

Y. SOMBO
I. I. A.
B. P. 1575 YAOUNDE

15 50

20

- CYCLE SUPERIEUR
- PROMOTION 1974-76

RAPPORT DE STAGE DE FIN DE PREMIERE ANNEE

SUJET : L'organisation pratique d'un service sinistres-accidents
dans une Compagnie d'Assurances.

SUJET : L'Organisation pratique d'un service sinistres-accidents dans une Compagnie d'Assurances.

----- 0 -----

En préparant ce rapport très schématique de notre stage, nous avons pensé tout naturellement à tous ceux qui ont bien voulu consacrer une grande partie de leur temps à la promotion des cadres africains en général et ivoiriens en particulier dans l'industrie des assurances. Aussi tenons-nous, avant toute chose à les remercier du grand service rendu et de la confiance qu'ils ont bien voulu nous témoigner. Remercions les responsables de la Nationale d'Assurances où nous avons effectué notre stage, en particulier son Directeur Général et son Chef du service sinistres pour les grandes qualités humaines et professionnelles manifestées à notre égard pendant ces quelques deux mois et demi que nous avons eu l'agréable occasion de passer en leur compagnie. Remercions également tout le personnel de la Nationale d'Assurance qui nous a réservé un accueil très amical. Nous leur en sommes reconnaissants.

Avant les quelques détails dont il sera question dans notre développement, signalons que, compte tenu du sujet à traiter, notre exposé ne peut qu'être descriptif. Qu'on nous le pardonne.

N'importe quelle compagnie d'assurances a forcément un service de production, un service sinistres et un service de comptabilité. Un seul de ces services cités, nous intéresse dans notre rapport. Signalons pour le lecteur que c'est au service sinistres de la Nationale, que nous avons passé la plus grande partie de notre temps, en l'honneur de faire un travail effectif et prendre des responsabilités.

D'autre part, nous ne parlerons pas de l'assurance sur la vie dans notre développement, car le service sinistres est une spécialité des assureurs accidents et dommages.

Nous allons procéder de la façon suivante :
Dans un premier temps nous parlerons de l'organisation pratique sur le plan des structures.

Dans un deuxième temps, nous présenterons cette même organisation pratique sur le plan des personnes.

.../...

I/ - L'ORGANISATION PRATIQUE D'UN SERVICE SINISTRES
ACCIDENTS SUR LE PLAN DES STRUCTURES -

Notre organisation pratique sera, celle d'un service sinistres-accidents d'une petite société d'assurances à l'image de celles qui existent sur le marché ivoirien. Pour atteindre ce but, nous nous proposons de nous servir de l'organisation pratique du service sinistres accidents de la Nationale. Le service doit comprendre quatre grands postes : la réception, la vérification et évaluation, la gestion et le règlement.

Accessoirement, on peut y ajouter le service des archives, bien que, celui-ci soit commun à tous les services.

1/ - La Réception -

C'est le poste qui accueille le sinistré dès qu'il arrive à la Compagnie. Il doit être organisé de manière à faciliter les démarches de l'assuré ou la victime. Il doit comprendre un service de déclaration d'accidents et un service d'ouverture des dossiers.

a/ - La déclaration

Quelle que soit la nature du risque, il doit être déclaré dès sa réalisation. Pour ce faire, il faut des formulaires de déclaration d'accidents pour chaque risque. En automobile en particulier dès la déclaration, les garanties tierce doivent être séparées des autres garanties par la couleur des formulaires. Ces formulaires doivent permettre de regrouper tous les renseignements relatifs à l'accident, à l'assuré, au véhicule de l'assuré, au conducteur du véhicule etc... Il faut éviter que les déclarations soient faites sur de simples feuilles blanches et par l'assuré lui seul. Il faut permettre à l'assureur d'avoir une idée exacte et complète du sinistre dès sa déclaration.

b/ - L'Ouverture des dossiers.

La déclaration doit être transcrite sur un registre, ce qui permettra de donner un numéro au dossier. Il doit exister un registre pour chaque risque. Celui-ci doit être annuel.

.../...

Registre automatique

En automobile par exemple, il est divisé en treize colonnes. Sur la première colonne on peut lire la date de l'inscription de l'accident, sur la deuxième, le nom de l'assuré, sur la troisième le numéro du sinistre et ainsi de suite. L'enregistrement a pour but essentiel de donner un numéro de sinistre à l'accident. Ce numéro doit permettre de suivre le sinistre jusqu'à son règlement définitif. A notre avis, la numérotation, pour qu'elle soit cohérente, elle doit suivre un certain ordre. En automobile par exemple, le numéro doit comporter l'année, la cote de la garantie et le rang du sinistre. (75401) Cette simplicité de numérotation a pour elle la facilité dans les recherches.

Un carton de couverture doit être ouvert pour tous les risques. On doit aussi ouvrir une fiche comptable pour chaque risque. C'est sur cette fiche qu'on doit faire toutes les évaluations. Le carton de couverture et la fiche comptable doivent contenir certaines mentions, telles que, le numéro de police, le numéro du sinistre, la date de l'accident. Tous les dossiers doivent être rangés dans le carton de couverture de sinistres puis, classés.

Transférer aux sinistres

En automobile et dans le cas où l'assureur n'est pas susceptible de dépenser de l'argent dans un accident, on ouvre un registre de recours officieux. On donne un numéro au recours. Numéro qui doit pouvoir guider dans les recherches jusqu'au règlement définitif du dossier. On ouvre ensuite un carton de recours officieux dont les mentions sont distinctes de celles de la couverture de sinistres. Sur le carton de couverture de recours officieux on peut lire le nom de la compagnie d'assurances, adverse, et éventuellement le montant des dommages et le montant des frais de justice et d'avocat. Les dossiers doivent être rangés dans ce carton et classés.

En automobile, si la garantie de l'assuré est en tierce, il faudrait lui délivrer un bon d'expertises et permettre aussitôt la réparation du véhicule accidenté.

2/- Vérification des garanties et évaluation -

Il s'agira de vérifier d'abord les dossiers. Vérifier s'il n'y a pas d'erreurs dans la police. Exemple, si l'assuré est bien le même que celui dont le nom est porté dans la déclaration d'accidents, vérifier si le risque est bien le même. S'il n'a pas été aggravé. Un véhicule assuré en personnel et affaire peut servir à faire de taxi par exemple. Ces cas sont très fréquents.

.../...

Vérifier si la prime a été payée. Quelle est la date de prise d'effet de l'assurance. Comparer ensuite la police à la déclaration faite par l'assuré. En automobile, une attention particulière doit être portée sur les mentions relatives au permis de conduire. Un permis de la catégorie B ne permet pas la conduite d'un taxi. D'autre part, si la catégorie B est permanente, les catégories C, D et E sont éphémères. Il faut vérifier pour les taxis si la visite technique a été faite. En un mot, à ce niveau, le travail devient si sérieux que, pour qu'il soit correctement fait, il importe de le confier à quelqu'un d'honnête et perspicace. Les dossiers vérifiés arrivent ensuite au stage de l'évaluation.

Le sinistre, quelle qu'en soit la nature, doit être évalué au moins plusieurs fois.

En Automobile, il faut distinguer l'évaluation faite en matériel de celle faite en corporel. En matériel, une première évaluation doit être faite en tenant compte de la marque du véhicule, de l'importance des dégâts et de la conjoncture économique. Si le véhicule est assuré en tierce, on procède à deux évaluations sur la fiche comptable, une en tous risques et l'autre en responsabilité civile. Si le véhicule est assuré en responsabilité seulement, alors on évaluera une seule fois. Quoiqu'il en soit dans l'évaluation, il faut tenir compte des frais d'expertises, de justice et des honoraires d'avocat. Si l'évaluation est faite en tierce, il faut indiquer recours sur la fiche comptable. L'évaluation doit être définitivement arrêtée dès qu'on aura le rapport d'expertises et les factures de réparation.

Hypothèse où il y a une garantie vol en automobile. Ici, il faut distinguer selon que le véhicule ait été retrouvé ou non. Si on retrouve le véhicule volé, on l'évalue d'après le coût de la réparation. Par contre, si on le retrouve pas, on l'évalue selon la valeur vénale. Nous ne pensons pas qu'on puisse raisonnablement se fier à l'argus élaboré dans les pays européens où les véhicules sont mieux entretenus qu'ici.

Si le véhicule prend feu, il faut distinguer selon que l'incendie est partiel ou total. S'il est partiel, il faut évaluer approximativement en tenant compte de la partie abîmée, de la marque du véhicule et de la conjoncture économique. S'il est total, alors il faut prendre en considération la valeur vénale de l'automobile.

.../...

En individuelle circulation, on prend en considération les capitaux souscrits selon que la personne est décédée ou non.

En corporel, l'évaluation est plus complexe. Des critères économiques, sociaux et médicaux doivent entrer en ligne de compte. Dès la connaissance du sinistre, il faut procéder à une première évaluation selon que la personne est morte ou blessée. Dès possession du procès verbal de la gendarmerie ou de la police et du certificat médical, il faut procéder à une autre évaluation tenant compte de la catégorie sociale de la victime, de son IPP, de son I.T.T. et Pour cette évaluation, il est mieux de se servir d'un barème forfaitaire. Ceci donnera non seulement une base de discussion à l'assureur mais lui permettra aussi de faire sa statistique en ce qui concerne les sinistres restant à payer. Une troisième évaluation interviendra et d'une manière définitive dès la connaissance du montant du sinistre.

- En incendie, avant de procéder à une évaluation un expert est dépêché sur les lieux de l'accident. C'est suivant son rapport seulement qu'on peut se faire une idée de l'importance du sinistre et évaluer. Dès connaissance du coût du sinistre, on évaluera définitivement.

En responsabilité civile, il faut commettre un expert qui va donner une idée approximativement du sinistre et évaluer sur cette base. On peut aussi évaluer sur un devis.

3/- LA GESTION

Nous entendons par gestion, l'étude des dossiers, le rôle du service des recours et celui du service d'enquêtes.

a/- l'Etude des dossiers -

Quels sont les dossiers dont l'étude nous permettra de nous fixer sur le sinistre ?

En automobile, nous avons les circonstances d'accident relatées sur la feuille de déclaration. L'étude de ces circonstances n'est pas facile. Ou bien l'aveu que l'assuré fait de sa responsabilité est tel qu'on est en droit de douter de sa bonne foi. Ou bien l'assuré refuse catégoriquement de prendre la moindre responsabilité à son compte alors même que, celle-ci ne fait aucun doute. Dans

.../...

ces conditions, et ici, nous prenons purement et simplement la manière dont le chef du service sinistres de la Nationale a l'habitude de clore ces dossiers en tenant compte de l'importance des dégâts. Il faut souvent faire appel à un expert qui donnera une idée exacte du coût de l'accident. Il faut aussi tenir compte des points de choc. Un assuré nous déclare : "J'ai refusé la priorité à une voiture venant de ma droite". Le point de choc sur la voiture adverse doit obligatoirement se situer sur le côté latéral gauche. Mais à notre grande surprise, l'adversaire se présente à nous, avec deux points de choc. L'un sur le côté latéral gauche et l'autre sur le côté latéral droit. Alors même que d'après l'adversaire, lors de l'accident son véhicule n'a été propulsé sur aucun autre objet. Dans ces conditions, il faut refuser la réparation du point de choc situé sur le côté latéral droit. Ne prendre en charge que la réparation du point de choc situé sur le côté gauche du véhicule adverse. Faire très attention dans l'étude des dossiers, si nous n'avons à notre disposition que la simple déclaration de l'assuré. A notre avis, les 2/3 des sinistres payés en automobile et sur cette base sont fictifs.

Le Constat Amiable

Dans l'état actuel des choses, l'étude d'un tel document ne peut servir à l'assureur pour se fixer sur la responsabilité pour laquelle il doit sa garantie.

Le Constat d'Huissier

Ce document authentique permet à l'assureur de se faire une opinion sur les circonstances de l'accident.

Le Procès Verbal de Police ou de Gendarmerie

Ces constats doivent être faits dans tous les cas où il y a un accident corporel. Dans ces cas, il faut le faire demander par l'avocat. Il peut être fait aussi dans le cas où il n'y a que de simples dégâts matériels. Nous allons procéder à l'étude de ces constats dans les deux cas.

- Hypothèse de l'accident où il n'y a que des dégâts matériels - Nous pensons qu'il serait prudent de l'observer avec beaucoup d'attention. Très souvent ces constats prêtent à équivoque. Ceci étant, nous sommes d'accord pour dire qu'ils constituent une base solide pour l'assureur.

.../...

- Hypothèse d'accident corporel - Le procès verbal doit être étudié de manière à déterminer notre responsabilité d'une façon satisfaisante.

C'est sur la base de ce document que nous présenterons nos moyens de défense à l'avocat qui sera chargé de défendre nos intérêts. Le chef du service sinistres doit faire très attention dans l'étude de ses dossiers pour éviter le paiement de certains sinistres fictifs.

En incendie et en responsabilité civile, l'étude des rapports d'expertises ne prête pas d'équivoque. Car ils sont faits par de vrais professionnels.

En automobile, le rapport d'expertise doit être étudié aussi sérieusement que les dossiers déjà cités. Il donne toutes sortes de renseignements sur le sinistre.

b/- Le Service d'Enquêtes -

Nous pensons qu'un service sinistres-accidents sans un département d'enquêtes ne peut jouer efficacement son rôle. Il serait prudent pour le chef du service sinistres de procéder en même temps que le constat d'huissier ou de gendarmerie à des enquêtes parallèles.

c/- Les Recours - Les recours doivent être suivis en permanence au risque de tomber dans l'oubli. Il serait souhaitable d'avoir au service sinistres un département des recours.

d/- Les Correspondances -

A ce niveau, le travail doit être organisé de manière à alléger la tâche du chef du service sinistres. A la Nationale par exemple, des lettres standards sont prévues à cet effet. Cette méthode à notre avis doit être encouragée et poursuivie. Les seules lettres à dicter doivent être celles par lesquelles on écrirait à l'avocat pour lui présenter les moyens de défense ou pour lui donner des compléments d'information.

4 /- LES REGLEMENTS -

Les règlements doivent être faits en suivant certaines méthodes et en se fixant un objectif.

.../...

Les Méthodes de règlement -

Le règlement peut se faire soit par simple bon de sortie, ceci met à l'abri le réparateur des factures impayées, soit sous forme d'un chèque bancaire. Il est prudent d'émettre le chèque au nom de la personne dont le nom est porté dans la police.

L'Objectif de règlement -

Dès que notre garantie est acquise, nous devons aussitôt donner satisfaction à l'assuré ou à la victime. Le règlement rapidement fait éviterait les nombreux rendez-vous. Le chef du service sinistres doit veiller à ce que le règlement soit fait dans l'intérêt bien compris des parties.

5 / - LES STATISTIQUES -

Pour avoir un portefeuille sain, le service sinistres doit périodiquement faire des statistiques.

Dans les polices flottes automobiles par exemple, prendre tous les risques de 1970 à 1975. Faire le rapport entre les sinistres évalués et payés de cette période aux primes nettes émises de la même période. Si le coût des sinistres est supérieur aux primes nettes émises, alors le risque est mauvais. Dans ce cas il faudrait soit annuler les contrats, soit réévaluer le risque. Le chef du service sinistres doit obligatoirement procéder périodiquement à cette étude.

6 / - LES ARCHIVES -

Les dossiers doivent être classés dans l'ordre et distinctement. Il est nécessaire qu'une certaine discipline règne aux archives.

II - ORGANISATION PRATIQUE DU SERVICE SINISTRES-ACCIDENTS SUR LE PLAN DES PERSONNES -

L'organisation pratique des personnes doit nécessairement correspondre à celle que nous avons faite en ce qui concerne les structures. Parlons d'abord des qualités essentielles du personnel, et ensuite, de la répartition du travail dans le service.

....//....

1/- Les qualités essentielles du personnel -

Le personnel doit à tout moment se rappeler que le service de la compagnie est intimement liée à la façon dont il se comporte aujourd'hui et à celle dont il se comporte ^{sa} demain.

Le Chef du service sinistres -

Nous ne saurions d'une manière exhaustive citer les qualités que doit avoir, le chef d'un service sinistres-accidents. Nous pensons qu'il serait souhaitable qu'il ait : la présence, le service sinistres étant un lieu de rencontre, il est nécessaire que la personne qui le dirige ait une tenue correcte. Il faut que le chef de service ait la compétence requise. Celle-ci est obligatoire pour pouvoir diriger un service aussi technique, aussi complexe qu'est le service sinistres-accidents. Il doit être un homme de droit. Il doit avoir de l'autorité. A notre avis, le service sinistres est un véritable chef d'entreprise qui doit pouvoir s'imposer dans son service, s'il veut mener à bien la mission qui lui est confiée.

Les collaborateurs du chef du service sinistres -

Ils doivent eux-aussi, être compétents pour le service auquel ils sont affectés. Ils doivent être travailleurs et réguliers. Ils doivent être honnêtes, sociables et surtout ponctuels. Autant que possible, il serait souhaitable que le chef du service soit associé au recrutement de ses collaborateurs. Tout employé, travaillant au service sinistres, doit être formé de manière à pouvoir travailler dans n'importe quel autre service de la compagnie. Le chef doit veiller sur la formation permanente de ses collaborateurs. Une connaissance en droit des assurances est nécessaire pour tout le personnel.

2/- Organisation du travail -

Comme nous l'avons dit plus haut, le personnel doit être réparti de manière à faire fonctionner efficacement les postes cités dans la première partie de notre exposé. Pour atteindre ce but, nous allons reprendre successivement chacun de ces différents départements.

Il faut au moins deux personnes pour occuper le poste de la réception. Une personne sera chargée de prendre les déclarations d'accidents et l'autre ouvrira les dossiers. A notre avis ces personnes doivent satisfaire à certaines exigences. Elles doivent avoir une tenue correcte. Ces employés

.../...

doivent pouvoir donner des explications précises, claires et cohérentes aux usagers. Car de par leurs rôles mêmes, ils sont appelés à conseiller. Si ce travail est fait comme il se doit, rares seront les victimes ou les assurés qui partiront de nos guichets mécontents. L'employé qui sert au comptoir, outre son rôle technique doit aussi accomplir une oeuvre sociale.

La personne qui ouvrira les dossiers doit être soignée et ordonnée. Rien de tel que, de consulter des registres bien écrits et bien entretenus.

Le travail de vérification peut être régulièrement et efficacement fait par une seule personne. Compte tenu du caractère sérieux que le travail va revêtir à ce niveau, nous pensons qu'il serait prudent de le confier à quelqu'un de confiance. Pour ce qui concerne l'évaluation des dommages, nous aimerions qu'en automobile, elle soit scindée en deux. L'évaluation des dommages matériels peut être affectée à l'employé qui fait la vérification des garanties. Celle des dommages corporels et de tous les autres risques doit être faite par le chef du service sinistres lui-même, compte tenu de la complexité des dossiers. L'étude des dossiers doit être faite par le chef du service sinistres lui-même.

Le service d'enquêtes. Pour certains sinistres, il serait préférable que l'enquête soit menée par le chef du service. Les autres enquêtes peuvent être confiées au salarié chargé de suivre les recours. Recours qui doivent être suivis en collaboration étroite avec le chef du service. Car souvent ces dossiers posent des problèmes juridiques pour lesquels le chef du service seul peut trouver la solution.

Comme nous l'avons suggéré antérieurement, la plupart des correspondances doivent être faites à l'aide des lettres "standards". Il suffirait à l'une des secrétaires de les compléter.

Les règlements peuvent être faits par un seul employé. Il reviendra à celui-ci d'établir les chèques, les bons de sortie et enfin les quittances ; la statistique doit pouvoir être faite par le chef du service sinistres lui-même.

Il faudrait au moins deux personnes aux archives. Nous pensons qu'un service sinistres organisé de cette façon, donnerait certainement satisfaction à la compagnie et aux usagers aussi.

Il nous paraît essentiel, de mettre un accent particulier sur le climat psychologique du stage. En effet, la réussite du stage ne dépend pas seulement du stagiaire, mais aussi du milieu où le stage est fait. C'est pourquoi, nous souhaitons que le stagiaire ait les meilleurs rapports possibles avec le responsable du stage et le personnel.

En ce qui nous concerne, il semble que ce but est atteint et nous nous en félicitons.