

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES  
DE YAOUNDE - CAMEROUN

**CYCLE SUPERIEUR - 9° PROMOTION**

**RAPPORT DE STAGE**



**LA GESTION SINISTRES A L'UCAR**  
(Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances)

Présenté par :

**S. GAZIAMODO**

---

Sous la Direction de :

**M. A. FARNAULT**

1988 - 1990

---

REMERCIEMENTS

Je profite de cette occasion pour remercier très sincèrement le Directeur Général et la Directrice Technique de l'Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances pour la constante disponibilité dont ils ont fait preuve à mon égard durant toute la période de ce stage d'imprégnation.

Qu'ils trouvent ici, les expressions de ma profonde gratitude.

Je remercie les chefs de service Production IARD, Vie, Maritime et Transports, Sinistres, le Responsable de la Réassurance, pour leur encadrement.

Cette formation n'aurait pas réussi sans la collaboration de tout le personnel de la Compagnie, à qui je rends un grand hommage.

.../...

# CONTENTS

---

## INTRODUCTION

### 1<sup>ere</sup> PARTIE : PRESENTATION

#### A - HISTORIQUE

A.1- AGENCE PRESERVATRICE

A.2- DELEGATION PRESERVATRICE ET DELEGATION PFA

#### B - CREATION-FONCTIONNEMENT-STRUCTURE ET ORGANISATION DE L'UCAR

B.1- CAUSES DE LA CREATION

B.1.1- EVOLUTION DES CHIFFRES D'AFFAIRES

B.1.2- CAUSES LEGALES

B.2- FONCTIONNEMENT

B.2.1- L'ASSEMBLEE GENERALE

B.2.2- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

B.2.3- LA DIRECTION GENERALE

B.3- STRUCTURE ET ORGANISATION

B.3.1- ORGANIGRAMME DE L'UCAR

B.3.2- LES SERVICES

B.3.2.1- PRODUCTION IARD

B.3.2.2- SERVICE SINISTRES IARD

B.3.2.3- SERVICE VIE

B.3.2.4- LA REASSURANCE

B.3.2.5- MARITIME ET TRANSPORTS

B.3.2.5.1- PRODUCTION MARITIME ET TRANSPORTS

B.3.2.5.1.1- FACULTES TRANSPORTÉES

B.3.2.5.1.2- CORPS

B.3.2.5.1.3- ASSURANCES DE RESPONSABILITE

.../...

B.3.2.5.2- SINISTRES MARITIME ET TRANSPORTS

IIeme PARTIE : LES SINISTRES IARD

A - DECLARATION-INSTRUCTION ET OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE

A.1- DECLARATION D'ACCIDENT

A.2- INSTRUCTION ET OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE

A.2.1-INSTRUCTION D'UN DOSSIER SINISTRE

A.2.1.1- VERIFICATION DE LA GARANTIE

A.2.1.2- EVALUATION DES DOMMAGES

A.2.1.2.1- EVALUATION DES DOMMAGES MATERIELS

A.2.1.2.2- EVALUATION DES DOMMAGES CORPORELS

A.2.2- SAISIE DES DECLARATIONS SUR ORDINATEUR OU OUVERTURE

B- DETERMINATION DES INDEMNITES ET REGLEMENT DU SINISTRE

B.1- DETERMINATION DES INDEMNITES

B.1.1- DETERMINATION DU PREJUDICE MATERIEL

B.1.2- DETERMINATION DU PREJUDICE CORPOREL

B.1.2.1- DETERMINATION DU PREJUDICE PAR LE MEDECIN

B.1.2.2- FIXATION DES INDEMNITES

B.2- LE REGLEMENT

B.2.1- LE REGLEMENT AMIABLE

B.2.2- LE REGLEMENT JUDICIAIRE

CONCLUSIONS

INTRODUCTION

A l'issue de la première année de formation, les stagiaires de l'Institut International des Assurances (IIA) cycle supérieur doivent effectuer un stage pratique obligatoire dans les sociétés ou organismes d'assurances afin de s'imprégner des réalités du métier qu'ils entendent faire le leur. C'est dans ce cadre que nous avons effectué du 17/07/89 au 16/10/89, trois mois de stage à l'Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances (UCAR) selon le calendrier ci-après.

Du 17/07 au 26/07, service Production IARD,  
Du 27/07 au 05/08, service Sinistre IARD,  
Du 06/08 au 17/08, service Vie,  
Du 18/08 au 27/08, service réassurances,  
Du 28/08 au 07/09, service Maritime et Transports,  
Du 08/09 au 07/10, services Sinistres,  
Du 08/10 au 16/10, rédaction du rapport de stage.

Cependant, compte tenu de ce que nous avons passé la plus grande partie de notre période de stage au service sinistres (cf au calendrier), nous vous proposons d'expliquer le travail qui s'y fait. Mais il importe de présenter tout d'abord la société qui nous a accueilli avant de revenir à notre sujet, dans la deuxième partie de ce document.

.../...

PRESENTATION

Cette présentation porte sur deux points essentiels ; d'abord sur l'historique et ensuite sur la création de l'UCAR.

A - HISTORIQUE

Trois périodes marquent celle qui précède la création de l'UCAR.

A.1. Agence Préservatrice a ouvert ses portes en Oubangui Chari (actuellement République Centrafricaine) pour le compte de la délégation Préservatrice en Afrique Equatoriale Française (AEF) dont le siège se trouvait à Brazzaville, au Congo. Cette petite agence se fit remarquer sitôt par le volume de ses affaires.

A.2. Délégation Préservatrice et Délégation PFA

Après les indépendances des Etats de l'ancienne A.E.F., et à la suite d'un courant de nationalisation de fait des sociétés d'assurances installées au Congo en 1974, l'agence Préservatrice de Bangui devient une délégation de la Préservatrice. Placée statutairement sous l'autorité de la Préservatrice-Paris, la délégation de Bangui qui est inscrite au registre du commerce centrafricain sous le numéro 479 B, jouit d'une autonomie limitée. Ses activités sont étendues à l'assurance incendie, accidents, risques divers et transports (IARD-T), et couvrent tout le territoire centrafricain.

L'intensité de ses affaires et la partielle autonomie dont elle jouit ont permis à cette jeune délégation de se doter par la suite d'un bâtiment abritant ses bureaux et logements.

.../...

En 1981, la Préservatrice devrait s'appeler désormais Préservatrice Foncière Assurances (PFA), suite à la fusion entre elle et la compagnie la "Foncière". Cette fusion gérée par un holding français appartenant à WORPS et Cie avait pour but de regrouper tous les risques dans un même portefeuille afin de mieux les gérer. Ce qui fut concrétisé par la réalisation d'un chiffre d'affaires pour l'ensemble PFA, de 212.925.258 Frs CFA soit une augmentation de 15,40 % par rapport à l'exercice précédent.

Quand à la délégation de Bangui, malgré une réduction de son chiffre d'affaires de 191.55.757 Frs CFA en 1981 à 166.761.724 Frs CFA en 1982, elle reste quand même en tête de liste des sociétés qui opèrent dans le pays. Cette diminution peut être analysée comme l'impact du marasme économique engendré par les bouleversements politiques qui ont suivi la chute de l'Empire.

La délégation était alors appelée à procéder à une réorganisation technique et administrative portant sur deux points :

- la mise en vente des contrats nouveaux tels que l'assurance de pertes d'exploitation, l'individuelle accident en sport ;
- la surveillance stricte du portefeuille.

Le tableau ci-après nous montre le résultat de cette réorganisation.

ANNEE	1983	1984	1985	1986	1987
CHIFFRES D'AFFAIRES	189.234.998	241.750.425	303.338.462	315.009.051	336.973.939
% Augmentation	9,27	27,75	25,48	3,48	6,97

.../...

B - CREATION - FONCTIONNEMENT - STRUCTURE DE L'UCAR

C'est en 1988 que la délégation PFA Bangui s'est constituée en une société de droit national sous la dénomination de l'Union Centrafricaine d'Assurances et de Réassurances (UCAR). Elle est inscrite au registre de commerce sous le numéro 1531/B, et, a son siège social à Bangui. Son capital social de 200.000.000 Frs CFA est entièrement libéré. A la même année de sa création, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 360.527.715 Frs CFA soit un écart positif de 6,98 % par rapport à l'exercice 1987. Jusqu'au 16 Octobre 1989, date à laquelle nous avons fini le stage, l'émission des primes nettes de taxes et d'annulations est de 665.670.153 soit une hausse de 84,63 % par rapport à 1988. Cette augmentation est due d'une part au transfert du portefeuille de la SIRIRI (Société d'Etat d'Assurances et de Réassurances dissoute) et à la suppression de la cession légale de 10 % et, d'autre part à la production accrue des Assureurs Conseil Centrafricains (ACC) ; les ACC sont des courtiers.

L'UCAR opère dans toutes les branches : incendie accidents, risques divers, transports et vie (IARD-T-Vie). Elle fait aussi de la réassurance.

B.1. - Les Causes de la Création

Sont de deux ordres :

B.1.1 - Evolution des chiffres d'affaires

Le tableau ci-dessus est révélateur de la croissance de la délégation. En effet, depuis la réorganisation de 1982, le chiffre d'affaires de la PFA Bangui n'a cessé de croître. D'autre part cette jeune délégation éprouvait la nécessité de s'épanouir.

.../...

### B.1.2. - Cause Légale

L'ordonnance n° 83/050 du 02/08/83 dispose que "toutes compagnies d'assurances opérant sur le territoire de la République Centrafricaine dont le chiffre d'affaires annuel est égal ou supérieur à 150.000.000 Frs CFA doit se constituer en société de droit national".

### B.2. - FONCTIONNEMENT

Trois organes assurent le fonctionnement de la société.

#### B.2.1. - L'Assemblée Générale ✓

Elle est constituée de l'ensemble des actionnaires. Le Président du Conseil d'Administration est le président de l'Assemblée Générale ; ses délibérations sont prises conformément à la loi et aux statuts. A côté de l'Assemblée constitutive, l'Assemblée peut se réunir en assemblée générale ordinaire ou extraordinaire pour des questions délicates.

#### B.2.2. - Le Conseil d'Administration ✓

Selon le statut, il est composé de trois à douze membres au plus, pris parmi les personnes physiques ou morales actionnaires qui sont nommés par l'Assemblée Générale ordinaire pour une durée de trois ans. Ses pouvoirs sont étendus en matière de :

- élaborer le règlement intérieur ;
- élaborer des projets de modifications statutaires ;
- créer et organiser les diverses branches d'activités de la société ;
- déterminer la politique de souscription de la société et les principes de sa réassurance ;
- autoriser la reprise sous une forme quelconque du portefeuille d'autres sociétés, ainsi que la prise en gestion ou la prise en réassurance de toutes sociétés d'assurances ;
- conclure tous achats, vente et location d'immeubles ;

- autoriser les placements ;
- approuver les inventaires, les comptes ainsi que le bilan établi par le Directeur Général et contrôlés par le ou les commissaires au compte ;
- fixer la rémunération du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint, des directeurs, des conseillers techniques et des cadres ;
- proposer l'augmentation du capital ;
- étendre les opérations de la société à l'étranger ;
- autoriser en cas de besoins, la signature de convention de coopération avec d'autres sociétés ;
- préparer les délibérations de l'Assemblée Générale.

### B.2.3. - Direction Générale ✓

La société est gérée par un Directeur Général nommé par le conseil d'Administration. Il est révocable par le même organe sur proposition et rapport du Président. Il peut être assisté dans sa mission par un Directeur Général Adjoint et un ou plusieurs directeurs techniques nommés par le Conseil d'Administration. Il est investi des pouvoirs pour agir au nom de la société notamment :

- il représente la société vis à vis des tiers ;
- il règle et arrête les conditions particulières des contrats d'assurances ;
- il autorise les règlements des dommages réparables consécutifs aux sinistres à la charge de la société ;
- il fait assurer sous son autorité et sa responsabilité la rentrée des recettes et le paiement des dépenses ;
- il recrute et gère le personnel subalterne dont il fixe la rémunération ;
- il participe aux réunions du conseil d'administration et de l'assemblée générale, mais ne prend pas part au vote, à moins qu'il ne soit lui même administrateur.

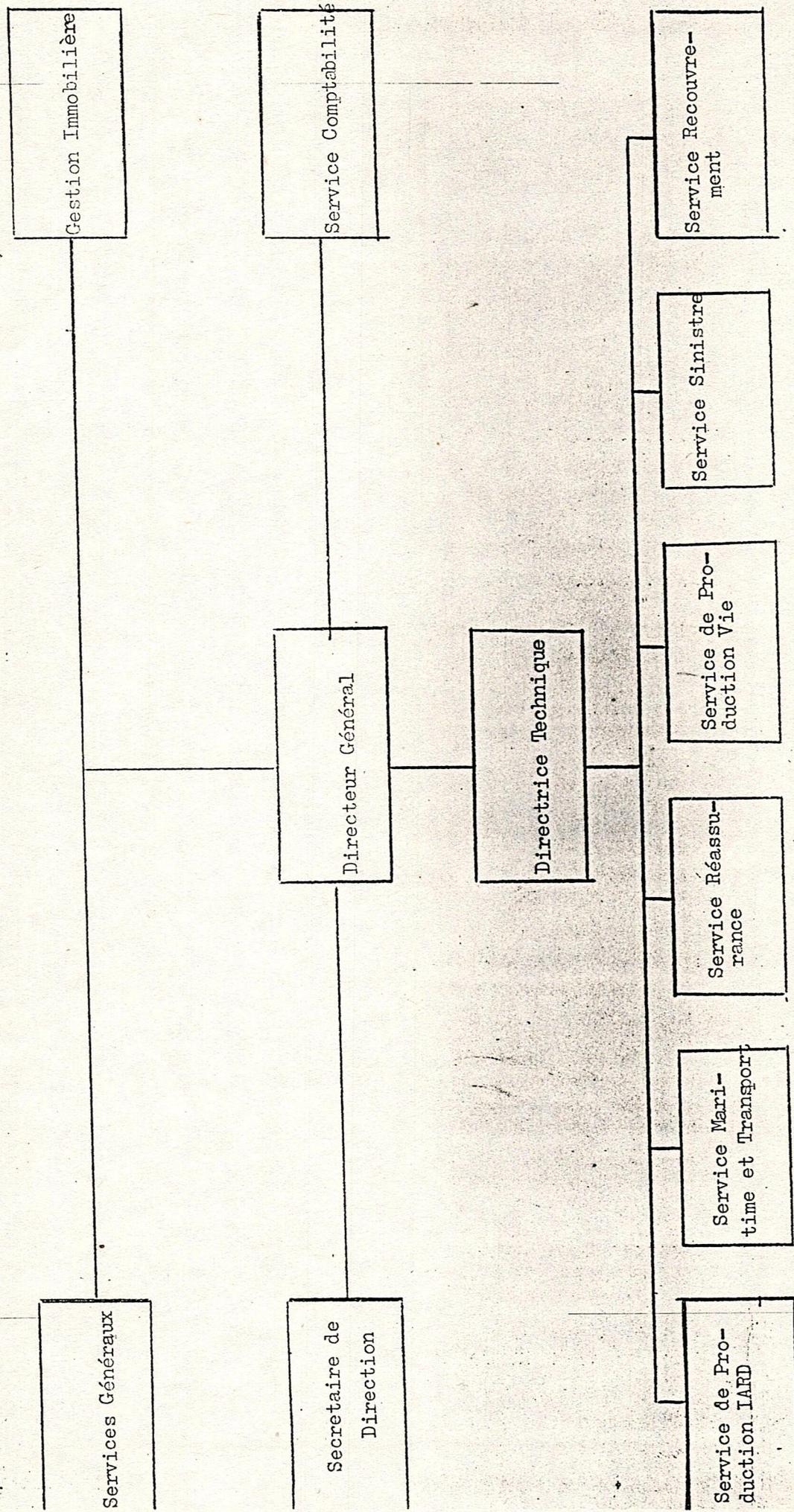
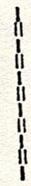
### B.3. - Structure et Organisation

#### B.3.1. - Organigramme

Il est assez souple.

.../...

( ) R G A N I G R A M M E



L'UCAR emploie en ce moment vingt six personnes réparties dans ses différents services.

### B.3.2. - Les Services

Notre stage s'est déroulé uniquement dans les services relevant de l'autorité de la Direction Technique ; et, à raison de dix jours nous avons fait le tour de tous les services, sauf le recouvrement, avant d'être affecté aux sinistres.

#### B.3.2.1. - La Production IARD

Est le service technique et commercial de la société car c'est lui qui est chargé de la vente et de la gestion des contrats d'assurances. Il a une gamme très variées de produits : Incendie, Automobile, Risques divers (vol, responsabilité civile, individuelle accident etc...).

Ce service comprend un chef de service, un producteur et un dactylographe. Les tâches matériels de la production sont allégées à cause de l'informatisation des services.

Le client est accueilli à son arrivé par le chef de service de la production qui lui propose les garanties à prendre pour le risque contre lequel le proposant désire se couvrir. S'il s'agit d'un renouvellement ou d'une modification, le contrat du client est sorti grâce à son numéro de police et/ou à son nom. S'agissant d'un renouvellement ou d'un nouveau contrat, le producteur calcule la prime à payer et la communique au souscripteur.

Le calcul de la prime se fait pour le risque automobile, à partir des taux et tarifs fixés par la Direction de la monnaie, du crédit, du contrôle des assurances et des banques par arrêté n° 88/023/MEFPCI/CAB du 03/02/88 fixant le barème des tarifs applicables en automobile en RCA ; ce tarif est fonction de la puissance fiscale du véhicule, de son usage et de sa valeur en ce qui concerne les garanties dommages.

Par contre en incendie et risques divers, la cotation est basée sur les sommes en risque, la nature des marchandises, l'état des locaux, de la construction, du voisinage.

.../...

Une fois le contrat rédigé et saisi sur ordinateur, il est délivré au souscripteur une copie des conditions particulières dûment signée des deux parties au contrat, les conditions générales, une quittance de prime émise, une attestation d'assurance et au besoin un reçu de la somme versée.

Le dossier client tenu par la compagnie qui se compose de toutes les copies des pièces remises au souscripteur, est numéroté par branche d'activité et classé par ordre alphabétique dans des armoires à bac.

#### B.3.2.2. - Service Sinistres

Compte tenu de la délicatesse de ce service et surtout de ce que nous y avons passé la plus grande partie de notre période de stage, nous vous proposons d'en parler dans la deuxième partie de notre travail.

#### B.3.2.3. - Service Vie

Le service production vie est le service qui s'occupe de la vente des contrats d'assurance sur la vie. Il est dirigé par un chef de service qui est assisté d'une secrétaire.

L'assurance vie est l'assurance dont l'objet de la garantie est la durée de la vie humaine ; en somme, c'est à la fois une opération de prévoyance et d'épargne.

Les principaux produits mis à la disposition des clients à l'UCAR sont :

- "la temporaire décès" qui est une assurance qui garantit le paiement d'un capital ou d'une rente au bénéficiaire (e) cas de décès de l'assuré pendant la période de garantie.
- "La vie entière" est aussi une assurance en cas de décès ; l'assuré paie durant sa vie entière la prime ; et au décès de l'assuré, l'assureur paie la prestation garantie.
- "Le capital différé" est une assurance en cas de vie ; l'assuré reçoit la garantie qu'un capital lui sera versé par l'assureur au terme prévu par le

contrat, s'il est encore en vie. Cette assurance peut être assortie d'une formule de contre assurance qui garantit le remboursement des primes versées si l'assuré décède avant le terme fixé un contrat.

- "Les assurances mixtes ou combinées" sont celles qui garantissent le versement d'un capital ou d'une rente tant en cas de vie que de décès de l'assuré. Cette forme d'assurance qui comporte une partie capitalisation est plus chère que la temporaire décès et l'assurance en cas de vie ; ce qui fait qu'en ce moment le contrat le plus vendu à l'UCAR est "la temporaire décès" à cause des demandeurs de crédit auprès des banques.

En effet, il est déposé généralement dans chaque banque de la place, un carnet de propositions d'assurance comportant des renseignements concernant le demandeur de crédit (nom, prénom, adresse), sa santé, le montant du prêt, la durée et la périodicité du remboursement. Cette proposition doit être remplie par le proposant (demandeur de crédit) lui même et retournée à la banque pour être acheminée à la compagnie (UCAR) ; une fois acceptée et après calcul de la cotisation, celle-ci renvoie une des trois propositions à la banque qui se charge de débiter chaque demandeur de crédit par le crédit de la compagnie, du montant de la prime.

Les gros prêts font souvent l'objet d'une attention particulière. Après examen de la proposition, le proposant est envoyé chez le médecin de la compagnie pour un examen médical complet qui peut comporter une analyse sanguine. La compagnie ne donne généralement son accord qu'aux proposants de moins de soixante cinq ans.

#### B.3.2.4. - La Réassurance

Quelque que soit la dimension et l'organisation de l'entreprise, le portefeuille de l'assureur direct ne présente pas de risques assez nombreux et homogènes, ni assez dispersés pour pouvoir effectuer la compensation sur laquelle repose toute la technique d'assurance. Mais si cela l'était, l'assureur n'est jamais à l'abri d'une catastrophe pouvant mettre en péril son équilibre financier. Aussi l'assureur est amené à identifier les risques dont la réalisation pourrait lui être particulièrement dommageable et à les placer en réassurance ; et c'est en cela qu'on peut dire avec P.M.J. BLANC dans : "qu'est-ce que la réassurance ?". Que la réassurance est un contrat qui

intervient entre un assureur et un réassureur et dont l'effet principal est de compenser les écarts qui peuvent frapper le premier soit par insuffisance du nombre de risques, soit par dépassement anormal des sinistres espérés".

L'UCAR fait appel à la réassurance facultative pour les contrats dont les capitaux dépassent les pleins. Les autres dont les capitaux sont égaux au plein tombent sous la coupe de réassurance obligatoire ou traité. Le plein se définit comme la somme maximum que l'assureur estime pouvoir conserver pour son propre compte sans courir le risque de se ruiner. Le plein en incendie à l'UCAR est fixé par exemple à 1.000.000.000 Frs CFA.

La réassurance facultative est quand à elle la forme de réassurance dans laquelle assureur et réassureur ne sont pas engagés l'un vis à vis de l'autre sur le plan juridique. Elle consiste pour la compagnie à placer aux réassureurs "facultatifs", tout ce qui dépasse le plein, et cela affaire par affaire.

Par contre les traités sont des contrats par lesquels assureurs et réassureurs s'engagent réciproquement. Il y a quatre principaux traités regroupés en deux grandes catégories :

1°) la réassurance proportionnelle subdivisée en :

- traité "quote part" dans lequel un taux pour cent est cédé par convention au réassureur.
- traité "excédent de capitaux" par lequel l'assureur direct limite son plein de conservation. Tous les capitaux qui dépassent ce plein de conservation sont automatiquement cédés à la réassurance pour la différence qu'il y a entre le capital et le plein.

2°) la réassurance non proportionnelle comporte :

- le traité "excédent de sinistres ou excess loss" qui couvre l'assureur direct moyennant paiement de prime, de l'excédent de sinistres qu'il peut enregistrer.
- le traité "excédent de pertes ou stop loss" couvre l'assureur direct moyennant paiement de prime, de l'excédent de perte sur la totalité de son portefeuille à une période déterminée.

L'UCAR a un traité "quote part" de 10 % avec la CICARE, l'AFRICA-RE et LA RHEA. Les 90 % en conservation font l'objet d'un "traité croisé" à 80 % avec les filiales de la Préservatrice Foncière en Afrique qui sont : la SNAC, et la GREACAM au Cameroun, la SAFARRIV en Côte d'Ivoire, l'OGAR au GABON, la FONCIAS au Burkina Faso la SNAS au Sénégal, CAREN au Niger.

" Le traité croisé" - une espèce de captive - est une formule de réassurance dans laquelle toutes les filiales de la PFA en Afrique sont assureurs et réassureurs car elles se cèdent entre elles des affaires au fins d'augmenter leurs pleins de rétention au sein du groupe. Il n'en demeure pas moins que pour une meilleure protection du groupe et sur les 90 % conservés, l'UCAR a un traité "excédent de sinistres" avec la CICA-RE, AFRICA-RE et RHEA.

A cause de son résultat toujours déficitaires, la branche automobile fait l'objet d'un traité "excess loss" avec AFRICA-RE, CICA-RE, CNR, SUISSE-RE, HANNOVER-RUCK, KOLNI-SHE-RUCK, SAFR et SCOR.

Ce service qui est en ce moment en pleine expansion est dirigé par un responsable qui travaille suivant un programme de réassurance défini par le Conseil d'Administration de l'UCAR.

#### B.3.2.5. - Service Maritime et Transports

Le service maritime et transports de l'UCAR est coiffé par un chef de service, secondé par un secrétaire dactylographe. Ce service exploite les branches transports et aviation et dans la mesure où il gère en même temps la production et les sinistres des mêmes branches, nous pouvons le qualifier de service autonome.

##### B.3.2.5.1. - La Production Maritime et Transports

Par assurance maritime et transports, il faut entendre aussi bien l'assurance des marchandises transportées par voie maritime, fluviale, terrestre et aérienne que celle des moyens utilisés pour ces transports. Nous nous intéresserons essentiellement à :

- l'Assurance des marchandises transportées (facultés)
- l'assurance des corps des véhicules utilisés pour ces transports ; et dans le cas de l'UCAR, il s'agira de l'assurance "corps fluviaux" et des "corps d'aéronef",

- l'assurance de responsabilité délictuelle et contractuelle découlant de ces transports.

B.3.2.5.1.1. - Les facultés transportées

L'assurance des facultés importées a été rendue obligatoire en République Centrafricaine par ordonnance n° 83/52 du 02/08/83.

Parmi les nombreux contrats que l'UCAR met à la disposition de sa clientèle, les plus vendus sont :

- "la police au voyage" ; cette police est la formule la mieux adaptée aux voyages occasionnels. En effet, elle est souscrite pour un seul voyage, et la prime fixée est payée au moment de l'établissement de la police ; elle est calculée en fonction de la nature de la marchandise, de l'emballage, du conditionnement, de la valeur d'assurance et du voyage.

- "La police d'abonnement" correspond aux besoins des importateurs et exportateurs. Selon cette formule, l'assureur s'engage à couvrir les marchandises dès l'instant où celles-ci sont mises en risques. L'assuré quand à lui s'engage à déclarer par voie d'aliments toutes les expéditions au cours de l'année pour son compte ou de celui de qui il appartiendra. La police est souscrite pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction. Elle prévoit le plein par voyage, les conditions d'assurances, les documents à fournir en cas de sinistre et les garanties souscrites (risque de guerre, ordinaire...). La prime à payer est calculée par rapport aux éléments de tarification dont nous avons fait mention dans la police au voyage.

- La police "à alimenter ou à éteindre" ; formule spécialement prévue pour les fournitures d'usines et des marchés. C'est une police dans laquelle le montant total du matériel à fournir est indiqué avec maximum par chargement et un nombre approximatif de voyages ; la police cesse automatiquement à la livraison du dernier matériel par le dernier véhicule de transport - la police à éteindre fonctionne exactement comme une police d'abonnement, à cette seule différence qu'elle est souscrite pour une durée bien déterminée.

Dans tous les cas d'assurances sur facultés maritimes, les garanties accordées sont aux conditions "TOUS RISQUES" ou "FAP Sauf" en conformité aux dispositions des articles 2, alinéas 2 et 3 de la police française d'assurance sur facultés, imprimé du 10 août 1968 modifié le 14 Septembre 1970 et le 1er Décembre 1978. Il peut aussi avoir seulement "la perte totale".

En facultés aériennes, les garanties sont "TOUS RISQUES" ou accidents caractérisés".

#### B.3.2.5.1.2 - Corps

L'assurance corps couvre les dommages matériels subis par les unités maritimes et les aéronefs ; par rapport à la République Centrafricaine qui est un pays qui n'a aucune façade maritime, le corps dont il s'agit est le corps des aéronefs et de bateaux sur le fleuve. Le "corps fluvial" couvre l'assuré des dommages que les unités fluviales peuvent subir au cours de la navigation. Les principales garanties sont: la perte et le délaissement.

Le délaissement peut être défini comme étant un mode de règlement des dommages par lequel, dans des cas exceptionnels déterminés dans la police, l'assuré cède à ses assureurs tous ses droits de propriété sur l'objet en risque ou sur ce qui en reste, contre versement de l'indemnité prévue au contrat pour le cas de perte totale. Cette garantie s'étend également au remboursement des frais de retirement et de sauvetage.

La cotation est faite uniquement par l'application d'un taux à la valeur de l'unité fluviale.

Pour les aéronefs, la garantie "corps de l'aéronef" couvre l'appareil des dommages qu'ils subissent à la suite d'une chute, explosion ou incendie aussi bien dans les airs qu'au sol. La garantie s'étend aux frais de dépannage, sauvetage, et de transport du lieu de l'accident à celui de réparation.

La tarification en "corps aéronef" dépend des caractéristiques de l'appareil, de son immatriculation, de son âge, de sa valeur et de son usage. Des renseignements doivent être pris sur le pilote à la souscription, notamment la qualification de celui-ci pour piloter le type d'appareil, le nombre d'heures de vol (nuit et jour) déjà effectué sur le type d'appareil et la durée du contrat.

.../...

### B.3.2.5.1.3. - Les Assurances de Responsabilité

Les assurances de responsabilités sont liées aux opérations découlant du transport. Ces responsabilités peuvent être délictuelles et/ou contractuelles.

En transport maritime, les garanties accordées sont :

- "la responsabilité civile abordage" ; elle couvre l'assuré en sa qualité de transporteur fluvial contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile du fait des dommages causés aux tiers par les remorqueurs, barges ou autres unités fluviales appartenant à l'assuré, et par l'équipage embarqué à bord de ces unités en navigation ou en stationnement,

- "la responsabilité civile marchandises" garantit la responsabilité contractuelle de l'assuré dans la limite de ses conditions de transport lorsque cette responsabilité se trouvera engagée légalement, en raison des dommages matériels, avaries pertes et/ou manquants aux facultés transportées sur les lignes concédées et exploitées par lui,

- "la responsabilité civile passagers" a pour objet de garantir l'assuré, en sa qualité de transporteur fluvial de passagers et de leurs bagages, contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des accidents corporels et matériels causés aux passagers et imputables à l'exploitation de l'entreprise de transport fluvial,

- "la responsabilité civile carburant" garantit l'assuré en sa qualité de locataire ou propriétaire de bateaux fluviaux contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, qu'il peut encourir en raison des accidents matériels et corporels causés aux tiers à la suite de l'incendie ou de l'explosion des barges, citernes affectées aux transports de carburant.

.../...

Pour le transport aérien, nous avons :

- "la responsabilité civile passagers" qui couvre le transporteur aérien de passagers des conséquences pécuniaires de la responsabilité qu'il peut encourir en raison des dommages matériels et corporels causés aux passagers et imputables à l'exploitation de l'entreprise de transport aérien. La cotation de cette police tient compte du nombre de places, du type de l'appareil et des capitaux conformément aux normes des conventions internationales en matière de transport aérien.

- "la responsabilité civile tiers non transportés" couvre l'assuré des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en raison des dommages corporels et matériels causés à des tiers non passagers,

- "la responsabilité civile combinée" garantit le paiement des indemnités aux tiers et passagers du fait des dommages matériels et corporels que l'assuré leur a causé. Dans ce type de contrat, la responsabilité de l'assuré est admise quelque soit la cause de l'accident. L'assureur paie le sinistre jusqu'à concurrence d'une certaine somme stipulée dans la police.

- L'individuelle à la place pilote et /ou passager".

Par rapport au pilote, c'est un contrat individuel accident que le propriétaire de l'aéronef souscrit au bénéfice du pilote qui est en même temps l'assuré.

Tandis que par rapport au passager, il s'agit d'une garantie complémentaire à la responsabilité civile passager.

Dans les deux cas, la cotation est liée aux capitaux décès et infirmité physique permanente, conformément aux conventions internationales en matière de transport aérien.

.../...

### B.3.2.5.2. - Les Sinistres Maritimes et Transports

Les pièces demandées par l'assureur pour le règlement d'un sinistre varient selon qu'il s'agit d'une police sur facultés transportées ou corps.

En facultés transportées, l'assuré devra produire :

- une déclaration écrite et signée de lui,
- l'original du titre de transport (connaissance, lettre de voiture, lettre de transport aérien),
- la facture du fournisseur,
- le constat d'avaries ou le rapport du commissaire aux avaries,
- le bordereau de livraison (spécifique à la police d'abonnement),
- les lettres de réserves et les réponses à celles-ci,
- le procès verbal de destruction (pour les marchandises dont la consommation est désormais impossible et dangereuse),
- la note de poids, de colisage.

Pour les "corps fluviaux" :

- une déclaration écrite et signée : d'accident,
- le rapport circonstancié du capitaine de l'unité accidentée.

En "corps d'aéronef" :

- une déclaration écrite de sinistre,
- une fiche de renseignements sur l'équipage au moment de l'accident,
- un rapport détaillé du pilote sur l'accident
- les pièces justificatives des références du pilote,
- le procès verbal établi par le commandant de l'aéroport,
- un devis de réparation établi par le bureau vérité,
- les noms et prénoms des victimes,
- le titre de transport (pour le transport à titre onéreux).

Dans tous les cas de déclarations, l'assureur doit accuser réception des lettres.

Il est ensuite procédé à l'instruction du dossier notamment par la vérification des pièces versées et de la garantie pour voir si le sinistre est survenu dans les conditions prévues au contrat. Le sinistre est alors pris en charge par l'assureur si la garantie est acquise à l'assuré, au cas échéant, il signifiera à ce dernier la cause de la non garantie.

Il peut arriver des fois que des contestations naissent à l'occasion des expertises au niveau des commissaires aux avaries, du bureau vérité ou des transactions assureurs-assurés en matière de responsabilité ; ces litiges sont souvent réglés par les tribunaux.

.../...

LES SINISTRES IARD

Le sinistre est la réalisation de l'événement prévu et garanti par le contrat. Il entraîne la prestation de l'assureur, à savoir le paiement de l'indemnité. Le service sinistre de l'UCAR est dirigé par un chef de service au côté duquel est adjoint un rédacteur sinistre. Leur tâche quotidienne et essentielle est la gestion des sinistres de la compagnie, des risques en cours et des sinistres à payer ou restant à payer de la SIRIRI (ancienne société d'Etat d'Assurances et de réassurances liquidée).

Les dossiers sinistres sont ouverts, numérotés et classés dans une armoire à bac par branche, catégorie, nature et année de survenance de l'événement donnant lieu à la mise en jeu de la garantie.

Le règlement d'un sinistre entraîne une procédure - quand bien même longue et faisant des frais dans la gestion du dossier - que nous allons examiner à travers les deux sous parties de cette deuxième partie du rapport.

A - DECLARATION - INSTRUCTION ET OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE

L'ouverture d'un dossier nécessite un préalable.

A.1. - LA DECLARATION D'ACCIDENT ✓

C'est l'information de l'assureur par l'assuré, de la survenance d'un événement pouvant amener la mise en jeu de la garantie.

La déclaration constitue une obligation de l'assuré. Elle est prévue à l'article 15 alinéa 4 de la loi du 03 Juillet 1930. Elle peut se faire par tous moyens verbalement, par écrit, téléphone etc...

En ce qui concerne les sinistres qui mettent l'assuré dans l'impossibilité de remplir cette obligation, celle-ci peut être faite par l'intermédiaire d'un parent ou ami ;

.../...

mais à la fin, l'assuré devra remplir une fiche de déclaration d'accident qu'il devra adresser à la compagnie ou à ses agents généraux ou aux courtiers.

Cette fiche de déclaration comporte des renseignements nécessaires sur :

- l'assuré : nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance,
- la nature des dommages subis ou causés (matériels et/ou corporel),
- la date, lieu et circonstances détaillées de l'accident. S'agissant d'un accident de circulation,
- le nom prénom date lieu de naissance du conducteur,
- le numéro et la catégorie de son permis de conduire,
- la marque, la puissance fiscale, l'immatriculation l'âge et la fiche de visite technique périodique du véhicule assuré, accidenté,
- les noms, prénoms âge et adresse des victimes.

Ces fiches de déclarations signées et remplies devront être déposées au secrétariat particulier de la compagnie pour être dispatché au service sinistres par le Directeur Général.

#### A.2. - INSTRUCTION ET OUVERTURE D'UN DOSSIER SINISTRE

Une fois la déclaration d'accident parvenue au service sinistre, le rédacteur procède à l'instruction avant de la saisir sur ordinateur.

##### A.2.1. - INSTRUCTION D'UN DOSSIER

Deux phases essentielles interviennent dans l'instruction d'un dossier : d'abord la vérification de la garantie et des circonstances, puis l'évaluation des dommages.

##### A.2.1.1. - VERIFICATION DE LA GARANTIE

Une vérification s'avère nécessaire ; elle se fait par rapport à la police (dossier production IARD). Son but est de savoir si les circonstances, l'événement

dommageable sont prévus et garantis par le contrat. Elle porte sur :

- la chose assurée ; le sinistre doit porter sur la chose décrite dans les conditions particulières,
- les garanties du contrat ; les garanties qui doivent jouer sont celles qui **sont** prévues au contrat,
- l'effectivité du paiement de la prime,
- l'assuré qui ne doit pas être une personne autre que celle qui répond à la définition stipulée dans les conditions générales et particulières du contrat,
- l'usage de la chose assurée,
- le permis de conduire, pour la branche automobile,
- la date du sinistre qui doit se situer dans la période de garantie.

#### A.2.1.2 - EVALUATION DES DOMMAGES

Deux types de dommages dont l'objet d'une évaluation :  
le dommage matériel et le dommage corporel.

Elle se fait en fonction de la gravité du sinistre et aussi à partir de l'expérience propre du rédacteur eu égard au coût moyen des sinistres matériels observés pendant une certaine période.

Dans la branche automobile par exemple, l'UCAR évalue les dommages matériels à 200.000 FRS CFA par sinistre dès l'ouverture du dossier sinistre. Cette évaluation est rectifiée par la suite selon l'expertise qui a été faite.

#### A.2.1.2.2 - EVALUATION DES DOMMAGES CORPORELS

L'évaluation des dommages corporels est faite <sup>par</sup> rapport à la gravité des blessures, de leurs séquelles définitives et de la répercussion de celles-ci dans la vie du lésé. Il est tenu compte de la coutume judiciaire en matière de règlement corporel.

A l'UCAR, ces dommages corporels sont évalués à 350.000 FCFA pour les blessures dites "légères" et 300.000 FCFA pour les décès et par personne, comme première évaluation de base, laquelle est rectifiée au fur et à mesure de l'instruction du dossier.

De toutes les façons le but de l'évaluation est de prévoir le coût probable d'un sinistre. Evaluer un dommage ne signifie pas pour autant qu'on doit payer le montant prévu qui peut être inférieur ou supérieur à l'indemnité à verser finalement.

#### A.2.2. - SAISIE DES DECLARATIONS SUR ORDINATEUR

Une fois le dossier instruit, le rédacteur le saisit sur ordinateur. Cette saisie ne concerne que les dossiers officiels c'est à dire ceux qui voient l'intervention de la compagnie dans le paiement des indemnités. Les dossiers officieux (à recours) sont mis en suspens dans les armoires à bac pour y recourir en cas de besoin.

Il faut remarquer cependant que certaines pièces doivent être versées au dossier physique par la victime afin de faire valoir ses droits. Ce sont :

- l'attestation de constat délivrée par la gendarmerie ou la police de la localité du lieu de l'accident. Cette attestation a une force probante dans la mesure où elle soutient tout ou en partie la déclaration de l'assuré,
- le devis de réparation,

S'agissant de dommages corporels, la victime doit produire des certificats médicaux, des factures médicales et pharmaceutiques pour un éventuel remboursement. En cas de décès, les ayants droit doivent amener un certificat de décès délivré par la mairie de la localité et la justification de leur préjudice.

.../...

## B. DETERMINATION DES INDEMNITES ET REGLEMENT

### B.1. - DETERMINATION DES INDEMNITES

Les indemnités sont déterminées selon la nature des dommages.

#### B.1.1. - DETERMINATION DU PREJUDICE MATERIEL

A partir du devis de réparation produit par la victime, le rédacteur prend position ; si le montant des réparations est inférieur à 100.000 FCFA, il fait confirmer le devis par le visa de l'expert. Par contre si le montant excède 100.000 FCFA, il commet un expert. A l'issue de ce travail l'expert établit un rapport dans lequel il spécifie la vétusté, la gravité du dommage et détermine le montant du préjudice subi, même en cas d'une mise en épave.

#### B.1.2. - DETERMINATION DU PREJUDICE CORPOREL

L'évaluation du préjudice corporel commence par la détermination du dommage par le médecin au moment de l'accident et à la consolidation ; elle finit par l'étape de la fixation des indemnités par l'assureur.

##### B.1.2.1. - DETERMINATION DU PREJUDICE PAR LE MEDECIN

En cas de dommage corporel, le médecin délivre après examen, à la victime un certificat initial dans lequel sont décrites les lésions et fixée la durée de l'incapacité temporaire. A la consolidation, le médecin donne un autre certificat médical dit définitif qui fixe le taux de l'incapacité physique permanente (IPP), la durée de l'arrêt de travail, le quantum doloris, la qualification, allant de très léger à grave, du préjudice esthétique. Cette pièce est importante pour le règlement du préjudice.

Les taux fixés par le praticien ayant délivré le certificat peuvent paraître exorbitants ; dans ce cas, la compagnie commet son expert médical et, en cas de contestations de la part de la victime, le litige est amené devant les instances judiciaires.

.../...

### B.1.2.2. - FIXATION DES INDEMNITES

Les indemnités à verser à la victime sont fixées soit par le tribunal à l'issue d'un procès, soit par l'assureur à la suite d'une transaction. Cette indemnité tient compte de plusieurs éléments, à savoir :

- l'âge et la situation socio-professionnelle de la victime,
- du taux de l'infirmité physique permanente qui peut parfois être totale ; la victime étant réduite à l'état grabataire a besoin d'une assistance permanente,
- du pretium doloris déterminé à partir du quantum doloris,
- du préjudice esthétique ressenti par la perte d'une beauté (assez fréquent chez les dames, les acteurs et les vedettes).

Il est en outre remboursé les frais médicaux pharmaceutiques et funéraires.

### B.2. - LE REGLEMENT

Le règlement est la phase finale de l'évolution d'un dossier sinistre. Il y a deux formes de règlement : le règlement amiable et le règlement judiciaire.

#### B.2.1. - LE REGLEMENT AMIABLE

Il met en contact direct assureur et victime ou ayant droit. Après instruction du dossier et vérification des pièces qui y sont versées, l'assureur va :

En ce qui concerne le sinistre matériel ; soit payer à la victime le montant des indemnités qui correspond à celui du préjudice subi, la victime devra dans ce cas décharger à l'assureur une quittance de règlement d'indemnité matérielle ; ou soit il donne un "bon de prise en charge" à la victime, pour la réparation des dommages ; et dans ce cas, paie directement le réparateur après signature d'une quittance par le tiers lésé.

Pour les préjudices corporels, l'assureur transige avec la victime ou ses ayants droit sur le montant des indemnités à verser. A la conclusion de cette tran-

saction, le bénéficiaire signe à l'assureur une quittance de règlement d'indemnité corporelle. Par contre la non conclusion de cette transaction laisse toute possibilité à la victime d'engager une action judiciaire.

La clôture du dossier intervient après modification de l'évaluation initiale dont nous faisons mention dans A -2121 et A - 2122, au montant réel des indemnités à verser augmenté des frais divers.

### B.2.2. - LE REGLEMENT JUDICIAIRE

C'est le mode de règlement lié à la décision du juge et à la pratique de chaque tribunal.

En effet, à la suite d'une infraction commise par un délinquant relatif à un accident de circulation par exemple et engendrant en même temps une part de responsabilité civile, les autorités compétentes (police, gendarmerie) dressent en la circonstance un procès verbal de l'accident qu'ils envoient au parquet. L'affaire est instruite et jugée par le tribunal. Les victimes ou ayants droit profitent de l'action publique pour se constituer partie civile et actionner le civilement responsable. La compagnie de son côté saisit dès l'ouverture du dossier sinistre son avocat pour sa défense ainsi que de celle de l'assuré dont les intérêts civils sont mis en jeu. Dans tous les cas l'assureur garde la direction du procès ; il peut se faire délivrer à sa demande une copie du procès verbal par le biais de son Conseil. Cependant il n'en demeure pas moins que le délinquant reste tenu personnellement pour la partie pénale.

Les indemnités à verser sont fixées dans tous les cas par décision judiciaire ; et comme pour le règlement amiable, le rédacteur modifie le montant de l'évaluation initiale au montant des indemnités fixées par les tribunaux des frais divers.

Le dossier est clos au paiement des indemnités, des frais de justice, des honoraires (expert et avocat) ; après quoi il est archivé pour une période de trente ans en conformité au délai de prescription en matière civile.

A côté de ce travail quotidien, le service doit sortir à la fin de l'année grâce à l'ordinateur les états statistiques des sinistres règlés et restant à régler ainsi que les sinistres à payer dans les branches IARD. L'ensemble de ces documents joints à ceux d'autres services feront l'objet d'un examen au Conseil d'Administration.

C O N C L U S I O N

Le stage d'imprégnation prévu dans le cadre de notre formation est très intéressant-du moins en ce qui me concerne-à triple point de vue :

D'abord il permet de mettre le stagiaire en contact avec les réalités du métier qu'il veut exercer ; et à ce propos nous avons constaté le démarquage qu'il y a entre les conceptions scolaires et celles qui se développent dans les sociétés à savoir l'esprit commercial et la concurrence.

Ensuite, il nous a permis de voir et comprendre pourquoi l'assurance n'est pas développée dans notre pays. En effet, à côté de ce que notre pays est en voie de développement, le manque d'information depuis l'avènement des premiers bureaux de souscription en République Centrafricaine fait que l'assurance est toujours vue comme un produit de luxe qui concerne avant tout que les "riches" vivant pour la plupart dans les grandes agglomérations. Et, même parmi ceux qui ont souscrit des contrats, peu savent le bienfait de l'assurance et les garanties accordées. La plupart ramène le problème au point des difficultés qu'elle peut avoir avec l'Etat (gendarmerie, police, douanes, impôts) dans leurs activités commerciales.

Enfin, la cohésion entre les services et les employés de l'UCAR nous a permis de voir que le cadre de l'entreprise constitue une famille au sens sociologique du terme, au sein de laquelle sont exclues par une sorte de "contrat social", toutes les considérations d'ordres politique, confessionnel, ethnique et régional ; et, à travers l'assistance et la communication des informations dans le cadre professionnel, nous pouvons valablement dire que les employés de cette société oeuvrent pour le développement de l'industrie d'assurance dans le pays.

Cependant, quelques efforts restent à faire dans le domaine de la publicité et surtout dans le domaine de la décentralisation des opérations d'assurance au niveau de nos provinces qui regorgent des risques non couverts, car guidés par l'esprit de la concurrence, nous pensons que c'est l'assurance qui doit aller au devant de la clientèle.

.../...

Un accent devrait être mis sur l'organisation du service maritime et transports qui est un service appelé à se développer.

Sur le point de l'organisation, les bureaux devraient être installés de telle sorte qu'à son entrée, le client aille directement au service qui le concerne.

-O-O-O-O-O-O-O-O-

-O-O-O-O-O-O-

-O-O-O-

-O-