

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES
(I. I. A.)
YAOUNDE B. P. 1575

ANNEE UNIVERSITAIRE
1989-1990

RAPPORT DE STAGE DE FIN DE 1^{ère} ANNEE

EFFECTUE DU 17 JUILLET 1989 AU 17 OCTOBRE 1989

A LA

SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCES
ET DE REASSURANCES (SO. NA. R)

THEME : PROCEDURES DE REGLEMENT DES SINISTRES A LA SONAR.

Responsable du Stage :
M^{me} KONATE Fatoumata
Chef de Service-Sinistres

Le Stagiaire :
Cde HIEN B. François

REMERCIEMENTS

- Au Camarade TRAORE Augustin, Directeur Général de la S.O.N.A.R.,
- A la Camarade KONATE Fatoumata, Chef de Service Sinistres de la S.O.N.A.R.,
- A tous ceux qui d'une manière ou d'une autre contribué ou facilité la réalisation de ce rapport,

Qu'ils trouvent ici, l'expression de mes sincères remerciements.

PLAN DU RAPPORT

- INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : PRESENTATION DE LA SONAR

CHAPITRE I : EVOLUTION HISTORIQUE DU MARCHE DES ASSURANCES AU BURKINA FASO

Section 1 : De la période coloniale à 1974

Section 2 : La période 1974 à nos jours

CHAPITRE II : LES DIFFERENTES STRUCTURES DE LA SONAR

Section 1 : Structures internes : les services

Section 2 : Structures externes : les agence et sous-agences

PARTIE II : PROCEDURES DE REGLEMENT DES SINISTRES A LA SONAR

CHAPITRE I : ORGANISATION ET ATTRIBUTIONS DU SERVICE SINISTRES DE LA SONAR

Section 1 : Organisation

Section 2 : Attributions

CHAPITRE II : LES PROCEDURES DE REGLEMENT DES SINISTRES

Section 1 : Procédure en assurance automobile

Section 2 : Procédure en incendie et en risques divers

CONCLUSION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Le stage de formation au cycle supérieur de l'Institut International comporte deux phases en première année : une phase théorique au cours de laquelle, l'étudiant subit un enseignement théorique, et une phase pratique durant laquelle l'étudiant est tenu d'effectuer un stage pratique de trois mois dans une société d'Assurances. C'est dans le cadre de ce stage, que nous avons été affecté à la société Nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAR).

A notre avis, un tel stage présente à n'en point douter, un double intérêt.

D'abord pour le stagiaire, ce sera l'occasion pour lui de confronter les connaissances théoriques acquises à l'école avec l'exercice concret de la profession du futur assureur qu'il sera demain.

Ensuite grâce au rapport que l'étudiant doit produire, ce stage permettra aussi bien aux responsables de l'I.I.A. que ceux de la société d'apprécier les aptitudes professionnelles du stagiaire.

S'agissant du rapport proprement dit, nous nous proposons d'examiner les procédures de règlement des sinistres à la SONAR, à travers le service Sinistres de la SONAR. (Partie II).

L'examen de ce thème comme vous allez vous rendre compte, sera circonscrit aux sinistres relevant du domaine du service des Sinistres.

Il s'agira de l'étude des procédures suivies pour régler les sinistres en assurance automobile, en assurance incendie et en assurance des risques divers. Cela implique que nous n'aborderons pas les procédures de règlement des sinistres dans les autres branches, telles les assurances de transports ou l'assurance vie. Ces sinistres relèvent d'autres services compétents.

Mais avant d'attaquer l'étude des procédures de règlement des sinistres, nous allons présenter la SONAR. (Partie I) car de notre point de vue, il ne serait pas juste de parler des fonctions du service sinistre sans le situer dans l'organisation d'ensemble de la société.

PARTIE I : PRESENTATION DE LA SONAR

Nous pouvons dire que l'histoire de la SONAR est en quelque sorte le reflet de l'histoire du marché des assurances au Burkina Faso.

Aussi allons nous consacrer le Chapitre I de cette partie à l'étude de l'évolution historique du marché des assurances, jusqu'à la création de la SONAR.

Après cette approche historique de la SONAR, nous nous attacherons à faire l'examen détaillé de son organisation. (Chapitre II).

CHAPITRE I : L'EVOLUTION HISTORIQUE DU MARCHE DES ASSURANCES AU BURKINA.

Le marché des assurances a été marqué au Burkina Faso, par deux périodes : une période allant de l'époque coloniale à 1974 et une période qui va de 1974 à nos jours.

Section 1 : De la période coloniale à 1974

Pendant la période coloniale, et même quatorze ans après son indépendance politique, le Burkina Faso ne disposait pas d'une société nationale d'assurances à proprement parlée.

Durant cette période, toutes les opérations d'assurances étaient pratiquées par des compagnies étrangères. Toutes ces compagnies sans exclusive agissaient par le biais de leurs représentations (agences) qui s'y étaient établies.

Au nombre de ces compagnies en majorité françaises nous pouvons citer :

- le G.F.A. : (Groupement Français d'Assurances)
- la S.A.C.R.A. : Société Africaine de Courtage et de Représentation d'Assurances
- l'A.M.M. : Agence Mutuelle de Mans
- l'A.G.F. : Agence des Assurances Générales de France.

.../...

- l'U.A.P. : Agence de l'Union des Assurances de Paris.
- la FONCIERE.

Agissant au nom des sociétés mères toutes basées à l'étranger, ces agences encaissaient les primes d'assurances qu'elles expédiaient par la suite à ces dernières, c'est-à-dire leurs compagnies d'origine. Comme on peut le constater, cette exportation des primes constituait ainsi une importante fuite des capitaux du Burkina vers l'étranger. Heureusement, à partir de 1974, un changement profond allait intervenir dans les activités d'assurances du Burkina.

Section 2 : La période de 1974 à nos jours

A partir de 1974, et en application de la loi 37-63/AN, la SONAR fut créée par décret n°114/PRES/MF/S-C. En fait, l'acte de création de la SONAR s'est traduit par le transfert du portefeuille des contrats d'assurances du G.F.A. et du rachat du portefeuille de contrats des autres sociétés étrangères opérant sur le marché burkinabè à l'exception de la FONCIERE.

Il convient de souligner ici, que la décision des autorités burkinabè de créer la SONAR à l'époque, n'était pas un fait de hasard. Cette décision s'inscrivait dans le cadre général de la politique prônée par les pays membres de la C Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances (C.I.C.A.).

En effet, la CICA dans ses objectifs vise entre autres l'encouragement des pays membres à développer l'industrie des assurances, à retenir le maximum possible d'affaires dans leurs compagnies nationales en vue de freiner la fuite des capitaux vers l'étranger...

En la matière, nous osons affirmer que le Burkina a bien suivi le mot d'ordre de la CICA. Car la SONAR en tant que société d'économie mixte, permet aux pouvoirs publics d'exercer un contrôle tant sur la gestion financière que sur la politique générale de la société.

De ce point de vue, l'Etat disposant de prérogatives exorbitantes du droit commun, peut prendre des mesures tendant à empêcher l'exportations des capitaux.

Sur le plan des garanties financières, la SONAR dispose d'un important capital social de 120 MILLIONS DE FRANCS CFA, réparti comme suit :

- Etat burkinabè : 51 %
- Partenaires étrangers : 38 %
- Privés burkinabè : 11 %

Grâce à cette assise financière, la SONAR offre à ses clients une gamme variée de produits d'assurances. Elle pratique en effet, l'assurance Automobile, l'assurance Incendie, les assurances des Risques Divers, l'assurance Vie etc...

En plus, la SONAR pratique des opérations de Coassurances et de Réassurances.

CHAPITRE II : LES DIFFERENTES STRUCTURES DE LA SONAR.

Du point de vue organique, la SONAR présente une structure interne formée par ses différents services et une structure externe composée des agence et sous-agences.

Section 1 : Structures internes de la SONAR : les Services.

Pour les besoins de son fonctionnement, la SONAR s'est dotée de six (6) services supervisés par une direction générale.

Avant de faire l'économie des six services, examinons d'abord la Direction Générale.

1°) La Direction Générale

La Direction Général de la SONAR est animée par un Directeur Général nommé par l'Etat au Conseil des Ministres.

Il a la lourde tâche de définir la politique générale de la société et décide de l'opportunité des placements des fonds de la société. C'est lui également qui représente la société dans tous ces actes juridiques et assure les relations de la société avec les organismes publics tels que le ministère de tutelle des sociétés d'assurances ou la direction du contrôle des assurances...

Il a sous son autorité un secrétariat de direction. C'est ce dernier qui est chargé d'accomplir toutes les tâches administratives de la direction. Par exemple, la préparation des réunions du Conseil d'Administration.

Le Directeur Général est responsable de sa gestion devant le Conseil d'Administration de la société.

2°) Les différents services

Comme nous l'avons souligné plus loin, outre la Direction, la SONAR comporte six (6) services supervisés par des chefs de service. Il s'agit :

- du Service Administratif et de Réassurances
- du Service de Production
- du Service Vie
- du Service de la Comptabilité
- du Service des Sinistres
- et de l'Inspection Technique.

a) Le Service Administratif et de la Réassurances

Le Service Administratif et de Réassurances se subdivise en une section chargée du personnel, une section chargée du matériel, une section chargée de la Réassurance et un Secrétariat.

Globalement, ce service s'occupe de toutes les questions qui ont trait à l'administration de la société et de la gestion du personnel.

A ce titre, le Service Administratif et de Réassurance organise en concertation avec la Direction Générale la répartition des tâches entre les différents agents de la société.

Il veille à l'équipement de la société en matériel de travail et au recrutement du personnel en fonction des besoins exprimés par les différents services.

Dans l'exploitation de certains contrats d'assurances, le Service Administratif intervient pour fixer les pleins de souscription ou de retention et recherche le cas échéant les réassureurs.

b) Le Service de Production

Le Service de Production est scindé en quatre (4) bureaux :

- le Bureau Incendie et I.A.R.D.,
- le Bureau Automobile,
- le Bureau Transports,
- et le Bureau de la Coassurance.

Le Service Production offre à ses clients des garanties en assurances Automobile, en assurances Transports (Maritime, Terrestre et Aériens), en assurances Incendie, et Risques Divers.

Ce Service est également chargé de la délivrance des attestations d'assurance et de la Carte Brune CEDEAO. Il s'occupe aussi du suivi des anciens contrats et de leur renouvellement.

De plus, le Service entretient des relations entre la SONAR et ses agence et sous-agences.

.../...

c) Le Service Vie

L'assurance Vie est un produit d'assurance relativement jeune à la SONAR. Sa commercialisation date seulement de 1980, grâce au transfert du portefeuille Vie de l'U.A.P. au profit de la SONAR.

L'exploitation de cette branche d'assurance a été confiée au Service Vie qui est un service totalement indépendant du service de la Production. Ce service souscrit ses contrats et règle ses sinistres sans le concours du Service des Sinistres. ✓

Le Service Vie sert à ses clients quatre (4) sortes de garanties :

- l'Assurance Mixte,
- l'Assurance Temporaire,
- l'Assurance Maladie,
- et enfin l'Assurance Retraite.

L'Assurance Vie malgré sa relative jeunesse, connaît en très peu de temps une croissance notable. Cependant, il reste encore beaucoup à faire au regard des potentialités énormes qu'offre le marché burkinabè des assurances.

d) Le Service de la Comptabilité

La quantification de toutes les opérations de la SONAR passe par le service de la Comptabilité. Il est chargé de la comptabilité des primes, de la tenue des journaux de trésorerie et des divers comptes. Il s'occupe également de situations périodiques du bilan et des comptes d'exploitation.

Il s'occupe également en collaboration avec les autres services de l'élaboration du budget prévisionnel de la société.

Enfin, le service de Comptabilité assure le calcul et la paie des salaires des travailleurs de la société toutes les fins de mois.

Le Service de Comptabilité s'acquitte de toutes ces tâches grâce à ses différentes sections à savoir :

- la section Caisse
- la section Recouvrement
- la section Paie
- la section chargée des comptes bancaires
- et le Secrétariat de la Comptabilité.

e) Le Service Sinistres

C'est le Service où j'ai effectué concrètement mon stage. Avant d'étudier ce service dans les détails dans la deuxième partie de notre rapport, soulignons tout de suite, que le Service Sinistres de la SONAR s'occupe du règlement des sinistres dans certaines branches d'assurances.

Il s'agit des sinistres en assurances Automobile, en assurances Incendie et en assurances de Risques Divers.

Le Service Sinistres est dirigé par un Chef de service.

Section 2 : Les structures externes de la SONAR :
les agence et sous-agences

Dans le soucis de se rapprocher de ses clients pour mieux les servir, la SONAR depuis sa création ne cesse de faire des efforts pour diversifier ses points de ventes. C'est ainsi que grâce à la collaboration de certains particuliers quelques structures ont été mises sur pied à travers le pays soit sous forme d'agence générale, soit sous forme de sous-agences. Il s'agit en l'occurrence, de l'agence générale de BOBO-DIOULASSO et de quelques six (6) sous-agences que nous verons plus loin.

.../...



1°) L'agence générale de BOBO-DIOULASSO

L'agence générale de BOBO est l'unique agence entretenant des relations d'affaires avec la SONAR. Elle est dirigée par un agent général désigné par la SONAR par un traité de nomination. Par ce traité, l'agent général est tenu de réserver l'exclusivité de sa production à la SONAR.

L'agent général est rénuméré à la commission dont le taux est fixé dans le traité et dont l'importance de celle-ci est fonction du volume des contrats souscrits.

Disposant d'une large compétence, l'agent général est habilité à établir les polices, encaisser les primes et à régler certains sinistres.

L'agent général de BOBO a sous sa direction quelques sous-agences (voir le 2°).

2°) Les sous-agences

Certaines sous-agences dépendent directement du siège, tandis que d'autres relèvent de l'agence générale de BOBO.

Sont du ressort du siège, les sous-agences de :

- . Koudougou
- . Ouahigouya
- . Pouytenga
- . Tenkodogo
- . et le cabinet de courtage du Camarade KABORET Elie, situé à OUAGADOUGOU.

Ressortent de la compétence de l'agence générale de BOBO, les deux sous-agences de BOBO, les sous-agences de BANFORA et de DEDOUGOU.

Les pouvoirs de ces sous-agences sont limités au strict minimum.

Elles se contentent de recevoir les propositions d'assurances qu'elles transmettent selon les cas au siège de la SONAR ou au siège de l'agence générale de BOBO. Elles sont également autorisées à délivrer des notes de couvertures aux assurés.

Il faut souligner toutefois le cas particulier du Bureau de l'Hôtel Indépendance, considéré comme directement rattaché au service de Production du siège. Ce serait enfin une omission que de ne pas mentionner l'existence de quelques représentations de la SONAR à l'étranger. Ce sont :

- le G.F.A. en France, ✓
- le G.T.A. au Togo,
- la C.N.A.R. au Mali etc...

Après avoir fait connaissance avec l'organisation interne et externe de la SONAR, voyons à présent quelles sont les procédures adoptées pour régler les sinistres à la SONAR et plus particulièrement dans son Service Sinistres.

✓

PARTIE II : PROCEDURES DE REGLEMENT DES SINISTRES A LA SONAR

Dans le contrat d'assurance, il incombe à l'assuré de faire une déclaration exacte du risque pour permettre à l'assureur de mieux l'apprécier. De même, l'assuré a l'obligation de payer la prime, de déclarer le sinistre et de prendre des mesures de sauvetage pour éviter que le sinistre ne s'aggrave.

En contrepartie, l'assureur en cas de survenance de l'évènement garanti a l'obligation de payer l'indemnité d'assurance ou les capitaux assurés selon les cas. Le bénéficiaire de cette obligation peut être soit l'assuré lui même, soit la personne désignée au contrat soit la victime.

L'accomplissement de l'obligation par l'assureur, exige de lui, une démarche à suivre. De telle sorte que ses intérêts et ceux de l'assuré soient sauvegardés. C'est justement cette démarche procédurale que nous nous proposons d'examiner à travers le service Sinistres de la SONAR. Mais au préalable, voyons quelle est l'organisation de ce service, et quelles sont ses attributions.

CHAPITRE I - ORGANISATION ET ATTRIBUTIONS DU SERVICE SINISTRES DE LA SONAR.

Section 1 : Organisation :

Le service Sinistres de la SONAR est placé sous l'autorité d'un Chef de service, à l'instar d'ailleurs de tous les cinq (5) services de la société.

Le Chef de service Sinistres est chargé de veiller à la bonne marche du service, de donner des instructions et de répartir les différentes tâches entre les agents placés sous son autorité.

.../...

Le service Sinistres comme son nom l'indique, a pour mission principale le règlement des sinistres d'un certain nombre de branches d'assurance. (voir section 2).

Il se subdivise en quatre (4) bureaux à savoir :

- le Bureau d'instructions des dossiers sinistres,
- le Bureau de déclarations des sinistres,
- le Bureau de classement des dossiers,
- et le Secrétariat Sinistres.

Section 2 : Attributions

Comme nous l'avons souligné à maintes occasions, le service Sinistres est chargé de régler les sinistres des branches automobile, incendie et risques divers.

D'après son organigramme, les différentes tâches de ce service sont réparties entre plusieurs bureaux.

Le bureau des déclarations reçoit les déclarations des assurés sinistrés et ouvre les dossiers sinistres. Certaines correspondances telles que les convocations de clients, les réclamations des procès-verbaux, l'établissement des bons de prise en charge etc... sont rédigées au niveau de ce bureau.

Le bureau de classement des dossiers sinistres comme son nom l'indique s'occupe du classement et de la conservation des dossiers sinistres en cours ou déjà terminés. C'est encore les responsables de ce bureau qui sont chargés de retrouver les contrats sinistrés au niveau du service de production pour les besoins d'instruction des dossiers.

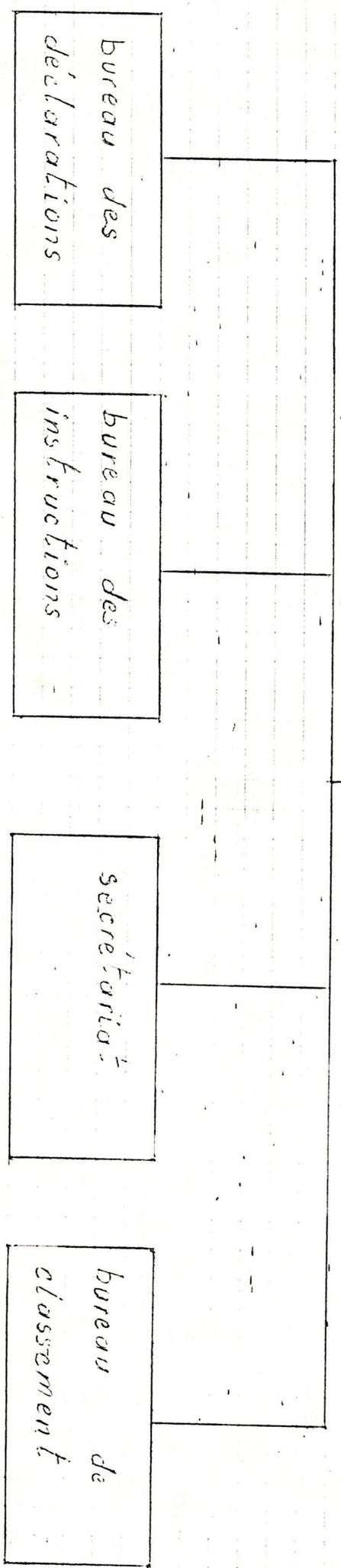
Quant au bureau d'instructions, sa mission principale consiste à instruire les dossiers sinistres et à les suivre jusqu'à leur règlement total.

.../...

Organigramme du service sinistres
de la SONAR

Un - bien
est l'organigramme
de l'ensemble
de la SONAR ?

chef de service
sinistres



Le Secrétariat sinistre a pour rôle de dactylographier les différentes correspondances du service. De même, c'est le Secrétariat sinistres qui se charge de l'établissement des quittances et de la transmission des chèques aux clients.

Il faut ajouter que le service Sinistres à l'instar des autres services de la SONAR est équipé d'un mini-ordinateur grâce auquel la gestion des sinistres est plus aisée et plus efficace.

Après cet aperçu général du service Sinistres, nous allons voir comment, ce service s'y prend dans la pratique pour régler les sinistres.

CHAPITRE II - PROCEDURES DE REGLEMENT DES SINISTRES

Bien entendu, il sera question dans ce chapitre, des procédures effectivement pratiquées par le service Sinistres. C'est-à-dire la procédure de règlement en assurance automobile et les procédures de règlement en incendie et en risques divers.

Section 1 : La procédure en assurance automobile

D'une façon schématique, la procédure de règlement des sinistres en automobile, comporte trois étapes :

- la déclaration et l'ouverture du dossier sinistre,
- l'° instruction du dossier
- et enfin le règlement proprement dit.

1°) Déclaration et ouverture du dossier sinistre.

En cas d'accident de la circulation, l'assuré ou son représentant se présente au service Sinistre, et fait sa déclaration.

Cette déclaration consiste pour l'assuré à donner un certain nombre de renseignements.

Ces renseignements sont relatifs à la date de l'accident, au lieu de l'accident, le numéro de Police de l'assuré, le type et la marque du véhicule en cause, de même que son numéro d'immatriculation, la catégorie du permis de conduire, la nature des dommages etc...

Pour faciliter la prise de ces renseignements, on demande à l'assuré de se présenter au bureau de déclarations munis de certaines pièces telles que le permis de conduire, l'attestation d'assurance et le certificat de visite technique selon les cas.

L'ensemble des renseignements sont consignés sur un feuillet de déclaration par le responsable du bureau de déclarations. Au terme de toutes les opérations, un dossier sinistre est ouvert et un numéro lui est affecté.

En principe, l'assuré doit faire la déclaration de l'accident dans les cinq jours de la date à laquelle il a eu connaissance du sinistre, sauf cas de force majeure. Mais dans la pratique, force est de constater que les assurés ne respectent pas ce délai. Heureusement pour eux, la SONAR n'est pas très exigeante sur ce point. Autrement dit, beaucoup d'assurés se verraient appliqués la sanction de déchéance pour non déclaration ou déclaration tardive de sinistre.

Attention!
La non déclaration ou la déclaration tardive opposable à la garantie.
Comment appliquer cette déchéance ?

Après l'ouverture du dossier sinistre, on procède à sa constitution complète en vue de son instruction. Pour ce faire, le contrat sinistré correspondant sera retiré au niveau du service de Production et joint au dossier sinistre.

2°) Instruction du dossier sinistre

L'instruction du dossier sinistre consiste en un certain nombre de vérifications. Ces vérifications portent sur la validité du contrat sinistré, l'identité de l'assuré, les caractéristiques du véhicule, les éléments de la garantie les franchises, les exclusions, le permis du conducteur auteur de l'accident etc...

sur

Si toutes ces conditions sont réunies, la garantie est acquise à l'assuré. Dans le cas contraire, elle lui est refusée.

Puisqu'il s'agit d'un dossier en assurance automobile, dès que la garantie est acquise, il faut envisager deux situations.

Le véhicule peut être assuré en Responsabilité Civile uniquement ou en Responsabilité Civile et en dommages au véhicule.

Et ce que c'est bon ? Existe-il d'autres garanties, oui ou peut-être ?

a) Cas où le véhicule est assuré en Responsabilité Civile uniquement.

Dans ce cas, il faut en dépit du fait que toutes les conditions sont remplies, situer la responsabilité civile de l'assuré. La responsabilité de ce dernier sera déterminée grâce au constat de police ou de gendarmerie.

S'il n'y a pas eu de constat, on se réfère à la déclaration de l'assuré sur les circonstances de l'accident.

Il peut arriver qu'après examen du constat ou des circonstances de l'accident, la responsabilité de l'assuré soit nulle, partagée ou totale.

Au cas où la responsabilité civile de l'assuré est nulle, la SONAR n'interviendra pas dans cet accident. Si la responsabilité de l'assuré est partagée, la SONAR intervient dans cet accident à hauteur de la responsabilité de son client. Si la responsabilité civile de l'assuré est totale, la SONAR prendra entièrement en charge, les conséquences de cet accident.

b) Cas où le véhicule est assuré en dommages au véhicule :

Par dommages au véhicule, il faut entendre la garantie contre l'incendie du véhicule, la garantie contre le vol du véhicule, la tierce collision, la garantie contre le bris de glaces etc...

ou

Dans le cas des garanties dommages au véhicule, il n'est pas nécessaire d'établir la responsabilité de l'assuré pour prendre ces dommages en charge. Il suffit tout simplement que la garantie soit acquise à l'assuré.

Dans tous les cas, l'instruction du dossier sinistre dans cette catégorie de garantie comporte aussi une phase d'évaluation. Cette évaluation en fait, ne demande pas une technique particulière. L'agent chargé de ce travail chiffre forfaitairement le montant des dommages en se fondant sur son expérience personnelle et en fonction du nombre de blessés de l'ampleur des dégâts matériels ainsi que de la jurisprudence.

3°) Le règlement

Le règlement correspond au paiement effectif de la dette de l'assureur. A ce niveau, il convient de faire une distinction entre le règlement en Responsabilité Civile et le règlement en Dommages au véhicule.

a) Le règlement en Responsabilité Civile

En ce qui concerne le règlement en assurance de Responsabilité Civile en automobile, deux cas de figures peuvent se présenter.

En effet lorsque la garantie est acquise et que la responsabilité civile de l'assuré est engagée, la SONAR convoque la victime de l'accident ou son représentant et lui fait une proposition de règlement à l'amiable. Ces derniers sont libres d'accepter ou de rejeter la proposition de la SONAR.

S'ils acceptent, le règlement sera fait à l'amiable si elle refuse, le règlement va se faire par voie judiciaire.

* Le règlement à l'amiable

Pour ce qui concerne les dommages matériels causés à la victime de l'accident, la SONAR demande généralement à cette dernière ou ses représentants, de justifier le montant de ces dommages.

La justification de l'importance des dommages sera faite en principe sans trop de difficultés, au moyen de devis estimatifs, de factures ou de reçus des biens endommagés.

Mais lorsque l'importance des dégâts dépasse un certain montant, ou que le devis paraît trop élevé au regard des dommages, la SONAR demande une expertise. *oui*

L'expert à l'issue de son travail produit un rapport d'expertise à l'attention de la SONAR.

En définitive, selon que la SONAR accepte les justificatifs de la victime ou exige une expertise, les indemnités seront payées sur la base de ces justificatifs ou sur la base du rapport d'expertise.

Il convient de souligner tout de suite que les accidents de la circulation ne donnent pas lieu seulement à réparation des dommages matériels. Ils peuvent donner lieu également à réparation des dommages corporels.

oui Les dommages corporels vont du remboursement des frais médicaux, des frais pharmaceutiques, des frais d'hospitalisation aux indemnités pour incapacité temporaire ou permanente et même au paiement de capitaux de décès.

Au titre du remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation, la victime ou son représentant doivent les justifier par des reçus se rapportant effectivement aux conséquences corporelles de l'accident.

C'est au vu de ces pièces justificatives que la SONAR rembourse les frais encourus par la victime.

Quant aux indemnités pour incapacités temporaire et incapacité permanente, elles sont fixés sur la base des taux d'incapacité déterminés par un docteur compétent dans un certificat médical.

oui

L'indemnité pour incapacité temporaire sert à compenser les pertes pécuniaires du fait qu'en raison des blessures, la personne blessée n'a pas pu vaquer à ses occupations habituelles.

Cette période d'arrêt d'activité va de la date de l'accident jusqu'à la date de consolidation des blessures.

Il faut noter que cette perte pécuniaire est fonction de l'activité même de la victime. Ainsi pour un salarié, le préjudice pécuniaire est évident, ce sera la perte de salaire. Cependant, sa détermination devient plus difficile quand la victime n'est pas un salarié. Par exemple un commerçant ou un retraité n'ont pas de salaire. Comment va-t-on déterminer cette perte pécuniaire ?

Pour le cas du commerçant, l'indemnité pour incapacité temporaire sera déterminée sur la base du chiffre d'affaire ou du bénéfice qu'il aurait pu réaliser pendant le temps d'incapacité occasionné par ses blessures.

Pour ce qui est du retraité, du fait de son immobilisation, il est obligé de demander les services de quelqu'un à qui il doit payer de l'argent. Dans ce dernier cas, on se fondera sur les attestations de ces dépenses pour lui payer ses indemnité pour incapacité temporaire.

A la suite d'un accident, il peut se faire que l'incapacité au lieu d'être temporaire devient permanente. C'est-à-dire que la victime de l'accident s'en tire avec des séquelles telles que des infirmités par exemple.

Cette incapacité permanente comme pour le cas de l'incapacité temporaire sera fixé par un médecin. Et le montant de l'indemnité pour incapacité permanente sera fixé en fonction du taux d'incapacité permanente et des revenus annuels de la victime. On y tient compte également de l'âge et de la profession de la victime. ✓

.../...

Sans rentrer dans les détails, la victime peut à la suite de l'accident subir d'autres préjudices tels que le *pretium doloris*, le préjudice d'agrément ou le préjudice esthétique.

Tous ces préjudices sont sujets à réparation sur la base des appréciations faites par le médecin.

En cas de décès de la victime, la SONAR à la demande de ses ayants droit paiera un capital décès à ces derniers.

Ils doivent pour ce faire, joindre au dossier sinistre un certificat de décès délivré par une autorité compétente.

Outre le capital décès, les frais d'obsèques et de sépulture dûment justifiés seront remboursés aux ayants droit de la victime.

* Le règlement judiciaire

Le règlement judiciaire intervient comme nous l'avons déjà souligné plus loin, lorsque la victime ou ses représentants rejette la proposition du règlement à l'amiable de la SONAR.

Cela est surtout fréquent quand l'accident a été favorisé par une infraction pénale ouvrant la voie à une action publique devant une juridiction répressive.

du Dans une telle hypothèse, la victime ou ses héritiers interviennent au procès en se constituant partie civile pour réclamer la réparation des préjudices subis.

En principe la SONAR est avisée par l'assuré dès que la citation à prévenu lui est servie. En ce moment, la SONAR commet un avocat pour défendre ses intérêts devant le tribunal.

A l'issue du procès, l'avocat fait un compte rendu à la SONAR.

Comme dans le cas du règlement à l'amiable, le règlement judiciaire peut aboutir au paiement des frais médicaux et pharmaceutiques, aux frais d'hospitalisation ainsi que les différentes indemnités déjà étudiées. La détermination de leur montant est faite souverainement par le juge.

qui
Quel que soit le mode de règlement, la SONAR avant de verser les frais médicaux, pharmaceutiques etc..., doit s'assurer que la victime n'est pas affiliée à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale. Auquel cas, la SONAR est tenue de payer ces sommes en priorité à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, car en cas d'accident des personnes assurées à la Caisse, cette dernière prend en charge certains frais.

b) Le règlement des dommages au véhicule

Les garanties contre les dommages au véhicule avons nous déjà dit comprennent : la tierce collision, l'incendie, le vol, le bris de glaces et le recours et défense.

Pour régler les sinistres dans cette catégorie d'assurance, il n'est ^{pas} besoin d'établir la responsabilité de l'assuré.

Par contre un certain nombre de formalités seront demandées à l'assuré. De même, la SONAR de son côté va prendre quelques précautions.

Ainsi par exemple, pour le vol du véhicule outre les formalités exigées pour tous les sinistres, l'assuré est tenu de déposer une plainte devant une autorité compétente.

Avant tout règlement, la SONAR va demander à l'assuré de joindre au dossier sinistre une attestation de plainte.

.../...

*L'assuré est toujours
nécessaire lorsqu'il y a
des dépassements au contrat.*

Elle va vérifier si la valeur assurée est suffisante par rapport à la valeur réelle du véhicule : si la valeur assurée est inférieure à la valeur réelle du véhicule, la SONAR va appliquer à l'assuré ce qu'on appelle la règle proportionnelle des capitaux.

Si la valeur assurée est suffisante, la SONAR paiera la valeur du véhicule vétusté déduite.

Pour ce qui concerne le bris de glaces, la SONAR paiera le prix de remplacement de la glace à l'assuré.

En cas d'accident au véhicule la SONAR prendra en charge les coûts des pièces de remplacement vétusté déduite.

*N.B.
Celle garantie
a deux volets :
- le recours
et la défense
qui jouent
selon que l'assuré
est demandeur ou
défendeur dans
l'action en justice.*

Enfin pour le recours et défense, la SONAR intervient lorsque l'assuré est assigné en justice pour le défendre et éventuellement prendra en charge les condamnations pécuniaires autres que les amendes.

Section 2 : La procédure en incendie et en risques divers.

La démarche suivie pour régler les sinistres en incendies et en risques divers reste sensiblement la même que la procédure en assurance automobile.

1°) Les points communs

Comme en assurance automobile, les sinistres en incendie comme en risques divers doivent être déclarés à la SONAR.

L'assuré fait consigner sur le feuillet de déclaration toutes les circonstances connues de lui et qui sont de nature à faciliter l'appréciation des conséquences du sinistre. Toujours, de la même manière, les sinistres en incendie et les sinistres en risques divers font l'objet d'ouverture de dossiers sinistres.

Enfin en incendie, en risques divers comme en automobile tous les dossiers sinistres sont instruits, évalués et réglés suivant le principe indemnitaire.

2°) Les différences

a) La procédure de règlement en incendie.

En incendie, une expertise est parfois exigée pour le règlement du sinistre.

L'expert après ses enquêtes et ses vérifications détermine le montant des dégâts et la valeur du sauvetage, ainsi que les causes du sinistre.

Dès que l'expert transmet son rapport à la SONAR, elle procède au contrôle de la valeur assurée du bien. Si la valeur assurée est inférieure à la valeur réelle du bien, la SONAR va calculer l'indemnité à payer en appliquant la règle proportionnelle des capitaux.

Dans tous les cas après la fixation du montant du sinistre, la SONAR requiert l'accord de l'assuré sur le montant des dégâts et lui paie l'indemnité correspondante.

b) La procédure en risques divers

Dans la mesure où il nous sera pratiquement et matériellement difficile d'examiner cas par cas tous les risques divers pour rendre compte des particularités dans leur règlement, nous allons choisir quelques deux (2) exemple de risques divers pour le faire.

Exemple 1 : Le vol par effraction du mobilier, matériel ou marchandises.

ou () L'assuré est tenu de déclarer le sinistre de vol dans un délai de 24 heures à la SONAR. En plus, il doit déposer une plainte auprès d'une autorité compétente (police ou gendarmerie). Cette précaution permet à la SONAR d'éviter une éventuelle fraude de l'assuré.

Elle permet également à la police d'entreprendre d'éventuelles recherches.

L'assuré devra également justifier son préjudice en produisant des factures ou des photographies de l'objet volé, ou faire appel à des témoins etc...

Le retard dans la déclaration du sinistre peut entraîner une déchéance au détriment de l'assuré.

De même au cas où l'assuré se rend coupable d'une fausse déclaration de sinistre, la déchéance totale lui sera appliquée s'il est de mauvaise foi.

En l'absence de déchéance ou d'application de la règle proportionnelle pour insuffisance de garantie la SONAR procède au paiement de l'indemnité. Cette indemnité est égale au montant du préjudice subi par l'assuré et se détermine de la manière suivante :

- pour les dommages immobiliers, l'indemnité sera égale au coût de réparation des dégâts matériels déduction faite de la vétusté et éventuellement de la franchise.

- Pour les dommages aux mobiliers personnels, l'indemnité sera égale à la valeur de remplacement du mobilier vétusté déduite.

- pour les marchandises, l'indemnité sera égale à la valeur des marchandises d'après le dernier cours précédent le sinistre.

Enfin, pour ce qui concerne les valeurs, l'indemnité sera égale à la valeur vénale à la veille du sinistre déduction faite éventuellement de la franchise.

Exemple 2 : Les dégâts des eaux.

Les formalités à remplir par l'assuré pour être indemnisé sont fort simples.

.../...

Outre les formalités classiques communes aux autres procédures, l'assuré doit faire un état estimatif des biens endommagés par les eaux.

Une expertise peut lui être demandée parfois par la société.

Avant de clôturer cette étude sur les procédures de règlement des sinistres à la SONAR, un certain nombre d'observations s'imposent.

Autant en R.C. auto

D'une manière générale, il faut reconnaître que la plupart des assurés ne déclarent pas leurs sinistres dans les délais réglementaires. De ce fait si la SONAR devait appliquer à la lettre les dispositions prévues dans la police, bon nombre d'assurés seraient déçus de leurs garanties.

De même, de fois certaines victimes surtout en assurance automobile se présentent à la SONAR après avoir effectué des réparations sur leur véhicule endommagé. Cet état de chose ne permet pas à la société de vérifier la matérialité des dommages.

D'autre part, le règlement de certains sinistres traîne à cause de la lourdeur administrative et du laxisme qui sont monnaie courante devant nos tribunaux.

Au niveau même de la SONAR, il peut arriver que le règlement soit bloqué à cause d'une insuffisance d'éléments nécessaires pour l'instruction du dossier. Par exemple, on ignore si oui ou non le contrat sinistré a fait l'objet d'un renouvellement ou pas.

.../...

CONCLUSION GENERALE

Le règlement des sinistres peut avoir des répercussions sur la santé financière d'une société d'assurance. Si la société est trop large dans le paiement des indemnités, elle court le risque de tomber en faillite. Si la société se montre trop rigoureuse, elle risque de perdre sa clientèle qui ira se confier à d'autres assureurs. C'est pourquoi, la SONAR doit savoir adopter un juste milieu entre la rigueur et la largesse. Surtout lorsque l'on sait qu'au Burkina peu de personnes comprennent les assurances.

La SONAR devrait s'attacher également à résoudre un certain nombre de difficultés liées au règlement de ses sinistres. Ainsi pour amener les assurés à respecter les dispositions de leur contrat, la SONAR devra mettre un accent particulier sur l'information et la sensibilisation de ses clients.

Au niveau de la SONAR, le service de Production devra veiller à une meilleure suivie des contrats.

Enfin pour éviter la lenteur dans le règlement judiciaire des sinistres, la SONAR et les autorités judiciaires en concertation devraient réfléchir pour trouver une bonne formule plus légère dans l'instruction des dossiers sinistres devant les tribunaux.
