	34
CHAPITRE 2: REGLEMENT D'UN DOSSIER SINISTRE RC AUTO.....	37
SECTION 1. Procédure de règlement.....	37
SECTION 2. Modalités du règlement.....	40
CONCLUSION.....	44
BIBLIOGRAPHIE	46
TABLE DE MATIERES	48
ANNEXES	

1^{ère} PARTIE : RAPPORT DE STAGE

**ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT
DES AGF SENEGAL**

INTRODUCTION

La compagnie où il nous a été donné d'effectuer notre stage de fin de formation porte le nom de « AGF Sénégal » (Assurances Générales de France). C'est l'une des filiales des AGF Afrique présentes dans neuf Etats de la zone CIMA¹.

Chronologiquement les AGF Sénégal sont le fruit d'une longue évolution dont le point de départ se situe avant l'indépendance du Sénégal.

Dès **1938** est né le réseau de la « Préservatrice » en Afrique subsaharienne, avec l'ouverture d'une agence « France côte d'Afrique » à Dakar.

En **1981**, la « Préservatrice » et la « Foncière » fusionnèrent leurs structures pour devenir la « Préservatrice Foncière Assurances » puis « Athéna Assurances » en **1989**. La transformation de cette représentation, en société de droit national pratiquant les branches IARD, allait donner naissance à la Société Nouvelle d'Assurances du Sénégal (S.N.A.S.)

En **1998**, la SNAS rejoignit les AGF, lesquelles s'associèrent à Allianz Groupe pour devenir l'un des leaders mondiaux de l'Assurance.

Enfin en octobre **2004**, dans le but de confirmer leur appartenance à ce grand groupe et de marquer leur présence au Sénégal, les sociétés du Groupe SNAS deviennent « AGF Sénégal Assurances » et « AGF Sénégal Assurances-vie ».

Conformément au principe de séparation édicté par le code CIMA, les entreprises pratiquant des opérations d'assurances sur la vie doivent être institutionnellement et fonctionnellement séparées de celles qui pratiquent les branches IARD. Fidèles à ce principe, les AGF Sénégal regroupent aujourd'hui deux structures : « AGF Sénégal vie » et « AGF Sénégal IARD », toutes deux coiffées par une même direction générale avec deux DGA.

¹ Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Guinée Equatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad, Togo.

Le présent rapport de stage sera consacré à la structure IARD. Par conséquent aucune allusion ne sera faite aux « AGF Sénégal vie » et l'expression « AGF Sénégal » sera entendue comme désignant l'activité IARD. Au-delà de cette précision, l'on s'emploiera à décrire l'organisation et le fonctionnement actuels des AGF Sénégal, sans oublier de relever des imperfections, s'il y a lieu, et de proposer des améliorations.

Pour ce faire, notre tâche consistera à examiner l'organisation et le fonctionnement administratifs (**CHAPITRE 1**), après quoi nous aborderons les organes techniques et leurs activités (**CHAPITRE 2**).

CHAPITRE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

ADMINISTRATIFS DES A.G.F SENEGAL

Du point de vue administratif, les structures des A.G.F. Sénégal sont d'une simplicité qui dissimule l'importance de leur activité. Pour s'en rendre compte il suffit de présenter son organisation avant d'analyser son fonctionnement. .

SECTION 1. Organisation Administrative.

Sur un plan strictement juridique, les A.G.F. Sénégal se présentent sous la forme d'une société anonyme (SA) avec Conseil d'Administration. De ce point de vue elles sont soumises aux dispositions des Actes Uniformes sur le droit des sociétés Commerciales et du G.I.E. Le Conseil d'Administration a institué trois directions :

- La Direction Générale (DG) ;
- La Direction Générale Adjointe (DGA) ;
- La Direction Technique (DT) ;

Paragraphe 1. LA DIRECTION GENERALE

Elle est composée du Directeur Général et d'un secrétariat de direction. Deux services lui sont rattachés fonctionnellement : le contrôle de gestion et une cellule de communication laquelle s'occupe de la fonction commerciale.

Paragraphe 2. LA DIRECTION GENERALE ADJOINTE

Cette structure doit être envisagée du point de vu matériel, c'est-à-dire des activités et des compétences qu'elle exerce dans la compagnie. D'un point de vu organique, on ne peut dissocier la Direction Générale Adjointe de la Direction Générale dont elle fait partie.

Elle s'est substituée à la Direction Administrative et financière qui a existé jusqu'en Mars 2006. La Direction Générale Adjointe administre aujourd'hui

tous les services qui étaient rattachés à la Direction Administrative et Financière.

Les services rattachés à la Direction Générale Adjointe sont :

- Le service de la comptabilité et des ressources humaines ;
- Le service de recouvrement ;
- Le service informatique et moyens logistiques ;
- Les services généraux qui regroupent le secrétariat, le pool chauffeurs et le personnel de surface.

Paragraphe 3. LA DIRECTION TECHNIQUE

Placée sous l'autorité du Directeur Technique, elle comprend trois entités :

- les services de la production ;
- le service sinistres ;
- le service des archives et de la documentation.

SECTION 2. Fonctionnement des organes Administratifs

Par organes administratifs nous désignons toute structure dont la mission consiste dans la gestion de la compagnie dans ses aspects autres que techniques ou commerciaux.

En dehors du Conseil d'Administration, qui a délégué ses pouvoirs d'administration, le fonctionnement administratif des A.G.F Sénégal repose sur deux structures : la Direction Générale et la Direction Générale Adjointe.

Paragraphe 1. FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

Il repose essentiellement sur le Directeur Général , assisté du Secrétariat de Direction ,(A) et des services qui lui sont rattachés (B).

A. Le Directeur Général et le Secrétariat de Direction

1. le Directeur Général

Mandataire du Conseil d'Administration il est chargé, en accord avec le Directeur Général Adjoint, de concrétiser les grandes orientations définies par le Conseil et de coordonner leur mise en œuvre. A cet effet la Direction Générale évalue et redéfinit la politique générale dans tous les domaines :

Elle supervise directement l'exécution des projets à moyen ou long terme.

Pour cette tâche le Directeur Général tient régulièrement des réunions avec les responsables des différents services de la compagnie. Au besoin il interpelle directement un responsable sur un point précis de la gestion de son service.

Enfin, le Directeur Général assure la fonction de représentation de la Compagnie sur le plan international, notamment dans ses rapports avec le groupe ou ses réassureurs.

2. Le Secrétariat de Direction

Il est assuré par une secrétaire de Direction qui constitue le vecteur de transmission dans les rapports entre le Directeur Général et les services rattachés d'une part, entre la Direction Générale et l'extérieur d'autre part.

En outre, le secrétariat reçoit les recommandations du Directeur Général, conçoit ses ordres de mission et planifie ses rendez-vous.

Il enregistre tous les dossiers entrant ou sortant de la Direction Générale et assure leur acheminement vers les destinataires.

Enfin, la Secrétaire de Direction peut se voir confier toutes autres missions que la Direction Générale juge opportunes. A cet effet, nous pensons qu'elle devrait avoir un certain niveau de qualification lui permettant de comprendre et de mener à bien sa mission.

B. Les services rattachés à la Direction Générale.

Il s'agit du contrôle de gestion (1) et de la cellule de communication (2).

1. Le service du contrôle de gestion

Traditionnellement les A.G.F. Sénégal ont toujours connu dans leur organisation un service du contrôle de gestion dont le rôle est de dresser un état exact des engagements financiers, de mesurer les écarts entre les objectifs fixés et les réalisations, compte tenu des impératifs de temps et d'effectivité.

Dans la configuration actuelle des A.G.F. le rattachement de ce service à la Direction Générale ne soulève pas de problème. En effet, comme son nom l'indique, le contrôle de gestion doit pouvoir, au grand bénéfice de l'entreprise, exercer sa mission à l'égard de tout le travail effectué aussi bien au niveau de la Direction Administrative et Financière, qu'au niveau de la Direction technique. Il serait alors plus judicieux de lui reconnaître une certaine autonomie, y compris par rapport à la Direction Générale Adjointe et à la Direction Technique.

Ce service gagnerait à voir son autonomie renforcée, sans devoir se substituer à l'audit interne ou externe qui sont aujourd'hui une nécessité.

2. La cellule de communication

Ce service également rattaché à la Direction Générale, constitue en réalité ce qui reste de la structure commerciale, qui s'est effritée avec la création de l'agence de «Mermoz» et le départ de certains cadres qui animaient cette structure. Le constat est clair : elle fait état de service commercial, puisqu'il n'en existe pas d'autres à proprement parler aux A.G.F Sénégal.

Le personnel de la cellule de communication, trop réduit, n'a pas vraiment un impact dans la commercialisation des produits d'assurance. En effet, il n'a aucune connaissance des garanties et de leur mécanisme de fonctionnement.

A notre avis il eut été plus judicieux d'instituer un service commercial qui s'occuperait à la fois de l'image des A.G.F et du marketing des produits d'assurances, avec un responsable ayant une bonne connaissance de la matière.

Cela est d'autant plus indispensable que la fonction commerciale, fondamentale pour une compagnie d'assurances, est distincte des autres fonctions. Des réformes seraient alors indispensables pour un meilleur fonctionnement des organes administratifs, à l'image de ce qui se fait ailleurs.

Paragraphe 2. FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE ADJOINTE

La Direction Générale Adjointe des A.G.F Sénégal est une Institution récente qui est née avec la disparition de la Direction Administrative et Financière dont elle a hérité des hommes et des attributions. Elle est composée du Directeur Général Adjoint (A) et des services rattachés (B).

A. Le Directeur Général Adjoint

Le Directeur Général Adjoint est un cadre supérieur de la Compagnie, mandataire du Conseil d'Administration, qui a d'abord occupé le poste de responsable du service informatique et moyens logistiques. Ensuite il a été nommé Directeur Administratif et Financier ; puis Directeur Général Adjoint. Il a pour mission de concourir à la direction de la Compagnie et à l'Administration des services qui lui sont rattachés.

Le Directeur Général Adjoint donne son avis sur les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement de la compagnie. Mandataire de celle-ci, il signe ou contresigne tous les actes qui engagent les finances.

En outre il peut, en l'absence du Directeur Général, représenter les A.G.F. avec ou sans mandat de celui-ci.

Enfin, le Directeur Général Adjoint a sous son autorité tous les services qui étaient jadis rattachés à la Direction Administrative et Financière.

B. Les services rattachés au Directeur Général Adjoint

Ils sont regroupés autour de quatre entités :

- Le service de la comptabilité et des Ressources Humaines ;
- Le service de Recouvrement ;
- Le service informatique et moyens logistiques ;
- Les services généraux.

1. Le service de la Comptabilité et des Ressources Humaines

Suivant le schéma classique de l'organisation des entreprises, le service de la Comptabilité est un démembrement de la DAF. Les A.G.F Sénégal n'ont pas dérogé à cette logique jusqu'à l'institution du DGA, auquel il est rattaché maintenant.

Sous la direction d'un responsable, ce service qui compte 6 membres s'occupe :

- De la comptabilité générale de la compagnie ;
- De la comptabilité technique de la production et des sinistres ;
- Enfin de la gestion de la caisse.

Ce service connaît en outre de la **gestion des ressources humaines**, tant en ce qui concerne le statut du personnel, que la gestion des salaires. Cette dernière attribution n'a pas manqué d'attirer notre attention. En effet, même si cela demande des moyens, il n'est pas rationnel de regrouper ces deux services².

Il eut été plus judicieux de les confier à deux responsables différents. En effet, compte tenu de la croissance actuelle des A.G.F, il ne serait pas étrange de voir le personnel requérir une meilleure gestion de son statut : notamment en ce qui concerne leur nombre, la gestion de leur avancement, leur reclassement, les salaires ou même le contentieux du personnel tout court.

A cela il faut ajouter le personnel peu nombreux de ce service, là où d'autres compagnies, moins importantes du point de vue de l'activité, consacrent tout un département.

² Cf. organigramme présenté en annexe

2. Le Service de Recouvrement

Il s'agit d'un service transversal en ce sens qu'il sert de « liaison fonctionnelle » entre la Comptabilité, la Production et les Sinistres. Le service de Recouvrement travaille en étroite collaboration avec chacune de ces entités et permet, en temps réel, de disposer d'informations fiables sur l'état des primes effectivement encaissées et de celles qui sont dues par les assurés. En fait, il devrait normalement revenir aux chargés de clientèle de rendre compte à la hiérarchie de leurs activités, notamment sur l'état de recouvrement des primes. Pour éviter ce travail fastidieux, il a été institué ce service afin de leur permettre de mieux se consacrer aux opérations de production. Le service de recouvrement vient ainsi effectuer le **suivi permanent des états récapitulatifs** que la comptabilité met à la disposition des chargés de clientèle. Ces informations lui permettent de surveiller la progression ou la diminution des portefeuilles de primes. C'est à dire l'état des recouvrements.

Cette opération lui permet d'identifier les clients douteux ou récalcitrants et d'initier contre eux, s'il y a lieu, des procédures de recouvrement.

L'activité de ce service porte en résumé sur cinq points :

- le suivi des arriérés de primes et la confection d'un rapport mensuel pour chaque producteur ;
- Le constat des moratoires accordés aux clients insolvable ou récalcitrants ;
- La synthèse, pour chaque producteur, des annulations de primes, des résiliations et des affaires nouvelles ;
- La vérification des cadences de recouvrement et la détermination des soldes dus ;
- Enfin l'établissement d'un rapport, pour la Direction Générale sur le niveau et le taux des recouvrements.

3. Le service informatique et moyens logistiques.

Dans l'organigramme des AGF, mis à jour le 02 Juin 2005, ce service aussi relevait de la Direction Administrative et Financière. Dans le nouvel organigramme (non encore mis à jour), il est rattaché à la Direction Générale Adjointe. Néanmoins, il n'est pas l'apanage du DGA. En fait, le service informatique et moyens logistiques intervient dans la gestion de tous les services de la compagnie à travers leur informatisation.

Dans le cadre de la gestion logistique, il procède à l'installation du matériel informatique, concourt à son fonctionnement à travers sa fonction de « débloqueur ».

Plus intéressante encore est la gestion des logiciels informatiques. A cet effet, il met à la disposition de chaque service un menu qui facilite la gestion de ses opérations.

Jusqu'au mois de juillet 2006 les AGF Sénégal travaillaient avec un logiciel nommé « AS 400 », tant au niveau de la Production, qu'au niveau des Sinistres et de la Direction Administrative et Financière. Ce logiciel présentait de nombreuses insuffisances techniques et ne permettait pas au siège des AGF à Paris de « garder un œil » rassurant sur le travail effectué au niveau des différentes filiales.

Depuis cette date « AS 400 » a été remplacé par « Archipel ». Bien que plus simple de configuration, ce nouveau logiciel semble avoir contribué aux difficultés plus qu'il n'a aidé au règlement des problèmes.

Peut être faut-il imputer ces difficultés au fait que le personnel, n'est, manifestement, pas encore bien préparé à l'utilisation et la manipulation du logiciel.

« Archipel » permet à la Production d'émettre des quittances, de consulter des arriérés par l'historique des polices, de procéder à leur reprise.

Au niveau des Sinistres, il permet la saisie des déclarations, leur modification, la consultation des sinistres et leur règlement.

Un service semblable est offert à toutes les sections de la Direction Générale et de la Direction Générale Adjointe.

4. Les services généraux

Ce sont des services dont l'activité ne se rapporte pas exclusivement à un département individualisé. Ils regroupent le secrétariat, le pool des chauffeurs et le personnel du surface.

- Le secrétariat ;

Dans le cadre des affaires générales, le secrétariat s'occupe de la gestion des commandes de fournitures et de matériels de bureau pour la Compagnie.

- Le pool de chauffeurs assure les relations avec l'extérieur : la transmission des correspondances préparées par le secrétariat, leur acheminement à destination, les courses pour les services envers les fournisseurs comme la SDE, la SENELEC, la SONATEL...

- Enfin un personnel de surface s'occupe régulièrement de la maintenance des lieux et de leur nettoyage quotidien.

CHAPITRE 2. LES ORGANES TECHNIQUES ET LEURS ACTIVITES

On appelle organes techniques toutes structures impliquées dans le processus technique de production, y compris l'activité commerciale et la gestion des sinistres. Après avoir présenté leur organisation, nous analyserons leurs activités.

SECTION 1. Organisation technique des AGF

L'organisation technique des AGF fait apparaître une Direction Technique et des services rattachés.

Paragraphe 1. LA DIRECTION TECHNIQUE

Elle est placée sous l'autorité et la responsabilité d'un cadre supérieur des assurances : Le Directeur Technique.

Il faut examiner son statut (A) et ses attributions (B).

A. STATUT DU DIRECTEUR TECHNIQUE

Du point de vue statutaire, comme il a déjà été souligné, le Directeur technique des AGF est un cadre supérieur des compagnies d'assurances. Il est titulaire du Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances. (DESSA). Il a été nommé avec l'accord du Conseil d'Administration pour une durée indéterminée ; mais qui dépendra essentiellement des résultats et des objectifs qui lui sont assignés.

Il est placé au dessus de tous les services de la Direction Technique.

Il est un salarié de la compagnie.

B. ATTRIBUTIONS DU DIRECTEUR TECHNIQUE

Le Directeur Technique est une institution très importante dans une entreprise d'assurances. En effet, il gère directement ou supervise la gestion de toutes les activités de production. De ce point de vue il donne son aval à tout

projet de contrat d'assurance présenté à la compagnie. Ensuite, il procède directement à la Tarification de certains risques techniques et effectue le calcul des provisions techniques.

En outre il supervise tous les services extérieurs impliqués dans le processus de production.

Enfin, le directeur technique supervise tout le travail qui s'effectue au niveau du service sinistres. Il vise les ouvertures de dossiers suite aux déclarations des assurés et valide les propositions de règlement qui lui sont soumises par le service sinistres.

Il a sous son autorité les services qui lui sont rattachés.

Paragraphe 2. LES SERVICES DE LA DIRECTION TECHNIQUE.

Ils regroupent les Services de la Production (A), le Service Sinistres (B) le Service des Archives et de la Documentation (C).

A. LES SERVICES DE LA PRODUCTION.

En dehors du comptoir de souscription directe, des agences³ implantées au niveau de la capitale, et des partenaires tels que les filiales⁴, la production comporte deux grandes divisions⁵.

- La division « Entreprise et Automobile » ;
- La division « Transports, Assurances de personnes et Réassurance ».

1. La division « Entreprise et Automobile »

Cette division est placée sous la responsabilité d'un cadre supérieur d'assurances titulaire d'un Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisés en Assurance ; (DESSA). Il est assisté de deux techniciens d'assurances, (pour les risques d'entreprises) et de 4 autres (en ce qui concerne les risques automobiles).

³ Agences de « Plateau », « Mermoz », « VDN ».

⁴ Filiales OSECA, SIREC, PROVIDENCE Ziguinchor.

⁵ Note : D.Tech.P°-01/2006

2. La division « Assurances de personnes, Transports et Réassurance »

Cette division de la production est également confiée à un cadre supérieur des assurances titulaire du DESSA.

➤ **Pour la branche « Transports »**, il est assisté par deux collaborateurs qui sont des techniciens d'assurances salariés de la Compagnies.

➤ Un collaborateur pour les « **risques divers** ».

➤ En ce qui concerne les « **Assurances de personnes** », deux collaborateurs concourent à la gestion de la production et des sinistres.

➤ Enfin un spécialiste de la comptabilité s'occupe de la « **Réassurance** » sous la responsabilité du chef de division.

B Le service Sinistres

Ce service à « résonance macabre » constitue « l'épine dorsale » de la compagnie d'assurances. Par définition le sinistre est la réalisation du risque pour le quel l'assureur a donné sa garantie et dont l'assuré entend se prémunir. Le Service Sinistres des AGF Sénégal compte un responsable assisté de trois collaborateurs :

- Deux collaborateurs pour les « sinistres automobiles », « Incendie » et « Risques Divers » ;
- Un collaborateur pour les « Risques Transports » .

En raison de sa délicatesse, ce service ne bénéficie pratiquement d'aucune délégation de la part du Directeur Technique.

C. Le service des Archives.

Ce service est géré par un responsable assisté de deux collaborateurs. Ils ont pour mission, de centraliser les polices d'assurances en cours ou résiliés, de les mettre à la disposition du personnel et de la hiérarchie.

Il recueille aussi tous les dossiers sinistres clôturés ou non une fois que le Service Sinistres a fini de les traiter.

Enfin il garde les documents de la compagnie en vue de leur consultation ultérieure.

SECTION 2. Activités des organes techniques aux AGF Sénégal

Comme dans le cadre de l'organisation déjà étudiée, les activités des organes techniques recouvrent deux domaines :

Les Activités de production et la gestion des sinistres .

Paragraphe 1. LES ACTIVITES DE PRODUCTION

En fonction de leur importance dans le portefeuilles de la compagnie, on distingue la production automobile (A) des autres activités de production (B).

A. LA PRODUCTION AUTOMOBILE.

Selon les chiffres du groupe AGF Sénégal, l'automobile occupe 20% du portefeuilles des deux structures cumulées⁶.

Cette activité se décompose en polices mono véhicules (1) et en police flottes (2)

1. Les polices mono véhicules

Ce sont des polices souscrites par des personnes physiques ou morales dont le nombre de véhicules assurés ne dépasse pas un.

La gestion de ces polices est répartie par agence sous la responsabilité du chef de la division automobile. Les agents de la production, chacun en ce qui concerne les agences qui lui sont affectées, gèrent les polices mono véhicules à

⁶ Cf. pyramide en annexe

compter de leur souscription. Ils effectuent le suivi des renouvellements, des résiliations, des demandes d'extension de garantie...

Ces polices mono posent quelques fois de réelles difficultés, notamment lorsque le risque a été transféré à une tierce personne, sans que la compagnie ait été avisée.

En outre il arrive que l'immatriculation du véhicule portée sur les quittances ne coïncide pas avec celle contenue sur la Carte grise. Il faut alors vérifier au niveau de l'intermédiaire si un numéro de châssis a été utilisé à la souscription.

2. La gestion des polices flottes

On appelle polices flottes tous les contrats pour lesquels le nombre de véhicules dépasse un.

La gestion des flottes est confiée à un agent de la production, sous la supervision du chef de la division Automobile (notamment en ce qui concerne la cotation, les affaires nouvelles, les renouvellements).

En fonction de l'importance de la flotte ou de l'assuré le chef de division procède lui même à l'analyse de la sinistralité et au traitement de certaines flottes.

Une des difficultés soulevées par la gestion des flottes- consiste dans l'incorporation de nouveaux éléments, lorsque celle-ci n'a pas été transmise à la compagnie par les intermédiaires. Les polices ne mentionnent alors pas ces éléments qui ne seront donc pas considérées comme faisant partie de la flotte. Pour éviter ces situations, l'agent doit régulièrement, en accord avec l'apporteur procéder à la révision des polices flottes.

B. LES AUTRES ACTIVITES DE PRODUCTION

On retrouve dans cette catégorie d'activités cinq (5) divisions :

- La division « Entreprises » ;
- La division « Transports » ;

- « Risques divers » ;
- « Assurances de personnes » ;
- « Réassurance ».

1. La division « Entreprises »

L'activité de la division « entreprises » s'articule autour de la cotation, de la gestion des affaires nouvelles & renouvellements, enfin des révisions des polices.

- S'agissant de la cotation.

Le chef de la division et ses collaborateurs, chacun pour les agences qu'il gère, se charge de la cotation des Multirisques professionnels (MRP), de certaines Responsabilités Civiles sous la supervision du Directeur Technique

- Pour les affaires nouvelles et Renouvellements.

La gestion est répartie par agence, étant entendu que pour la création de nouvelles agences, le suivi sera confié à l'un ou l'autre selon le volume du travail du moment.

- En ce qui concerne la révision des polices.

Chaque agent de la production s'occupe de la révision des polices des agences qu'il gère. Mais des révisions périodiques peuvent être demandées par le chef de division ou même par le Directeur Technique.

2. Activités de la division « Transports ».

Elles consistent dans la gestion des polices facultés(a) et des polices corps(b).

a. La gestion des polices facultés.

On appelle facultés les marchandises transportées par voie maritime. La gestion de ces polices est confiée à deux agents de la production, sous la supervision du chef de division.

- ❖ Chacun de ces producteurs, avec délégation de signature, dans la limite de ses attributions, exerce les activités suivantes :

- signature à hauteur d'un **plein de 50 millions**. Mais la tarification et le contrat seront soumis au chef de division pour avis, avant l'envoi au souscripteur. **Au delà de 50 millions** tous les documents doivent être contresignés par le chef de division.

- Signature des attestations établies au guichet, et des stocks à remettre aux intermédiaires. En l'absence du titulaire cette attribution est exercée par le chef de division.

- Emissions des quittances mensuelles avec l'assistance de l'autre collaborateur.

- Préparation des états statiques trimestriels, des polices et autres

❖ Le second producteur assiste le premier dans l'établissement des polices et autres documents contractuels. Il est chargé à son tour :

- de l'établissement des attestations ;
- de la préparation des sorties de permis mensuelles ;
- des émissions de quittances ;
- d'assurer le suivi du stock d'attestations délivrées aux intermédiaires.

b. La gestion des polices corps

Compte tenu des difficultés qu'elle présente et de la technicité qu'elle requiert, la gestion des polices corps de navire est confiée au chef de division, avec l'assistance du producteur chargé des facultés. En son absence les dits dossiers seront soumis au Directeur Technique des AGF Sénégal.

3. Activités de la division « Risques Divers ».

Dans l'expression « **Risques Divers** » il faut entendre les Risques des Particuliers, ONG, Associations, Professions libérales, Hôtels et Restaurants. Les garanties couvrant ces risques sont : le **Vol**, les **DDE**, les **BDG**, la **RC**.

La division « Risques Divers » relève de la responsabilité du chef de la division « Transports ». Un producteur lui est rattaché pour cette tâche.

Ce dernier s'occupe, concrètement de deux activités :

- La gestion des « Risques Divers » avec délégation de signature, pour toutes les souscriptions standard, et à lecture directe ;
- Le suivi des avis d'échéance.

Lorsque le risque ne répond plus aux normes standard, la cotation et le contrat sont contresignés par le chef de division. En son absence ils sont soumis au Directeur Technique de la compagnie.

4. Activités de la division « Assurances de Personnes ».

Les « Assurances de personnes » couvrent la **Maladie**, l'**Assistance voyage**, la **RC scolaire** et « **l'Individuelle Accidents** ». Elles sont confiées à un producteur technicien d'assurances avec l'assistance d'un autre producteur. Il s'occupe de la production et des sinistres.

Restent sous l'autorité du chef de division :

- les demandes de Tarification de Gras Savoye Sénégal ;
- Les appels d'offre ;
- La gestion des statiques, clauses d'ajustements avec l'assistance d'un producteur ;
- La centralisation des Etats hebdomadaires, pour l'envoi des déclaratifs à l'assisteuse dans le cas de l'assistance voyage ;
- La gestion des polices « **Individuelle Accidents** ».

En l'absence du chef de division ces deux dernières attributions sont confiées à un producteur de la division désigné par le Directeur Technique.

5. Activités de la division « Réassurance ».

Il n'existe pas à proprement parler aux AGF Sénégal un service de la Réassurance. Celle ci est intégrée dans la division « Transports, Assurances de personnes, Risques Divers et Réassurance ».

L'activité de Réassurance est confiée, sous la supervision du chef de division, à un cadre spécialisé en comptabilité générale. Ce dernier s'occupe :

- De la gestion des comptes ;
- Du suivi des versements de primes ;
- De l'établissement des bordereaux de primes et sinistres ;
- De la préparation des bilans.

Paragraphe 2. LA GESTION DES SINISTRES

Nous n'insisterons pas, outre mesure, sur les sinistres automobiles, car ils font l'objet de la 2^{ème} partie. Comme dans les activités de production, la sinistralité de la branche automobile nous amène à distinguer la gestion des sinistres automobiles (A) de la gestion des autres sinistres (B)

A. LES SINISTRES AUTOMOBILES

Les sinistres automobiles que nous avons rencontrés au Service Sinistres des AGF Sénégal ne sont pas traités selon qu'ils portent sur des polices mono véhicules ou flottes. En revanche l'on s'attache à la distinction entre accidents matériels et accidents corporels. Certains accidents matériels entraînant des dommages corporels.

Nous renvoyons la question à la deuxième partie du rapport dont elle fait l'objet.

B. LES AUTRES SINISTRES

Relativement aux affaires souscrites par la Production, le Service Sinistre des AGF Sénégal est amené à connaître de divers dossiers⁷.

Il s'agit très succinctement :

- Des sinistres Incendie et Risques annexes ;
- Des Multirisques Habitation ;
- Des Individuelles Accidents ;
- De la RC professionnelle ;
- De la RC Chef de famille.

⁷ Les sinistres maladies et certaines assurances de personnes sont traités au niveau de la production.

Les multirisques Habitation ou professionnelles regroupent en général le vol, les **dégâts des Eaux**, les **Bris de Glaces**, l'**incendie**, les **dommages électriques**.

CONCLUSION

Au terme de cette réflexion sur l'organisation et le fonctionnement des AGF Sénégal, on peut affirmer sans risque de se contredire que cette compagnie occupe une place de choix dans le tissu économique Sénégalais.

En effet, en **2005** le groupe a réalisé un bénéfice net de **708 millions** de **FCFA**, avec une marge de solvabilité de **4,915 milliards** de **F.CFA** Et **16,288 milliards** de **Fcfa** d'actifs gérés pendant la même année.

Entre **2003** et **2005**, **8,972 milliards** de **FCFA** de sinistres ont été réglés.

Toutefois malgré ses performances, qui contrastent avec sa jeunesse, nous estimons que des reformes importantes doivent être apportées à son organisation et à son fonctionnement. En effet, si nous projetons de conquérir une place plus significative dans le marché Sénégalais et Africain, il faut systématiquement :

* **Rationaliser les structures des AGF SENEGAL** : - En donnant leur autonomie à certains services, comme les « **Ressources Humaines** » dont le rattachement à la Comptabilité ne se justifie pas rationnellement, compte tenu de la croissance progressive du groupe.

En outre le rattachement du « **Service Commercial** » à la Direction Général (s'il en existe vraiment un) n'est pas sans susciter des incohérences du point de vue technique. Car la **fonction commerciale**, pour une compagnie d'Assurance, est fondamentale. Elle doit constituer une fonction à part, ne pouvant relever à la limite que de la Direction Technique, en tant qu'aspect de la production.

* **Instituer un système d'audit interne** qui assainirait les finances de la compagnie, tout comme le fonctionnement des services administratifs et techniques. Pour ce faire un manuel de procédures est indispensable pour éclairer les voies et les méthodes de transmission des dossiers, ainsi que les autorités habilitées à les recevoir.

* Enfin **Renforcer les Ressources Humaines** par le recrutement de cadres et de personnel d'appui. Cela permettrait d'éviter le cumul des attributions sur les chefs de divisions dont la rentabilité est évidente dans les secteurs pour lesquels ils sont manifestement bien préparés.

Toutes ces suggestions devront, évidemment pour se réaliser, s'accompagner d'une formation continue du personnel, afin de mieux gérer les sinistres, « épine dorsale » de toute entreprise d'Assurance.

Cet aspect de la question fera l'objet de la deuxième partie, en ce qui concerne la RC automobile.

2^{ème} PARTIE : RAPPORT D'ETUDE

LA GESTION DES SINISTRES « RESPONSABILITE CIVILE
AUTOMOBILE » DANS LES ETATS MEMBRES DE LA CIMA :
EXEMPLE DES AGF SENEGAL ASSURANCES,
LES ASPECTS JURIDIQUES ET TECHNIQUES

INTRODUCTION

« Protéger les assurés et bénéficiaires des contrats d'assurance », dans un espace d'intégration économique africain marqué par la concurrence, tel est le but fondamental poursuivi par le Traité de la Conférence Interafricaine des Marchés d'assurance (CIMA) institué le 15 janvier 1995.

Auparavant les ministres des affaires étrangères des Etats membres⁸ avaient, le 10 juillet 1992 à **YAOUNDE**, signé le dit Traité créant une législation unique applicable à l'industrie des assurances. Toutefois, plus d'une décennie après cet engagement solennel, l'application de ce dispositif législatif n'a pas manqué de susciter des interrogations relativement à la volonté de protection avouée par le législateur communautaire. Une bonne illustration de cet état de fait nous a été offerte, à travers le stage de formation pratique que nous avons effectué aux AGF Sénégal du 02 MAI au 03 octobre 2006.

Aussi avons-nous choisi, au terme de ce stage, de présenter un rapport d'étude embrassant à la fois les aspects techniques et juridiques de la gestion des « **Sinistres Responsabilité Civile Automobile** » dans les Etats membres de la CIMA.

Comme exemple, nous avons relaté la pratique aux AGF Sénégal sans oublier l'impact des autres acteurs⁹ de la place qui constituent l'environnement de l'assurance ; Mais pourquoi la « **Gestion des Sinistres** » ? Pourquoi la « **Responsabilité Civile Automobile** » ?

Répondre à cette première question est relativement aisé. En effet les compagnies d'assurance, comme toutes entreprises industrielles et commerciales, ont pour objet la prestation des services liés aux contrats qu'elles souscrivent. Ainsi l'activité de production ne leur est pas propre. En revanche ce qui fonde leur spécificité c'est la Gestion des Sinistres qui permet de mesurer la portée pratique des intentions du législateur. Il a donc paru utile de réfléchir sur

⁸ Cf. Introduction 1^{ère} partie.

⁹ Il s'agit essentiellement des intervenants dans l'opération d'assurance (autres compagnies, intermédiaires d'assurances, clients personnes physiques ou morales).

la Gestion des Sinistres, maillon important de la chaîne complexe que constitue l'Opération d'Assurance...

Le second point du thème choisi est la « **Responsabilité Civile Automobile** ».

L'explication tient essentiellement à deux facteurs :

- D'une part l'augmentation constante du parc automobile a fait de celui-ci la branche la plus importante du secteur des assurances en termes de chiffre d'affaires¹⁰.

- D'autre part, l'accroissement considérable du nombre de victimes d'accidents de la circulation et le souci de les protéger amena le législateur à rendre obligatoire l'assurance automobile, du moins en ce qui concerne la garantie RC.

Dans un premier temps, la plupart des législations nationales firent de la RC auto la garantie minimale d'assurance automobile sans laquelle la mise en circulation d'un V.T.M portait atteinte à l'ordre public¹¹.

Ultérieurement, la loi uniforme portant code CIMA, entrée en vigueur le 15 janvier 1995, s'inscrira dans la même dynamique¹². Il s'agissait en fait, dans l'esprit de la loi, de protéger les tiers victimes d'accidents de la circulation contre l'insolvabilité des personnes responsables.

Paradoxalement, ce mouvement législatif achevait à peine de susciter une controverse doctrinale : certains auteurs l'ayant interprété comme une « **Objectivation de la responsabilité civile** »¹³. L'on considéra même un moment que l'idée de **réparation** avait supplanté celle de **responsabilité**.

Il n'en fallait pas autant, pour d'autres¹⁴, puisque la « **socialisation des risques** » avec l'Etat, les banques ou les compagnies d'assurance, ne remettait pas fondamentalement en cause la conception chrétienne de la responsabilité

¹⁰ El Hadji Amar KEBE : « l'application du barème d'indemnisation des préjudices corporels du code des assurances de la CIMA », séminaire de formation, Dakar du 06 au 08 septembre 2006.

¹¹ Bénin Loi 65-01 du 04 mars 1965 modifiée ; Cameroun Loi 65LF9 du 25.05.65 et son décret d'application ; ... Sénégal Loi 74.33 du 18.07.1974 et le décret N°74-865 du 26.08.1974.

¹² Cf. Article 200 du Code CIMA.

¹³ Boris STARK : « Essai d'une théorie générale de la responsabilité civile envisagée en sa double fonction de garantie et de peine privée. » Thèse de doctorat d'état, Paris 1944.

¹⁴ Louis JOSSERAND « Fondement de la responsabilité du fait des choses inanimées. » Thèse de doctorat d'état.

civile : Etre responsable n'est-ce pas c'est, entre le bien et le mal, avoir plus ou moins choisi le second ?

En tout état de cause, l'analyse des **Aspects Techniques et Juridiques de la Gestion des Sinistres « Responsabilité Civile Automobile »** nous aura permis de réaliser que, quand bien même l'Etat ou la compagnie d'assurance indemniserait la victime, il faudrait rechercher le responsable et exercer un recours contre lui ou son assureur. L'idée de responsabilité civile refait alors surface, tout en intégrant celle de réparation... Et ce n'est pas par hasard que nous définissons la responsabilité civile automobile comme l'obligation de réparation qui pèse à la charge d'une personne par suite d'un dommage matériel ou corporel subi par autrui du fait de l'utilisation d'un VTM, ses remorques ou semi-remorques.

A la lumière de ces considérations théoriques, il convient de préciser que ce rapport d'étude n'a pas la prétention d'épuiser tous les aspects juridiques et techniques de la gestion des sinistres. En revanche, force sera de constater la simplicité évidente de la démarche adoptée, l'objectif étant d'exposer la pratique des AGF Sénégal.

Par conséquent, il s'ouvrira par l'instruction d'un dossier sinistre (**chapitre 1**) et se poursuivra par le règlement et le paiement des « sinistres responsabilité civile automobile » (**chapitre 2**).

CHAPITRE 1. INSTRUCTION¹⁵ D'UN DOSSIER SINISTRE RC AUTO

En Assurance le sinistre est la réalisation du risque prévu au contrat, dont l'assuré entend se prémunir.

Appliqué à l'Assurance Automobile, et particulièrement à la garantie RC, il y a sinistre lorsqu'un dommage matériel, corporel ou les deux à la fois, se produit par suite de l'utilisation d'un VTM. Dans ces conditions il entraîne pour l'assureur l'obligation de faire jouer sa garantie en instruisant. Pour ce faire il faut ouvrir un dossier sinistre et procéder à son évaluation.

SECTION 1. OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE

L'ouverture d'un dossier sinistre suppose des conditions préalables et entraîne la constitution d'un dossier sinistre.

Paragraphe 1. CONDITIONS D'OUVERTURE

Il y a des conditions objectives (A) et des conditions subjectives (B).

A. LES CONDITIONS OBJECTIVES

Ce sont les conditions qui se rapportent au contrat, par opposition aux conditions subjectives, qui se rattachent aux sujets actif ou passif¹⁶ des obligations contractuelles et légales.

Pour l'ouverture d'un dossier sinistre, il importe que :

- Le contrat soit en vigueur, c'est-à-dire qu'il ne soit ni suspendu (par exemple pour non paiement de la prime), ni annulé (pour non respect des conditions de fond ou de forme qui président à sa formation) ;
- Le risque qui s'est réalisé ne soit ni une exclusion légale, ni une exclusion conventionnelle de garantie.

A ces conditions dites objectives, s'ajoutent d'autres qui tiennent à l'assureur et à l'assuré.

¹⁵ Le terme « instruction » est entendu au sens formel : la phase qui part de l'ouverture du dossier, en passant par son évaluation, le point d'achèvement étant suivi par le règlement. Dans les développements qui suivent l'on s'attache au sens matériel qui renvoie aux actes d'instruction.

¹⁶ Il s'agit respectivement de l'assureur et de l'assuré.

B. LES CONDITIONS SUBJECTIVES

- La première condition est une obligation à la fois légale et contractuelle mise à la charge de l'assuré : la déclaration de sinistre.

Elle est d'une importance capitale étant donné qu'elle constitue le point de départ de l'instruction du dossier¹⁷.

La déclaration de sinistre s'analyse comme une obligation à la fois contractuelle¹⁸ et légale¹⁹. Elle a pour objet d'informer l'assureur de la survenance du sinistre et des circonstances.

Aux AGF Sénégal les déclarations de sinistre sont consignées sur des « **fiches de déclaration** », qui informent sur l'assuré et sur les tiers victimes. La fiche doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom et adresse de l'assuré et des tiers ;
- La date, l'heure, le lieu et les circonstances de l'accident ;
- L'identification des victimes et des véhicules impliqués ;
- La nature des dommages.

Avant de prendre cette déclaration de sinistre la personne qui la reçoit vérifie si le souscripteur est bien assuré aux AGF. Pour cela elle regarde le numéro de la police et le nom du souscripteur sur l'attestation d'Assurance.

La pratique aux AGF Sénégal consiste à ne pas se montrer trop rigoureux sur le délai de déclaration institué par l'article 12 du code CIMA. Ainsi aucune déchéance n'est opposée aux déclarations d'accidents intervenues au-delà de 5 jours ouvrés. Cette situation se justifie à notre avis, car la déchéance comme sanction du retard dans la déclaration de sinistre n'est pas systématique : l'assureur devant apporter la preuve d'un préjudice dû au retard.

Une deuxième condition subjective pèse à la charge de l'assureur. Ce dernier doit vérifier si la garantie sinistrée existe dans le contrat Ce qui est

¹⁷ Zacharie YIGBEDECK : « l'assurance automobile théorie et pratique », 1^{ère} édition, 1997, page 151.

¹⁸ Cf. Article 17 « Conditions Générales Automobile » AGF Sénégal.

¹⁹ Cf. Article 12-4 du code CIMA.

toujours évident pour la garantie RC obligatoire en assurance automobile. Elle ne s'impose donc que pour les autres garanties du contrat auto²⁰.

Une fois que ces conditions sont réunies, il faut constituer un dossier sinistre.

Paragraphe 2. CONSTITUTION D'UN DOSSIER SINISTRE AUTOMOBILE

Il y a des règles de forme qui consistent dans la consignation des déclarations sur des chemises conçues à cet effet, dans leur enregistrement et leur attribution d'un numéro de sinistre.

Des spécificités surgissent au regard des règles de fond, c'est-à-dire des documents et pièces que doit contenir un dossier « sinistre RC automobile ». De ce point de vue on distingue selon qu'il s'agit d'un dossier sinistre matériel (A) ou d'un dossier sinistre corporel (B).

A. Les dossiers sinistres matériels

Dans la pratique la constitution d'un dossier sinistre RC matériel ne doit pas soulever de difficultés. En général ce dossier comporte :

- La fiche de déclaration de sinistre ;
- Un devis de réparation (ou une facture dans le cas où le bénéficiaire de l'indemnité a réparé son véhicule avec l'accord de l'assureur) ;
- Un procès verbal de constat d'accident matériel établi par la police, la gendarmerie nationale ou un huissier de justice assermenté (qui établit les responsabilités) ;
- Une copie de l'attestation d'assurance ;
- Une copie de la carte grise du véhicule ;
- Enfin une copie de la quittance d'Assurance qui permet de vérifier si le sinistre est bien survenu pendant la durée de validité du contrat (s'il est couvert). En outre elle permet de vérifier si la prime a été payée : une condition

²⁰ Vol, Bris de Glace, Recours, Substitution de Débiteur

qui juridiquement n'est pas toujours nécessaire pour la couverture d'un sinistre²¹.

B. Les dossiers sinistres corporels

Il faut relever qu'aux AGF, dès lors qu'un accident automobile entraîne des blessures ou le décès de victimes, le Service Sinistres ouvre systématiquement un dossier sinistre corporel, sans se préoccuper de la responsabilité de son assuré.

Cette attitude est conforme à l'objectif du législateur communautaire²².

Le dossier sinistre corporel comporte :

* En cas de blessures.

- La déclaration de sinistre ;
- Le procès verbal d'accident corporel ;
- Le rapport de l'expert médico- légal ;
- Une attestation de prise en charge ;
- Un avis d'examen médical ;
- Une demande de renseignements pour victime blessée ;
- Les pièces justifiant l'identité des victimes (actes d'état civil).

* En cas de décès, s'y ajoutent :

- Un certificat de genre de mort ;
- Une demande de renseignement et documents pour victimes décédées ;
- Actes d'état civil et jugement d'hérédité non frappé d'appel pour les héritiers ;
- une justification des revenus pour les ayants droits.

Une fois que le dossier sinistre est régulièrement constitué, la phase de l'instruction qui suit c'est l'évaluation du dossier.

²¹ Cf. Article 13 alinéa 7 code CIMA

²² « Protéger les victimes d'accidents de la circulation »

SECTION 2. Evaluation d'un dossier Sinistre RC Automobile

Elle comporte une **phase initiale** où l'on constitue une provision (A) et une **phase ultime** où l'on procède à l'évaluation proprement dite (B).

Paragraphe 1. LA PHASE INITIALE : LA CONSTITUTION D'UNE PROVISION

Constituer une provision consiste, pour le Service Sinistres, à déterminer un montant approximatif destinée à couvrir le coût du dossier sinistre instruit. Pour entamer cette phase, l'assureur identifie la nature du sinistre (A) et procède à la vérification des garanties sinistrées (B).

A. Identification de la nature du sinistre

Elle consiste à affecter l'évaluation d'un dossier sinistre selon qu'il s'agit d'un accident matériel ou d'un accident corporel.

❖ **Les dossiers sinistres corporels** sont exclusivement évalués par le responsable du Service Sinistres, sous la supervision du Directeur Technique. Ils supposent en effet une application du « Barème d'indemnisation des préjudices corporels du code CIMA », qui n'est pas toujours aisée.

En outre la responsabilité civile corporelle est très délicate. Il faudra attendre la consolidation de la victime pour pouvoir évaluer le préjudice avec précision.

En effet même après le rapport de l'expert médical, des complications peuvent survenir rendant aléatoire le provisionnement.

❖ **Les dossiers sinistres matériels**, en revanche, sont traités par les collaborateurs du responsable, sous la supervision de celui-ci.

Quelle que soit la nature du sinistre, le chargé du dossier vérifie les garanties sinistrées.

B. Vérification des garanties sinistrées

Une fois le traitement des déclarations terminé, il faut rechercher les polices pour s'assurer des garanties qui s'adjoignent à la RC. Le chargé du dossier s'imprègne des garanties du contrat qui ne sont pas obligatoires comme la RC. Il s'agit de la garantie « **Recours** », qui permet au Service Sinistres d'exercer un Recours contre l'assureur du tiers responsable pour l'indemnisation de son assuré.

Il existe en outre une garantie « **Substitution de Débiteur** »²³ optionnelle, mais qui permet à l'assuré, qui n'est pas responsable, d'être indemnisé dans un cas où la RC ne le couvre pas.

Paragraphe 2. L'EVALUATION PROPREMENT DITE

C'est la phase ultime de l'instruction d'un dossier sinistre RC, dans le cas où les responsabilités ne sont pas discutées. Evaluer un dossier sinistre c'est déterminer le montant qui correspond à l'indemnité à verser à l'assuré. Dans la plupart des cas l'assureur retient le montant du devis présenté par l'assuré après correction, s'il y a lieu (A). Dans d'autres cas il a recours à l'expertise pour déterminer le montant des dommages (B).

A. L'accord sur devis

Ce procédé, évidemment, n'est concevable que dans les **accidents matériels** où des dégâts sont causés aux véhicules. L'assuré saisit un garagiste ou un concessionnaire qui procède à l'évaluation du montant des dommages. L'assureur, qui est un professionnel, ne retient pas toujours ce montant.

Il est corrigé en fonction du coût réel des pièces endommagées, des horaires de travail exigés par la remise en état du véhicule et de la vétusté.

Le devis corrigé est présenté à l'assuré qui a la possibilité de le contester et de désigner un expert à ses frais.

La correction des devis constitue une véritable « pomme de discorde » entre le Service Sinistres et les Assurés. C'est pour cela que quand les dégâts ne

²³ Les autres compagnies du marché sénégalais l'appellent « **Avance sur Recours** ». Aux AGF Sénégal, cette garantie ne peut être mise en œuvre que 30 jours après le silence gardé par l'assureur du tiers responsable à la suite d'une réclamation.

sont pas graves et qu'il y a un accord sur le devis, il est procédé à l'évaluation : le montant du devis étant majoré du coût des procès verbaux et de la TVA..

Dans d'autres cas les dommages causés au véhicule sont importants. Pour éviter les contestations l'assureur a recours à l'expertise.

B. L'expertise

En ce qui concerne les accidents matériels, il n'est fait recours à l'expertise que dans le cas où les dégâts sont importants, ou lorsqu'il n'y a pas d'accord sur devis, alors que les dégâts sont négligeables.

L'expert évalue le montant des dégâts et rend un rapport. Pour l'évaluation du dossier le Service Sinistres s'en tient au montant figurant au rapport, majoré du coût des procès verbaux et de la TVA. Ce montant sera soumis au visa du Directeur Technique.

Lorsque l'assuré n'a pris aucune des garanties optionnelles qui accompagnent la RC, son dossier sera évalué, en RC uniquement s'il est responsable.

Si en revanche la responsabilité de l'accident ne lui incombe pas, il ne peut que bénéficier d'une **Assistance** s'il a subi des dommages.

CHAPITRE 2 : LE REGLEMENT D'UN DOSSIER SINISTRE RC.

AUTOMOBILE AUX AGF

Le règlement des « sinistres RC automobile » s'effectue juridiquement sur la base des dispositions du code CIMA. Techniquement il repose sur deux services : Le **Service Sinistres** sous la supervision du Directeur Technique et la **Comptabilité** sous le contrôle du DGA.

La procédure (section 1) et les modalités de règlement (section 2) feront l'objet des développements qui suivent.

SECTION 1. LA PROCEDURE DE REGLEMENT

Elle se présente selon qu'il s'agit d'un accident matériel ou d'un accident corporel .

Paragraphe 1. EN CE QUI CONCERNE LES ACCIDENTS MATERIELS

Il n'y a, en principe, aucune difficulté de règlement lorsque les responsabilités ne sont pas contestées (A). Il en va autrement lorsqu'elles le sont (B).

A. Les responsabilités sont établies

La situation se présente, par exemple, quand le **PV** de la Police ou de la Gendarmerie relève une infraction à l'encontre du conducteur de l'un des véhicules impliqués dans l'accident (perte de contrôle, dépassement, irrégulier sur une ligne continue...). Son assureur devra alors indemniser le propriétaire de l'autre véhicule, au titre de la garantie RC du contrat d'assurance.

Il faut préciser que cette garantie RC ne joue qu'à l'égard des tiers, conformément à la définition de la Responsabilité Civile. La conséquence de cette situation c'est que quand les deux véhicules, entrées en collision, appartiennent au même propriétaire, la garantie RC ne jouera pas, quand bien même les responsabilités seraient établies.

La procédure de règlement des accidents matériels est relativement simple en dehors de ces quelques précisions. Le dossier sinistre **enregistré et évalué** par le Service Sinistres (après accord sur devis de réparation ou rapport d'expert), **visé** par le Directeur Technique, est présenté à la victime, qui reçoit une offre d'indemnisation.

Si cette dernière accepte il est procédé immédiatement au règlement.

Si en revanche elle conteste le montant proposé, elle peut demander à ses frais une expertise ou une contre – expertise d'un commun accord avec l'assureur. Les parties s'interdisent, en principe, de contester les conclusions de l'expert.

Cette procédure, simple à priori, peut être rendue complexe dans le cas où les responsabilités sont discutables.

B. les responsabilités ne sont pas établies

Dans certaines hypothèses il arrive que les responsabilités de l'accident matériel soient discutables. Soit parce que les circonstances ne permettent pas de les établir, soit parce que les Procès Verbaux ne relèvent pas d'infraction à l'encontre de l'un des conducteurs.

Dans ces hypothèses chacun des assureurs refuse de prendre en charge la réparation des dommages subis par l'adversaire de son assuré, malgré la solution apportée par le code CIMA²⁴.

En fait chaque assureur pense que l'autre conducteur est responsable et que l'assureur de son véhicule doit être mis en cause. Cette situation est d'autant fréquente que la reconnaissance de responsabilité de la part d'un assuré est inopposable à l'assureur.

Il est alors fait recours à la commission d'arbitrage²⁵ qui sera chargé de statuer sur les responsabilités et de désigner le responsable. Son assureur doit alors prendre en charge le sinistre.

²⁴ Chacun des assureurs doit prendre à sa charge 50% de responsabilité et réparer proportionnellement à ce pourcentage.

Cf. « Barème des responsabilités du code CIMA »

²⁵ Elle est composée d'un représentant des deux assureurs et de représentants de la fédération nationale des assurances exerçant dans les autres compagnies du marché.

La procédure est néanmoins beaucoup plus complexe lorsqu'il s'agit d'un accident corporel.

Paragraphe2. EN CE QUI CONCERNE LES ACCIDENTS CORPORELS

Le règlement des sinistres corporels est rendu complexe par les règles strictes du code CIMA. Dans la pratique les régleurs des sinistres ne s'embarrassent pas tellement de cette rigueur du législateur, mais restent quand même vigilants. Ils prêtent beaucoup de diligence à la **procédure d'offre d'indemnisation** (A) et à l'**offre d'indemnisation** elle-même (B).

A. La procédure d'offre d'indemnisation

Trois étapes fondamentales sont respectées par le Service Sinistres des AGF Sénégal.

★ **La transmission du Procès Verbal de constat.** Le PV joue un rôle Central dans l'instruction d'un dossier sinistre en raison de son caractère authentique²⁶.

Un délai de **trois mois**, à compter de l'accident, est imparti aux autorités de Police et de Gendarmerie pour rendre ce document disponible²⁷.

Toutefois le manque de moyens et la transmission de ce document aux autorités judiciaires pour les besoins de la procédure pénale, ne facilitent pas le respect de ce délai. Ce qui n'est pas sans retarder la procédure d'indemnisation. Pour pallier ce retard, dans le marché Sénégalais, le **Fonds de Garantie Automobile** a institué des « Fiches de déclaration de sinistres », qui reprennent en substance certaines informations du PV et qui sont visées par les autorités de constat.

Sur cette base le Service Sinistres des AGF a délivré des lettres de garantie et accordé des provisions à des victimes non consolidées de leurs blessures dans les six mois de l'accident.

²⁶ El Hadji Amar KEBE, option citée

²⁷ Cf. article 230 du code CIMA

Malheureusement d'autres compagnies refusent toujours d'utiliser ces fiches.

- ★ L'échange d'information entre l'assureur, la victime et les tiers payeurs.
- ★ En fin la désignation d'un expert médico-légal.

B. L'offre d'indemnisation

Elle est notable dans la pratique du Service Sinistres des AGF Sénégal. Cette compagnie prend en charge l'offre d'indemnisation dans les cas où elle est désignée responsable soit par le Barème de Responsabilité du code CIMA, soit par la Commission d'Arbitrage, soit par le PV de Police ou de Gendarmerie. En revanche dans les cas où le conducteur du véhicule responsable n'a pas été retrouvé ; ou n'est pas assuré, l'offre d'indemnisation est prise en charge par le Fond de Garantie d'Automobile.

SECTION2 LES MODALITES DU REGLEMENT

Il s'agit de présenter la proposition de règlement et le règlement proprement dit.

Paragraphe 1. LA PROPOSITION DE REGLEMENT

La forme (A) et le contenu (B) de la proposition de règlement seront analysés successivement.

A. Forme de la proposition de règlement

En la forme la proposition de règlement se présente sous la forme d'une fiche qui renseigne sur plusieurs éléments :

- ★ Le code client ;
- ★ Le numéro de police ;
- ★ L'apporteur ;

- ★ Le numéro du sinistre ;
- ★ La date, l'heure et le lieu de survenance ;
- ★ L'immatriculation du véhicule.

Si le risque fait l'objet d'une Réassurance ou d'une Coassurance, la fiche sort en autant de **quote parts** qu'il y a d'assureurs ou de réassureurs. Elle renseigne en outre sur le provisionnement.

B. Contenu de la proposition de règlement

D'un point de vue technique la proposition de règlement doit préciser le montant global provisionné pour le paiement du sinistre au principal.

Elle ne contient ni les taxes, ni les frais à régler ultérieurement (au moment du règlement définitif du sinistre).

Elle sera ensuite présentée à la validation du Directeur technique.

Si ce dernier donne son aval, on procède au règlement proprement dit.

Paragraphe 2 : LE REGLEMENT PROPREMENT DIT

Au service sinistres des AGF Sénégal, le règlement des sinistres se fait techniquement au moyen des **fiches de règlement**, qui comportent les mêmes indications que la proposition de règlement. Des **fiches comptables** sont ensuite transmises à la Comptabilité pour procéder au règlement comptable, sous le contrôle du DGA qui signe les chèques en l'absence du DG.

Il faut déterminer le domaine du règlement (1) avant de se prononcer sur la fixation de l'indemnité (2).

A. Le domaine du règlement

Il s'agit d'**identifier les victimes** dont le préjudice doit être réparé à la suite d'un accident corporel.

Il importe de préciser que le code CIMA a apporté une innovation en adoptant le principe de « **l'indemnisation automatique** ». Il n'y a donc pas lieu de rechercher un responsable, si ce n'est pour exercer un recours contre lui.

La **force majeure**, le **fait d'un tiers** ou la **faute de la victime** ne constituent plus des causes d'exonération du conducteur, comme dans le droit commun de la responsabilité civile. Ces causes d'exonération classiques ne sont désormais plus opposables aux victimes, y compris les conducteurs, aussi bien pour les dommages corporels que matériels²⁸.

Une distinction s'impose en revanche, en ce qui concerne la **faute de la victime**, selon que celle-ci est conductrice ou non.

❖ **La victime non conductrice** a droit à la réparation intégrale de son préjudice²⁹. La seule exclusion que l'assureur pourrait invoquer à son encontre, c'est la **faute intentionnelle** (difficile à prouver).

❖ **S'agissant de la victime conductrice**, sa faute a pour effet « de limiter ou d'exclure l'indemnisation des dommages qu'il a subis »³⁰. Parmi les victimes dont les préjudices doivent être réparés figurent les **ayants droits** de la **victime décédée**.

Nous aborderons la question dans la fixation de l'indemnité.

B. LA FIXATION DE L'INDEMNITE

Le règlement des préjudices varie selon qu'on est en présence de **victimes blessées** ou de **victimes décédées**.

- **En cas de victimes blessées**, le Service Sinistres indemnise la victime directe sur la base des dispositions du code CIMA. Les postes de préjudice réparés sont limitativement énumérés par ces dispositions. Il s'agit :

- ❖ Des frais médicaux ;
- ❖ De l'incapacité temporaire ;
- ❖ De l'incapacité permanente ;
- ❖ De l'assistance d'une tierce personne ;
- ❖ Du pretium doloris et du préjudice esthétique ;
- ❖ Du préjudice de carrière.

- **En cas de victimes décédées**, les postes de préjudices et les victimes par ricochet susceptibles d'être indemnisées sont prévus par le code CIMA.

²⁸ Cf. article 226 du code CIMA.

²⁹ Cf. article 228 du code CIMA.

³⁰ Cf. article 227 alinéa 1^{er} du code CIMA.

Pour les préjudices, on a :

- Les frais funéraires dans la limite du SMIG annuel ;
- Le préjudice économique des ayants droits ;

Ces ayants droits sont le ou les conjoints survivants, les descendants, les ascendants, les personnes lésées, à la charge de la victime avant l'accident.

Les règles d'évaluation du préjudice économique ont pour base le montant des revenus du défunt ou à défaut le SMIG annuel.

En outre le Service Sinistres se base sur la durée de la période pendant laquelle la prise en charge aurait été maintenue vraisemblablement.

- le préjudice moral

Ici le code CIMA apporte une limitation qui vise les **conjoint**s, les **enfants mineurs**, les **enfants majeurs**, les **descendants** et les **frères et soeurs** de la victime décédée.

On y ajoute aussi les **tiers lésés** justifiant de la communauté de vie avec le défunt.

L'indemnité est fixée conformément au tableau de l'article 266 du code CIMA.

CONCLUSION

A l'issue de ce rapport d'étude, nous sommes loin d'épuiser les aspects juridiques et techniques, de la gestion des Sinistres « **Responsabilité Civile Automobile** ».

Néanmoins il aura été l'occasion de mesurer le degré d'orthodoxie que les régleurs de sinistres observent par rapport aux exigences du Code CIMA.

En outre sur le plan de la technique des Assurances nous avons noté le professionnalisme des assureurs et leur enthousiasme à faire respecter le **principe indemnitaire**, à travers la désignation d'experts, l'application de la vétusté, la règle proportionnelle, les franchises...

Plus intéressante, cependant, est la complémentarité que nous avons relevée entre les différents services impliqués dans la gestion des sinistres : notamment le service de la **Comptabilité**, le **Service des Archives**, le **Service de Recouvrement** ou encore le **Secrétariat**.

Par ailleurs l'étude de la gestion des sinistres nous a permis de réaliser la place centrale qu'occupe le Directeur Technique dans le traitement des dossiers sinistres aux AGF Sénégal. Ce dernier n'a pratiquement pas délégué de compétences au niveau des sinistres, en raison du caractère sensible de ce service. Il supervise tout le travail, de l'**ouverture** des dossiers, en passant par leur **évaluation**, jusqu'au **règlement**.

Cet état de fait est, à notre avis, de nature à reléguer les responsables au rang de simples agents d'exécution. Une situation qui ne devrait pas être celle d'un cadre dans une compagnie d'Assurances, à partir du moment où il occupe un poste de responsabilité.

Enfin l'introduction du nouveau logiciel dans les « méthodes de travail » de la compagnie a rendu le Service Sinistres particulièrement dépendant de la Production, pour ce qui est de la reprise des polices antérieures à « Archipel ». Aucun dossier sinistre ne peut être ouvert sur les contrats mères.

Quand on sait que plus de **98%** des polices sont antérieures à « **Archipel** », il y a lieu de s'inquiéter sur le rythme de traitement des dossiers au

Service Sinistres, surtout quand les agents chargés de la reprise de certaines polices sont absents.

Dans cette perspective nous pensons qu'une plus grande collaboration entre les Sinistres et la Production serait de nature à réduire les incertitudes.

Mieux, les autorités devraient adopter une politique de reprise des polices, qui entrerait dans le travail quotidien des agents de la Production, chacun pour les affaires qui lui sont affectées.

BIBLIOGRAPHIE

I. LEGISLATION

- Code CIMA, FANAF édition 2004 ;
- Code Civil, Edition LITEC, 1990 ;
- « code des obligations civiles et commerciales Sénégal » Edition EDJA, 1995 ;
- « Conditions générales Automobiles » AGF.

II. OUVRAGES GENERAUX

1. Boris Stark : Traité de droit des obligations, Tome 2 « Responsabilité Civile » 1995.
2. Philippe SIMLER « Les Obligations » 1995
3. (J) Carbonnier « Droit des Obligations ».

III. OUVRAGES SPECIAUX

- ❖ YIGBEDEK (Z) : L'Assurance Automobile – Théorie et Pratique, 1997.
- ❖ LAMBERT FAIVRE : (Y) : Droit des Assurances, Précis Dalloz, 1995.
- ❖ YIGBEDEK (Z) : L'interprétation des dispositions du code CIMA Sur le contrat d'Assurance.

Presses Universitaires de Yaoundé, Octobre 2005

- ❖ BROUSSEAU Serge, « La loi Badinter : Guide Pratique d'indemnisation » ARGUS, 1986

IV. REVUES ET PERIODIQUES

1. Revue de droit & Science Politique, N° 65, Janvier –Février -Mars 2005
2. L'ARGUS des Assurances
3. Afrique Assurances, Revue Technique Semestrielle, 2è semestre 2005
4. Revue des contrats, LGDJ

V. COURS

- ★ AGBODO KOFI. (J) « Cours d'Assurance Automobile », MSTA, 2005
- ★ YIGBEDEK (Z). « Cours d'introduction à l'Assurance », DESSA inédit

VI. SEMINAIRES

1. Kébé El hadji (A) « L 'Application du Barème d'Indemnisation des préjudices corporels du code des Assurances de la CIMA »

TABLE DES MATIERES

PREMIERE PARTIE : RAPPORT DE STAGE.....	2
INTRODUCTION.....	3
CHAPITRE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	
ADMINISTRATIFS DES AGF.....	5
SECTION 1 : Organisation administrative.....	5
Parag 1. La Direction Générale.....	5
Parag 2. La Direction Générale Adjointe.....	5
Parag 3. La Direction Technique.....	6
SECTION 2 : Fonctionnement des organes administratifs.....	6
Parag 1. Fonctionnement de la Direction Générale.....	6
A. Le DG et le Secrétariat de Direction.....	7
1. Le Directeur Général	7
2. Le Secrétariat de Direction	7
B. Les services rattachés à la Directeur Général	8
1. le service du contrôle de gestion.....	8
2. la cellule de communication.....	8
Parag 2. FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION GENERALE ADJOINTE.....	9
A. Le DGA.....	9
B. Les services rattachés au DGA.....	9
1. Le service de la comptabilité et des RH.....	10
2. Le service de recouvrement.....	11
3. Le service informatique et moyens logistiques.....	12
4. Les services généraux.....	13
CHAPITRE 2 : LES ORGANES TECHNIQUES ET LEURS	
ACTIVITES.....	14
SECTION 1 : Organisation Technique des AGF.....	14
Parag 1. La Direction Technique.....	14
A) Statut du Directeur Technique.....	14
B) Attributions du Directeur Technique	14
. Parag 2. LES SERVICES RATTACHES A LA DIRECTION TECHNIQUE.....	15

A/ LES SERVICES DE LA PRODUCTION.....	15
1) La division « Entreprise et Automobile »	15
2) La division « Assurances de personnes, Transports et Réassurances »	16
B/ LE SERVICE SINISTRES.....	16
C/ Le service des archives.....	16
 SECTION 2 Activités des organes techniques aux AGF Sénégal	17
Paragraphe 1 : Les activités de production.....	17
A. La production automobile.....	17
1. Les polices mono véhicule	17
2. La gestion des polices flottes	18
B. Les autres activités de production	18
1. La division « Entreprises »	19
2. La division « Transports »	19
a. La gestion des polices facultés	19
b. La gestion des polices corps	20
3. La division « Risques Divers »	20
4. La division « Assurances de Personnes ».....	21
5. La division « Réassurance ».....	21
 Paragraphe 2 : La gestion des sinistres	22
A. Les sinistres automobiles	22
B. Les autres sinistres.....	22
Conclusion	24
 DEUXIEME PARTIE : RAPPORT D'ETUDE.....	26
INTRODUCTION.....	27
CHAPITRE I : INSTRUCTION D'UN DOSSIER SINISTRE RC AUTOMOBILE....	30
 SECTION I : OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE.....	30
Paragraphe 1 : Conditions d'ouverture.....	30
A) Conditions objectives.....	31
B) Conditions subjectives.....	32
Paragraphe 2 : Constitution d'un dossier sinistre automobile	32
1- Les Dossiers Sinistres Matériels.....	32

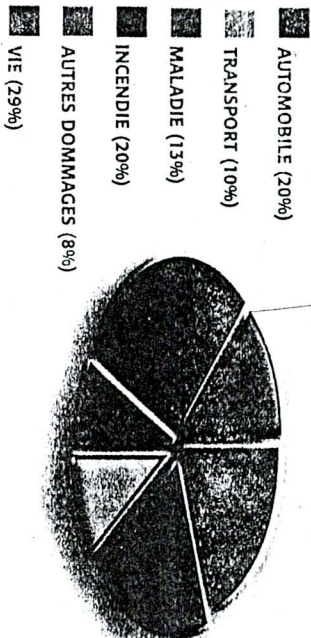
2- Les Dossiers Sinistres Corporels.....	33
Section II. Evaluation d'un dossier sinistre.....	34
Paragraphe 1 : La phase initiale : la constitution d'une provision.....	34
A) Identification de la nature du sinistre.....	34
B) Vérification des garanties sinistrées.....	35
Paragraphe 2 : L'évaluation proprement dite.....	35
A) L'accord sur devis.....	35
B) L'expertise.....	36
CHAPITRE 2 : REGLEMENT D'UN DOSSIER SINISTRE RC AUTOMOBILE	37
Section I : La procédure de règlement.....	37
Paragraphe 1 : En ce qui concerne les accidents matériels.....	37
A) Responsabilités établies.....	37
B) Responsabilités non établies	38
Paragraphe 2 : En ce qui concerne les accidents corporels.....	39
A) La procédure d'offre d'indemnisation.....	39
B) L'offre d'indemnité.....	40
Section II : Les modalités du règlement.....	40
Paragraphe 1 : La proposition de règlement.....	40
A) Forme de la proposition de règlement	40
B) Contenu de la proposition de règlement.....	41
Paragraphe 2 : Le règlement proprement dit.....	41
A) Domaine du règlement.....	41
B) Fixation de l'indemnité.....	42
CONCLUSION.....	44
BIBLIOGRAPHIE	46
ANNEXES	

ANNEXES

Les chiffres clés du Groupe ACF Sénégal

LES CHIFFRES PARLENT...

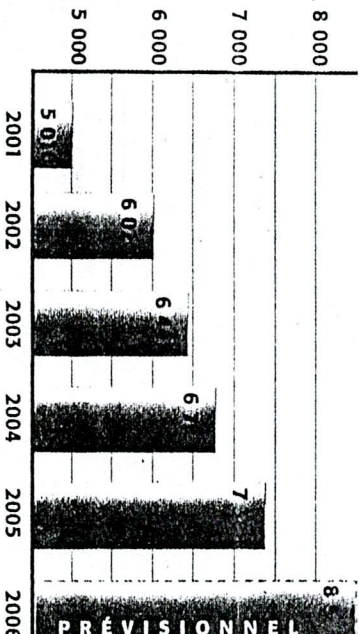
ACF Sénégal Assurances
et ACF Sénégal Assurances Vie
gèrent plus de 42 000 contrats.



ACF SÉNÉGAL ASSURANCES,

UNE ÉVOLUTION CONSTANTE

Le chiffre d'affaire cumulé du Groupe est de 7,380 milliards de francs cfa en 2005.
en millions de francs cfa



UN ASSUREUR QUI RESPECTE SES ENGAGEMENTS

8,972 milliards de francs cfa de sinistres
réglés entre 2003 et 2005

ACF SÉNÉGAL, LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Marge de solvabilité 2005 : 4,915 milliards de f.cfa
(actif net réévalué)

Minimum exigé : 881 millions de f.cfa
Actifs gérés 2005 : 16,288 milliards de f.cfa

LA GARANTIE D'UN GROUPE MONDIAL

ACF Sénégal, membre du groupe

ACF / ALLIANZ Group, premier assureur européen

1^{er} groupe d'assurances en Europe et reconnu
parmi les leaders mondiaux,
Allianz Group, qui compte 177 625 collaborateurs

de 100,9 milliards d'euros, un résultat net de
4,4 milliards d'euros, gérant 1 260 milliards d'actifs.

DES CORRESPONDANTS

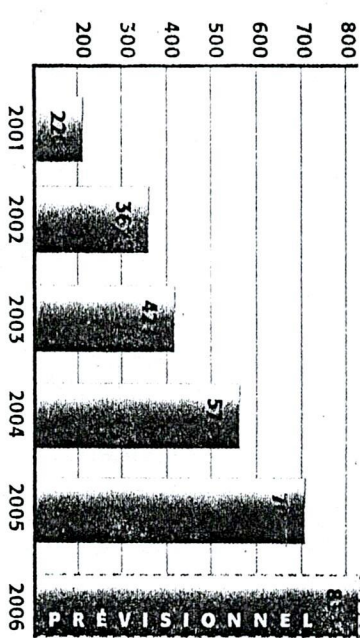
SUR TOUT LE CONTINENT AFRICAIN

La vocation internationale du Groupe ACF
l'amène à travailler dans de nombreux autres pays,
notamment en Afrique francophone où chacune
de ses filiales occupe une place prépondérante.
ACF Sénégal bénéficie ainsi de relations privilégiées
sur tout le continent africain.
Etre filiale d'un Groupe aussi puissant, c'est apporter
à tous nos clients une garantie de compétence,
de qualité et de solidité financière.

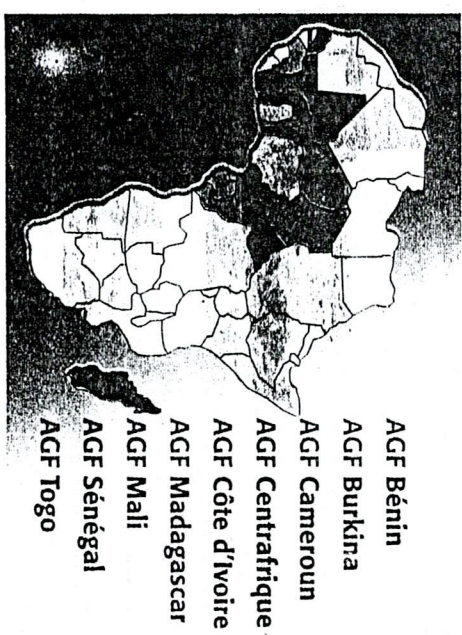
ACF SÉNÉGAL ASSURANCES,

DES RÉSULTATS PERFORMANTS

En 2005,
le groupe ACF Sénégal Assurances a réalisé
un bénéfice net de 708 millions de francs cfa
en millions de francs cfa



LES FILIALES SUR LE CONTINENT AFRICAIN



Dakar, le

DEPARTEMENT SINISTRES

HOPITAL PRINCIPAL DE
DAKAR AVENUE NELSON
MANDELA

DAKAR

N/REF. :

Date du Sinistre :

N° Dossier :

Dossier suivi par :

ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE

Nous soussignés,, attestons
prendre en charge les frais médicaux et d'hospitalisation de Madame
.....victime d'un accident de la circulation survenu le

En foi de quoi, nous délivrons la présente attestation pour servir et faire valoir ce
que de droit.

LE CHEF DU DEPARTEMENT

Dakar, le

DEPARTEMENT SINISTRES

Monsieur

.....

.....

.....

DAKAR

Date du Sinistre :

N° Dossier :

Dossier suivi par :

OBJET : AVIS D'EXAMEN MEDICAL

Monsieur,

Nous chargeons le ProfesseurChirurgien Orthopédiste, Traumatologue, diplômé en réparation judiciaire du dommage corporel, de vous examiner le à .. Heures, à son Cabinet sis au à Dakar.

Vous pouvez, vous faire assister à vos frais d'un Médecin de votre choix.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

LE CHEF DU DEPARTEMENT

NB. : Prière d'apporter avec vous tout document médical en votre possession. Au cas ou la date retenue ne vous conviendrait pas, merci prendre contact avec nous pour un nouveau rendez-vous.

Ampliation : PR

Accident du
Affaire ;
N°Dossier :
Dossier suivi par :

Monsieur/Madame/Mademoise
le.....
Adresse :.....

OFFRE D'INDEMNITE VICTIME BLESSEE

Monsieur/Madame/Mademoiselle,

L'instruction de votre dossier étant achevée, nous vous communiquons le rapport d'expertise et les propositions transactionnelles ci-après :

Frais médicaux
.....

I.T.T. (Incapacité Temporaire de Travail).. En nombre de jours
.....

I.P.P. : (Invalidité Permanente Partielle)..... (En
pourcentage)

- Préjudice physiologique.....
- Préjudice économique :.....
- Préjudice moral.....

P.C.....

P.D.

P.E.....

Autres :

Total.....

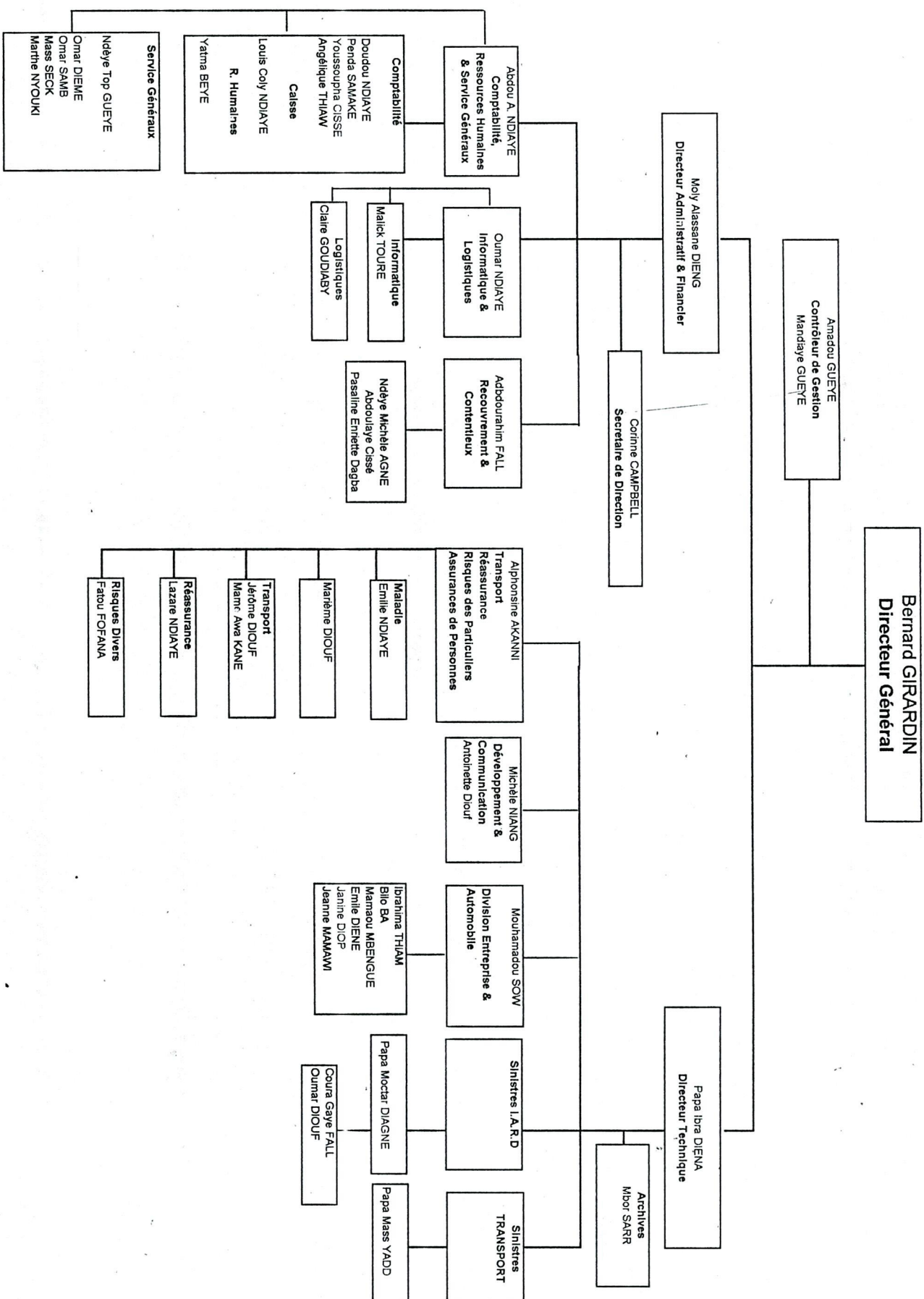
- Responsabilité à la charge de notre assuré :
- Recours tiers payeurs :.....
- Provisions à déduire.....
en annexe et pièces justificatives :.....
- **Reste à payer.....**
.....

Vous voudrez bien, par courrier tournant nous dire si cette proposition rencontre votre assentiment.

Nous vous précisons en cas d'accord de votre part, que vous pourrez, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dénoncer la transaction dans les 15 Jours de sa conclusion pour motifs de non-respect du Code.

Veillez agréer, Monsieur/Madame/Mademoiselle, l'expression de nos sentiments distingués.

LE CHEF DU DEPARTEMENT



EFFECTIF : 46