



AFRICAN AMERICAN INSURANCE COMPANY

SOCIETE ANONYME - CAPITAL : 300.000.000 DE F CFA

R.C. N° 100 141

ENTREPRISE PRIVEE, REGIE PAR LA LOI DU 29 JUIN 1962

INSTITUT INTERNATIONAL

DES ASSURANCES DE

YAOUNDE

(I.I.A)

R A P P O R T D E S T A G E

THEME:

P R O D U C T I O N A U T O M O B I L E

D A N S U N E C O M P A G N I E I.A.R.D

L E C A S D ' A F R A M

KOUAME N'GUESSAN
JEAN-BAPTISTE

8ème promotion
(1986-1988)

Sous la direction de
M. BAKOITA DIARRA
Responsable du
Secrétariat Général
A F R A M

NDIOMO Pierre (AMAGAM)

ERRATA

Pages	Paragraphes	Lignes	Lire	Au lieu de
1	2	5	Exigeante	Exigente
11	1	2	Des tarifs adaptés	Les tarifs généralement inadaptées
14	1	12	Bénéfice de l'exercice	Bénéfice d'exploitation
16	1	4	Minimum	Maximum
19	3	7	Fonds propres	Fonds prores
20	b/	5	Dividendes	Réserves libres
34	2	3	premier plan	1er plan
35	1	9	Provision techniques (1) font	Provisions techniques (1) et font.
35	3	6	Sinistres non corporels	Sinistres corporels
38	3	7	Légitimement	Légitimemet
42	2	1	Les bons clients	Les clients
43	1	2	Sondage d'opinion	Sondage d'option
44	1.1.3.-	13	Habilitée	Habilité
51	2	2	Se définir par	Se définir pas
60	4	3	Inflation	Inflatin
64	3	10	Question d'efficacité	Question efficacité
73	1	3	Merveilleuse	Mei veilleuse

P L A N

AVANT-PROPOS

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION

CHAPITRE 2 : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE

- 2-1 Le P D G et le DIRECTEUR
- 2-2 Les différents services
 - 2-2-1 La production automobile
 - 2-2-2 La production des risques divers
 - 2-2-3 Le service sinistre
 - 2-2-4 La délégation régionale de Bouaké
 - 2-2-5 Le secretariat général
 - 2-2-5-1 Les agences
 - 2-2-5-2 La comptabilité
 - 2-2-5-3 La cellule informatique

CHAPITRE 3 : LE SERVICE "PRODUCTION AUTOMOBILE"

3-1 LE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

- 3-1-1 La formation du contrat
- 3-1-2 La tarification du risque automobile
 - 3-1-2-1 Les catégories de tarification
 - 3-1-2-2 Les garanties accordées
 - 3-1-2-2-1 La garantie "responsabilité civile/
recours des tiers incendie"
 - 3-1-2-2-2 La garantie défense et recours
 - 3-1-2-2-3 La garantie dommages au véhicule
 - 3-1-2-2-4 La garantie incendie du véhicule
 - 3-1-2-2-5 La garantie vol du véhicule
 - 3-1-2-2-6 La garantie bris de glace
 - 3-1-2-2-7 La garantie passagers transportés
 - 3-1-2-2-8 Les garanties complémentaires
 - 3-1-2-2-8-1 La garantie extension territoriale
 - 3-1-2-2-8-2 La garantie remboursement anticipé
 - 3-1-2-2-8-3 La garantie vol à main armée
 - 3-1-2-2-8-4 La garantie passagers clandestins
 - 3-1-2-3 Les critères de tarification
 - 3-1-2-3-1 Les critères de base
 - 3-1-2-3-2 Principaux cas de surprime
 - 3-1-2-3-3 Principaux cas de réduction de prime
 - 3-1-2-4 La durée du contrat d'assurance
 - 3-1-2-5 La prime d'assurance automobile
- 3-1-3 Les documents contractuels
 - 3-1-3-1 La note de couverture
 - 3-1-3-2 L'attestation d'assurance
 - 3-1-3-3 La police d'assurance
 - 3-1-3-4 Les avenants

3-2 L'ORGANISATION PRATIQUE DE LA PRODUCTION AUTOMOBILE

- 3-2-1 La gestion des contrats d'assurance automobile
- 3-2-2 Les notes de débit et les avis de crédit
- 3-2-3 La remise de la police d'assurance aux assurés
- 3-2-4 La production des agences

CHAPITRE : 4 OBSERVATIONS SUR L'ORGANISATION ET LE ----- FONCTIONNEMENT DE LA COMPAGNIE EN GENERAL ET DU SERVICE "PRODUCTION AUTO " EN PARTICULIER.

- 4-1 Observations relatives à la police d'assurance automobile
- 4-2 Observations relatives au calcul des primes
- 4-3 Observations relatives à la remise de la police à l'assuré
- 4-4 Problèmes liés à la production des agences
- 4-5 problèmes liés à bonification de non déclaration de sinistre (bns)
- 4-6 Nécessité d'une large information du public
- 4-7 Observations relatives à l'argus
- 4-8 Observations relatives à l'effectif du personnel

CHAPITRE 5 : CONCLUSION -----

AVANT-PROPOS

L'assurance africaine souffre et continuera de souffrir pendant longtemps d'un certain manque de personnel qualifié. Pour remédier à cette difficulté et favoriser le développement des marchés nationaux d'assurance la C.I.C.A (Conférence Internationale des Contrôles d'Assurance) a créé en 1973 l'I.I.A (Institut International des Assurances de Yaoundé). Depuis cette date l'I.I.A s'attelle à la formation des cadres supérieurs et moyens susceptibles d'impulser l'essor du secteur des assurances.

Les étudiants du cycle supérieur dans le cadre de leur formation effectuent un stage qui s'intercalait entre les deux années d'étude à l'I.I.A. La première année d'enseignement est consacrée à l'étude des problèmes juridiques, des bases techniques de l'assurance et de certaines branches. La deuxième année est consacrée à l'étude d'autres branches et à l'approfondissement de la comptabilité et de la gestion des assurances. Les objectifs du stage consistent à donner à l'étudiant l'occasion :

- d'appliquer dans les conditions réelles les connaissances et les méthodes qui ont fait l'objet de l'enseignement de première année,
- de se familiariser avec la pratique technique, comptable et financière de l'assurance,
- d'apprendre à connaître les réalités du marché qu'il intégrera après sa formation.

Au terme de notre séjour de deux mois et demi de stage à AFRAM (African American Insurance Company) nous ne saurions commencer notre rapport sans signifier notre reconnaissance à tous ceux dont le concours nous a été utile. Ainsi nous adressons nos sincères remerciements

- à Mr YOHANNES KAYPAGHIAN, P D G d'AFRAM pour nous avoir accepté au sein de sa compagnie,
- à Mr PAYNE ANDRE, Directeur de la compagnie,
- à Mme SANGARE D. FANTA, responsable de la "Production des risques divers" de nous avoir accordé des séances de travail malgré ses occupations,
- à Mr BAKOITA DIARRA, responsable du secrétariat général, notre directeur de stage, qui a favorisé notre intégration dans la compagnie et qui a manifesté une grande disponibilité à notre égard malgré ses multiples responsabilités,
- à tout le personnel d'AFRAM et particulièrement au personnel de la production automobile avec une mention spéciale à Mr FOFANA IBRAHIMA pour leur franche collaboration.

CAPITRE 1 : INTRODUCTION

Les mécanismes techniques et économiques de l'assurance sont souvent ignorés ou du moins méconnus par la majeure partie de la population, surtout dans les pays en développement où l'industrie d'assurance est naissante. En effet à la différence de la fabrication ou de la distribution d'une production matérielle et physique, l'assurance permet d'acquérir un droit à prestation. Autrement dit l'assureur vend à l'assurable un droit à garantie permettant de réduire l'incertitude de l'avenir en remplaçant l'exécution d'une dépense à la suite d'un dommage éventuel considérable par l'exécution certaine d'une dépense moindre. Les primes collectées auprès de tous les souscripteurs étant fondues dans une masse puis redistribuées aux bénéficiaires dès lors que le risque prévu au contrat se réalise, la redistribution s'opérant grâce à un mécanisme de compensation réglé selon les lois de la statistique. La mutualité ainsi constituée est dotée d'un gérant qui n'est ni plus, ni moins qu'une entreprise d'assurance.

Aux côtés de l'agriculture, des travaux publics et de la fabrication des produits manufacturés qui sont des activités directes de production et dont l'importance est notoire, l'assurance joue un rôle de plus en plus important aussi bien sur le plan de la sécurité des personnes physiques et morales que sur le plan même du développement. La lecture des phrases suivantes d'HENRY FORD suffit pour s'en convaincre:

- "New York n'est pas la création des hommes, mais celle des assureurs..."

- "Sans les assurances, il n'y aurait pas de gratte-ciel car aucun ouvrier n'essaierait de travailler à une pareille hauteur en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère..."

- "Sans les assurances, aucun capitaliste n'investirait des millions pour construire de pareils buildings, qu'un simple mégot de cigarette peut réduire en cendre..."

- Sans les assurances, personne ne circulerait en voiture à travers les rues. un bon chauffeur est conscient de ce qu'il court à chaque instant le risque de renverser un piéton."

Et Michel Gaudet d'ajouter:

"Sans les assurances aucun industriel n'investirait dans des usines qu'un court circuit suffit à détruire, aucun industriel n'exporterait ses produits à la merci d'un accident de transport..."

Outre les garanties réelles qu'elle offre, l'assurance fournit à l'économie une épargne importante favorable à son développement. Nous n'insisterons pas davantage sur ces généralités qui ne sont qu'un rappel de ce qui est déjà bien connu des assureurs, mais qui ont le mérite de laisser entrevoir que l'assurance présente de nombreux aspects auxquels l'étudiant peut s'intéresser pendant son stage. On pourrait alors se demander pourquoi avons-nous choisi d'axer notre rapport de stage sur l'assurance automobile considérée comme bien maîtrisée par les assureurs. Trois principales raisons justifient notre choix:

- d'abord l'importance prédominante de la branche auto dans nos

*la fin
de la
citation*

pays est une réalité incontestable. On peut donc affirmer qu'il est bénéfique pour un assureur débutant (même pour un futur cadre) de mieux connaître la pratique de ce qui constitue un peu "la source de revenu" des assureurs.

-Ensuite AFRAM est une compagnie qui a obtenu son agrément seulement le 5 avril 1986 et a commencé effectivement ses activités le 14 juin 1986. Il s'en suit que même si le personnel d'encadrement connaît déjà bien l'assurance auto qui procure à la compagnie la quasitotalité de son chiffre d'affaires il peut très bien se poser des problèmes organisationnels. Dans un tel cas les suggestions éventuelles d'un stagiaire peuvent inspirer des prises de décisions dans le sens d'une redynamisation de l'activité de la compagnie.

-Enfin la Dernière raison est que la "production auto" est le service ou nous avons passé la plus grande partie de notre temps, dans la mesure où le rapport de stage doit comporter la description du travail effectué, les difficultés rencontrées, les problèmes posés et les solutions envisageables, la "production auto" s'impose comme axe central de notre rapport.

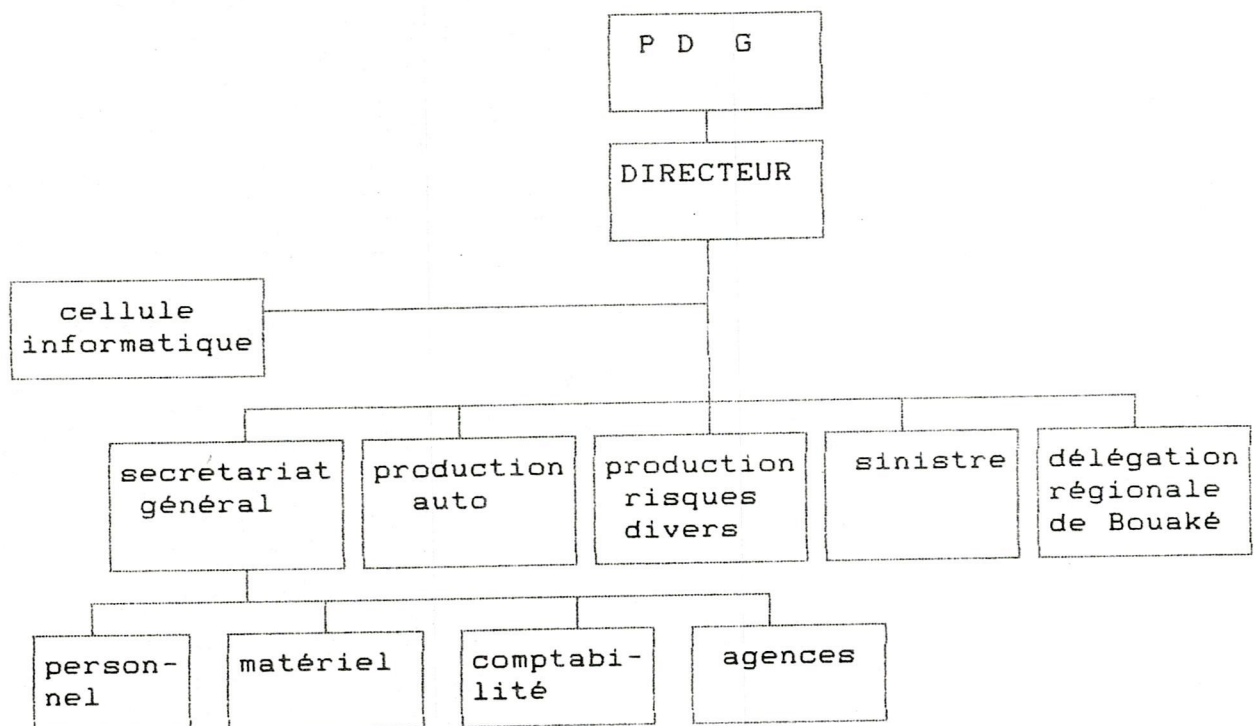
Dans ce qui suit, nous ferons dans un premier temps une présentation d'AFRAM et de ses services dans la division du travail. Dans une deuxième phase nous reviendrons sur la "production auto" à travers le contrat d'assurance auto et l'organisation pratique du service. Enfin, avant de conclure, nous ferons des observations sur l'organisation et le fonctionnement de la compagnie en général et du service "production auto" en particulier.

CHAPITRE 2: P R E S E N T A T I O N D E L A C O M P A G N I E.

AFRICAN AMERICAN INSURANCE COMPANY (AFRAM) dont le siège social est situé au 23, boulevard de la république, angle avenue Marchand, est une société anonyme de droit ivoirien. Créée le 5 avril 1986 par un ensemble d'actionnaires africains et américains, elle est dotée d'un capital social de 300.000.000 DE fcfa et s'occupe des opérations IARD. Elle a pour organes de gestion et d'administration:

- 1 assemblée générale des actionnaires qui est l'organe de décision,
- 1 conseil d'administration qui est l'organe de gestion et d'administration,
- Des commissaires aux comptes chargés du contrôle de la gestion
- 1 direction générale chargée de mettre en oeuvre les décisions du conseil d'administration et des assemblées des actionnaires.

L'organigramme d'AFRAM, comme les autres moyennes entreprises se présente de façon très simple:



2-1 Le P D G et le Directeur

Comme l'indique si bien l'organigramme précédent, au sommet de la hiérarchie se trouve le P D G dont les rôles principaux sont :

- la supervision générale des services,
- la fixation de la politique générale de souscription et de tarification,
- la coordination des activités de tous les services,
- le maintien des relations avec la Direction des Assurances, le comité national des assureurs et les autres organismes.

Le Directeur est chargé :

- de la supervision des services et de la coordination de leurs activités,
- d'aider le P D G à assumer ses responsabilités.

2-2 Les différents services.

2-2-1 La Production automobile.

Ce service qui s'occupe des contrats "auto" fera l'objet d'un développement détaillé dans la suite de notre rapport.

2-2-2 La production des "risques divers"

Ce service s'occupe de la souscription des contrats "hors auto" à l'exclusion évidemment de la vie puisqu'AFRAM est une compagnie IARD. Il s'agit des risques tels que :

- l'incendie
- la faculté maritime
- la responsabilité civile chef de famille
- la responsabilité civile chef d'entreprise
- la multirisque habitation
- le vol
- l'individuelle accident
- la maladie famille
- la maladie groupe
- les dégâts des eaux
- tous risques informatiques
- etc....

Ce service s'occupe aussi de la coassurance et des traités de réassurance. Il est animé par un cadre, responsable dudit service, assisté de deux secrétaires.

2-2-3 LE SERVICE SINISTRE.

S'il est vrai que le contrat d'assurance est un contrat synallagmatique, il ne demeure pas moins vrai que les obligations de l'assuré et de l'assureur ne sont pas de même nature; celle de

l'assuré est certaine, c'est faire les déclarations exactes qui lui incombe et payer la prime; alors que celle de l'assureur est incertaine, c'est le versement de la prestation qui reste subordonnée à la réalisation du risque prévu aux conditions particulières. Ainsi lorsqu'un risque prévu au contrat souscrit à la "production auto" ou à la "production des risques divers" se réalise on a grossomodo les étapes suivantes:

- cas de la saisine directe du service sinistre.
 - * déclaration du sinistre par l'assuré au service sinistre
 - * attribution d'un N° au sinistre s'il est couvert
 - * ouverture d'un dossier sinistre
 - * instruction du dossier
 - * règlement du dossier
 - détermination de l'indemnité due à l'assuré (en tenant compte des cas de déchéances, de la règle proportionnelle des capitaux ou des primes, de la franchise lorsqu'elle existe) ou au tiers bénéficiaire du contrat d'assurance.
 - Le règlement peut se faire à l'amiable. Mais lorsque les parties n'arrivent pas à s'accorder sur les montants de l'indemnité transactionnelle, la compagnie peut être assignée en justice par l'assuré ou le bénéficiaire.
 - * paiement de l'indemnité
- La saisine du service sinistre peut être indirecte. C'est lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée et que ce dernier n'a pas fait de déclaration à la compagnie. Dans ce cas le lésé peut faire la réclamation au service sinistre muni des pièces justificatives.
- Le service sinistre intervient pour exercer un recours contre une autre compagnie au profit de son assuré.

Par ailleurs c'est ce service qui évalue les provisions pour sinistre à régler suivant la "méthode dossier par dossier". Ce travail concerne aussi bien les dommages corporels que matériels. Le service renferme actuellement quatre agents dont un chef de service qui rend compte au directeur de la compagnie.

2-2-4 LA DELEGATION REGIONALE DE BOUAKE

La compagnie dispose d'une délégation régionale à Bouaké au centre de la Côte d'Ivoire. Le personnel de la délégation régionale est salarié de la compagnie. Elle est chargée de l'établissement des contrats d'assurance des assurés de la région de Bouaké et d'acheminer la production au siège tous les 15 jours.

2-2-5 LE SECRETARIAT GENERAL

Ce service a une fonction administrative et financière. Il s'occupe du personnel, du matériel, des agences et de la comptabilité.

2-2-5-1. Les Agences

Pour stimuler son réseau commercial la compagnie a mandaté 23 agents généraux à Abidjan et à l'intérieur du pays. L'agent est lié à la compagnie par un contrat d'agence qui le mandate à l'effet de représenter la compagnie pour des opérations d'assurance énumérées dans le contrat. Le contrat précise

- La durée du contrat qui est annuelle
- la territorialité du mandat
- les branches d'assurance autorisées
- les modalités d'exécution du mandat
- les obligations de l'agent (déclaration du sinistre, transmission des documents, transmission des fonds...)
- les conditions de rémunération de l'agent,
- etc....

Concernant la transmission des fonds, l'agent effectue les versements à un compte bancaire ouvert au nom de la compagnie dans la ville du lieu de représentation. Lorsqu'il n'existe pas de compte bancaire dans la ville de représentation l'agent est alors tenu d'effectuer ses versements directement à la compagnie. Dans le 1er cas l'agent doit adresser à la compagnie tout document établissant la preuve et la réalité des versements effectués.

Pour garantir l'exécution normale du mandat d'agence, l'agent doit déposer auprès de la compagnie avant d'entrer en activité une caution bancaire ou une hypothèque sur un bien d'un montant minimum de 2 000 000 F cfa. L'agent est lié par un contrat d'exclusivité avec la compagnie. Mais la compagnie peut nommer plusieurs agents dans une même localité si elle le juge nécessaire.

2-2-5-2. LA COMPTABILITE.

La comptabilité est une technique dont l'objectif est de transcrire en unité monétaire toutes les opérations touchant à la vie de l'entreprise.

- Vis à vis de l'entreprise

- * C'est une technique d'enregistrement constatant les opérations effectuées pendant une période pour dégager un résultat;
- * C'est aussi une technique d'analyse du résultat.
- * C'est enfin un outil de gestion très important permettant de connaître et d'analyser le passé afin de prévoir l'avenir;

- Vis à vis des tiers

c'est un moyen de preuve; c'est pour cela que le code de commerce fait obligation à tous les commerçants de tenir une comptabilité.

- Vis à vis de l'Etat

elle permet à l'Etat de savoir ce que l'entreprise lui doit.

Afin de jouer pleinement ce rôle ci-dessus mentionné la comptabilité d'AFRAM qui utilise le système centralisateur par

des calques, comprend trois sections coordonnées par un chef comptable.

2-2-5-2.1 La section production comptable.

Cette section

- * réceptionne les "notes de débit "(1) et les "avis de crédit "(2) en provenance des productions "auto" et "risques divers",
- * les classe par branche d'assurance et par catégorie pour la branche auto,
- * passe les écritures correspondantes aux comptes des assurés et dans le journal des ventes.

L'agent comptable utilise un journal par nature de risque et un journal par catégorie de véhicule pour le risque auto, un journal permettant de passer les écritures relatives aux commissions des agents et un journal centralisateur des opérations du mois. Chaque fin de mois cette section fait l'état des ventes et le compare à celui édité par l'informatique pour d'éventuelles corrections; le travail de cette section est effectué par un agent comptable.

2-2-5-2-2 La trésorerie

Elle est composée de 3 sous-sections

1/ La grande caisse dont les tâches sont les suivantes:

- perception des primes versées par l'assuré (en espèce ou par chèques)
- délivrance des reçus de caisse.
- délivrance des débours de caisse
- tenue quotidienne d'un cahier qui enregistre les entrées et les sorties d'argent.

2/ La petite caisse s'occupe des achats de fourniture de petite importance.

(1) note de débit: c'est un document qui constate que l'assuré doit à la compagnie à la suite d'opérations comme émission de prime, avenant de mutation

(2) avis de crédit: c'est un document qui constate que l'assureur doit à l'assuré à la suite d'opérations comme résiliation, retrait de garantie....
Nous reverrons ces notions au 3-2-2

3/ La trésorerie comptable dont le rôle est:

- établir la situation journalière
 - * des banques (compte courant)
 - * des dépôts à terme fixe
 - * de la liste des traites en caisse
 - * de la liste des chèques
- enregistrer les opérations relatives à la caisse et aux banques dans les comptes et dans les journaux divisionnaires correspondants. Chaque fin de mois il y a un rapprochement des écritures de la section production comptable et celles de la trésorerie comptable pour déterminer les assurés débiteurs et ceux qui sont créditeurs. Trois agents effectuent le travail de cette section, chacun s'occupant d'une sous-section.

2-2-5-2-3 La section contrôle.

- Cette section a été conçue dans l'esprit d'un audit interne. Son rôle est principalement de
- * suivre les comptes des agences
 - * établir la situation des impayés
 - * faire le rapprochement bancaire
 - * établir chaque fin de mois des fiches explicatives de solde. Un agent comptable anime cette section.

2-2-5-2-4 Le chef comptable

- Son rôle est de:
- coordonner le travail des différentes sections
 - suivre les placements admis en représentation des provisions techniques
 - suivre les comptes des réassureurs
 - préparer la paye mensuelle du personnel
 - maintenir les contacts avec la C N P S, les impôts etc...
 - rendre compte au responsable du secrétariat général.

Il va sans dire qu'en fin d'exercice la comptabilité détermine les provisions pour risque en cours, et connaissant les provisions pour sinistre à régler estimées par le service sinistre, les primes émises, les sinistres réglés, les commissions, les frais généraux et les produits financiers, elle détermine le résultat d'exploitation, le bénéfice et élabore le bilan de la compagnie.

2-2-6 La cellule informatique

Directement rattachée à la direction générale cette cellule a pour l'instant les fonctions suivantes:

- La saisie de la production et des dossiers sinistres

- la vérification du total de la" prime totale toutes taxes comprises"

- l'édition mensuelle de listing des assurés

- l'édition mensuelle de la situation des sinistres

Ces listings sont utilisés par les autres services de la compagnie pour des besoins divers.

3 - LE SERVICE " PRODUCTION AUTOMOBILE "

La branche auto est la plus importante par son chiffre d'affaires. D'ailleurs quelques minutes passées à la production auto suffisent pour s'en rendre compte eu égard aux entrées et sorties répétées des clients.

Mal dit
Ceci s'explique naturellement par le fait que les déplacements des personnes et le transport des marchandises sont largement tributaires des véhicules automobiles. D'autre part la législation de la Côte d'Ivoire, comme beaucoup d'autres pays, rend l'assurance de la R.C obligatoire dans ce domaine.

Ce service regroupe six agents(1) chargés dans la société de recevoir les souscripteurs de contrat d'assurance auto. C'est à eux que le souscripteur ou l'assuré devra s'adresser pour toutes les opérations relatives au contrat de la souscription à la fin. Dans cette partie nous examinerons le contrat d'assurance auto à travers sa formation, la tarification du risque auto, Les documents contractuels et nous finirons par l'organisation pratique du service.

3-1 Le contrat d'assurance auto

3-1-1 La formation du contrat.

L'assurable qui se présente à l'agent est reçu avec beaucoup de courtoisie, il est installé et c'est à partir de ce moment là que démarre le processus de souscription avec l'établissement de la proposition d'assurance(2).

La proposition d'assurance est le document sur lequel le souscripteur décrit le risque à assurer:

- Nom et Prénoms du souscripteur
- caractéristiques du véhicules
 - * puissance fiscale
 - * année de construction
 - * valeur du véhicule
 - * immatriculation
 - * usage du véhicule
 - * etc...

Ce document doit être rempli en principe par le souscripteur lui-même, mais en pratique c'est l'agent producteur qui le fait suivant les déclarations du candidat à l'assurance, lequel doit nécessairement présenter la carte grise du véhicule qui en donne

(1) nous ne tenons pas compte des stagiaires actuellement à la production auto dans la détermination du nombre d'agents du service.

(2) proposition d'assurance : voir un exemplaire en annexe 1.

l'identité complète. L'assurable précise à l'agent producteur les garanties sollicitées. Mais l'agent lui explique et conseille certaines garanties. Lorsque l'assurable indique définitivement les garanties qu'il désire l'agent producteur se sert de son barème de tarif et de sa machine à calculer pour faire le décompte de la prime à payer qu'il soumet aussitôt à l'approbation du client qui est libre d'accepter ou de refuser. Car la proposition d'assurance n'engage pas les parties en présence conformément à l'article 7 de la loi du 13 juillet 1930 .

Si le client approuve la prime qui lui a été proposée et que l'agent producteur remplit les conditions particulières⁽¹⁾ de la police, alors il y a rencontre de l'offre et de la demande d'assurance; et conformément au principe du consensualisme du contrat d'assurance, le contrat auto est formé entre la compagnie et le client qui devient ainsi l'assuré de la compagnie AFRAM. Mais il est important de savoir comment arrive-t-on au tarif. Ce qui nous emmène à examiner la tarification en automobile.

3-1-2 LA TARIFICATION DU RISQUE AUTOMOBILE.

Cette partie mérite une attention particulière puisque c'est ici que l'on fixe le prix de vente du produit d'assurance, prix de vente qui est la contrepartie des engagements pris par l'assureur. Des erreurs de tarifications en faveur des clients peuvent entraîner de graves problèmes d'insolvabilité de la compagnie. Nous étudierons successivement les catégories de tarification, les garanties accordées à AFRAM et les critères de tarification.

3-1-2-1 LES CATEGORIES DE TARIFICATION.

Le Comité National des Assureurs de Côte d'Ivoire a établi dix catégories de tarifs qu'il serait relativement long de reproduire intégralement ici; aussi nous ferons un résumé très simplifié de ces catégories tarifaires (voir tableau 1 page 13). Il convient de signaler que cette catégorisation des véhicules a subi quelques petites modifications à AFRAM pour des raisons propres à la compagnie (voir tableau 2 page 14).

(1) voir un exemplaire des conditions particulières en annexe 2.

Tableau 1 : les catégories de tarifs établis par le Comité National des Assureurs de Côte d'Ivoire

! numéro des ! ! tarifs !	! type de véhicule auquel le tarif est applicable !
! 1 !	! véhicule de tourisme (promenade et affaires) !
! 2 !	! véhicule de transport privé de marchandises !
! 3 !	! véhicule de transport public de marchandises !
! 4 !	! véhicule de transport public de passagers !
! 5 !	! - 2 roues ! - 4 roues dont poids mort < 150 kg et ! nombre de places < ou = 2 !
! 6 !	! véhicules confiés aux garagistes et vendeurs ! d'automobiles !
! 7 !	! véhicules à usage d'auto-école !
! 8 !	! véhicules de location sans chauffeur !
! 9 !	! engins mobiles de chantiers !
! 10 !	! véhicules n'appartenant pas aux autres catégories ! ! (ambulances, corbillards, fourgons funéraires, ! véhicules de collectivités publiques) !

NB : dans le cas où un véhicule peut être rangé dans plusieurs catégories tarifaires prévues, le tarif qui lui est applicable est toujours sans réduction possible, le tarif comportant la prime la plus élevée.

TABLEAU 2: les catégories de tarifs à AFRAM

! Numéro des !	! type de véhicule auquel le tarif est applicable !	! tarifs !
! 1 !	! véhicule de tourisme (promenade et affaires et location sans chauffeurs) !	! !
! 2 !	! - véhicule de transport privé de marchandises ! ! - véhicule utilitaires sans patente de ! ! transporteur !	! !
! 3 !	! véhicule de transport public de marchandises !	! !
! 4 !	! cars de 41 places et plus !	! !
! 5 !	! - 2 roues ! ! - 4 roues dont poids mort < 150 et ! ! nombre de places < ou = 2 !	! !
! 6 !	! - véhicules confiés aux garagistes et vendeurs ! ! d'automobiles ! ! - véhicules à usage d'auto-école !	! !
! 7 !	! pool taxi (taxi-compteur) !	! !
! 8 !	! taxi-ville !	! !
! 9 !	! cars , taxi-brousse de 23 à 40 places !	! !
! 10 !	! véhicules n'appartenant pas aux autres catégories ! ! (ambulances, corbillards, fourgons funéraires, ! ! véhicules de collectivités publiques) !	! !

NB: Dans la suite de notre rapport nous ne nous référerons qu'au numéro de tarif du tableau 2.

3-1-2-2 LES GARANTIES ACCORDEES.

Il ya des garanties principales et des garanties complémentaires.

3-1-2-2-1 LA GARANTIE "RESPONSABILITE CIVILE / RECOURS DES TIERS INCENDES".

Cette garantie est légalement obligatoire en Côte d'Ivoire. L'assureur s'engage à garantir les conséquences pécuniaires de la RC que l'assuré peut encourir en raison des dommages corporels et matériels résultant, à l'occasion de la circulation, d'accidents, d'incendie ou d'explosions causés à autrui par, le véhicule désigné aux conditions particulières. La garantie s'étend aux dommages causés par les accessoires du véhicule, les produits servant à son utilisation, les objets et substances qu'il transporte ainsi qu'aux accidents causés par le véhicule en panne ou remorqué lui-même par un autre.

3-1-2-2-2 LA GARANTIE "DEFENSE ET RECOURS".

cette garantie est rendue obligatoire, car elle s'accorde automatiquement avec la RC sans que l'avis du souscripteur soit nécessaire. L'assureur s'engage ici à exercer le recours, à la suite d'un accident, contre le tiers identifié responsable.

Et la garantie "Défense" ?

3-1-2-2-3 LA GARANTIE "DOMMAGES AU VEHICULE".

L'assureur couvre le modèle de base livré par le constructeur ainsi que les accessoires dont le constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule, lorsque les dommages résultent soit d'une collision avec un autre véhicule, soit d'un renversement sans collision préalable.

3-1-2-2-4 LA GARANTIE "INCENDIE DU VEHICULE".

L'assureur couvre les dommages matériels subis par le véhicule assuré ainsi que les accessoires et pièces de rechange provenant d'incendie, de combustion spontanée, de chute de foudre, explosion etc...

3-1-2-2-5 LA GARANTIE "VOL DU VEHICULE".

L'assureur couvre les dommages subis par le véhicule, les accessoires et pièces de rechange résultant de la disparition ou

de la détérioration, à la suite de vol ou tentative de vol. Il couvre aussi les frais engagés par l'assuré, avec l'accord de la compagnie, pour la récupération du véhicule volé. Sont exclus de cette garantie le vol des accessoires et pièces de rechange ainsi que les pneumatiques dérobées séparément, sauf s'il s'agit d'un vol commis dans un garage avec effraction, escalade, usage de fausses clefs et violence corporelle.

3-1-2-2-6 LA GARANTIE "BRIS DE GLACE".

L'assureur couvre le bris accidentel du pare brise, des glaces latérales et de la lunette arrière. Il s'agit en fait de la couverture de la valeur de remplacement des vitres brisées ainsi que des frais de fourniture, de poses et de déposes. Sont exclus de cette garantie les dommages causés par un incendie, les verres de phares et les miroirs ainsi que les retroviseurs.

3-1-2-2-7 LA GARANTIE "PASSAGERS TRANSPORTES".

L'assureur couvre les dommages corporels survenus aux personnes transportées dans le véhicule assuré y compris l'assuré lui-même, le conducteur, le souscripteur, les descendants, les ascendants et le conjoint de l'assuré.

3-1-2-2-8 LES GARANTIES COMPLEMENTAIRES

Nous ne citerons que quelques unes de ces garanties, celles les plus fréquentes.

3-1-2-2-8-1 La garantie " extension territoriale"

elle permet à l'assuré d'être couvert à l'extérieur de la Côte d'Ivoire au titre des garanties souscrites moyennant une surprime.

3-1-2-2-8-2 La garantie remboursement anticipé.

L'assureur s'engage ici à indemniser l'assuré sous certaines conditions définies préalablement et à exercer ultérieurement un recours contre le tiers responsable d'un dommage qui serait causé à l'assuré.

3-1-2-2-8-3 La garantie vol à main armée.

Il s'agit ici de la couverture du vol par agression sur la personne du véhicule assuré.

3-1-2-2-8-4 La garantie passagers clandestins.

Cette garantie couvre les passagers transportés à l'insu de l'assuré quelque soit leur nombre pour les véhicules de la catégorie 2.

3-1-2-3 LES CRITERES DE TARIFICATION.

3-1-2-3-1 Les critères de base

Les véhicules sont classés par catégorie pour la tarification (voir les cat. de tarif au 3-1-2-1). Ainsi le tarif diffère selon la cat. du véhicule, ses caractéristiques et le type de garantie. Il s'agit pour toutes les catégories confondues:

- de la puissance du véhicule,
- du type de carburant (essence ou diesel)
- de l'usage du véhicule
- de la valeur à neuf ou bien de la ^{valeur}venale
- du chargement utile
- du nombre de places assises
- du nombre de places et du capital garanti en décès et en incapacité permanente et le montant des frais médicaux pour la garantie personne transportée seulement
- du nombre de cartes spéciales pour les véhicules confiés aux garagistes
- etc...

Dans certains cas le souscripteur peut être assujéti à payer une surprime. Il peut parfois bénéficier au contraire d'une réduction de prime.

3-1-2-3-2 PRINCIPAUX CAS DE SURPRIME.

Il y a des majorations de prime dans les cas suivants:

- * remorque attelée à un camion porteur
- * camion ou ensemble semi-remorque "citerne" ou transport de plus de 600 litres en fût.
- * transports internationaux: zone 1: +10 % de la prime RC
zone 2: +30 % de la prime RC
avec zone 1 = Mali, Niger Burkina Fasso
zone 2 = autres pays .
- * la garantie de plus de 5 passagers hors de la cabine moyennant 2750 fcfa par passager clandestin pour la catégorie 2

3-1-2.3. Principaux cas de réduction des primes

Il s'agit de la bonification pour non déclaration de sinistre (BNS) et de la réduction flotte.

a) B N S

Aux assurés n'ayant déclaré aucun sinistre au cours de l'année d'assurance ni suspendu leur contrat, il leur est accordé une bonification calculée à raison de:

- * 10 % de la prime de l'année écoulée
- * 15 % si l'assuré fait deux années consécutives sans sinistre
- * 20 % si l'assuré fait trois années consécutives sans sinistre
- * 20 % pour les prochaines années s'il ne déclare pas de sinistre.

Cette bonification est supprimée dès lors que l'assuré déclare un sinistre dont il est responsable.

La BNS ne s'applique qu'aux véhicules des cat.1 et 2.

b) La réduction flotte.

Seuls les véhicules immatriculés au nom d'une même personne physique ou morale peuvent être considérés comme constituant une flotte et peuvent bénéficier d'une réduction. Mais la réduction flotte ne peut en aucun cas être accordée aux véhicules:

- * affectés au transport public de passagers.
- * confiés aux garagistes
- * de location sans chauffeur.

TABLEAU DE REDUCTION FLOTTE.

! de 0 à 5 véhicules	! sans réduction	!
! de 6 à 15 -	! réduction de 10 %	!
! de 16 à 30 -	! - de 15 %	!
! de 31 à 60 -	! - de 20 %	!
! plus de 60 -	! - de 25 %	!

Dans tous les cas la prime due par l'assuré à la compagnie est fonction de la période d'assurance. C'est pour cela que nous allons voir la durée du contrat d'assurance auto.

3-1-2-4. LA DUREE DU CONTRAT D'ASSURANCE.

Le contrat d'assurance auto est en principe souscrit pour une durée annuelle. Il est temporaire sans tacite réduction comme si bien mentionné aux conditions particulières. Mais il est parfaitement possible de souscrire ~~des~~ des contrats de courtes durées suivant un barème de courte durée. Il est également appliqué un barème de tarification d'un contrat annuel en plusieurs fractionnements que voici:

BAREME DE TARIFICATION D'UN CONTRAT ANNUEL EN PLUSIEURS FRACTIONNEMENTS

! période concernée	A 1er période (en %)	B renouvellement (en %)	!
! 1 MOIS	28	28	!
! 2 -	36	22	!
! 3 -	44	32	!
! 4 -	52	40	!
! 5 -	60	48	!
! 6 -	68	56	!
! 7 -	76	64	!
! 8 -	84	72	!
! 9 -	92	78	!
! plus de 9 Mois	100	100	!

Commentaire du tableau

* Si un client désire souscrire un contrat d'assurance d'une durée inférieure à 12 mois la prime sera calculée sur la base du taux de la 1ère période (colonne A).

* Dans le cas d'un contrat annuel fractionné ,la prime correspondant aux autres périodes successives sera calculée sur la base du taux des renouvellements (colonne B) à condition que le client se présente et paye la prime au plus tard dans les 5 jours qui suivent l'expiration de la période précédente. Dans le cas contraire la prime sera calculée sur la base du taux de la 1ère période (colonne A).

-Il existe des fractionnements spécifiques conçus pour offrir des facilités de paiement aux clients désirant s'assurer pour une période annuelle pour certaines catégories de véhicules:

Exemple 1: fractionnement de tarif pour la cat 7 (pool taxi)

1er trimestre :	30 % de la prime annuelle
2eme trimestre :	25 % de la prime annuelle
3eme - :	25 % - - -
4eme - :	25 % - - -

Exemple 2: Le tarif annuel des TPV peut être fractionné en trois périodes: 3 Mois, 3 Mois, 6 Mois
ici le client paye le même montant pour chacun des trois fractionnements.

3-1-2-5. La prime d'assurance automobile

La prime d'assurance est la contrepartie de la garantie que l'assureur s'engage à apporter à l'assuré. La prime que le souscripteur paie à la caisse est une prime totale dite toutes taxes comprises (TTC) obtenue par l'addition d'éléments dont il est intéressant de donner un aperçu.

* L'assureur fait d'abord la somme des montants des primes correspondant aux garanties accordées à l'assuré en prenant en compte les surprimes ou les bonifications éventuelles. Il obtient alors la prime nette totale (PNT).

* L'assureur ajoute à la PNT le coût de police (CP) qui varie selon la catégorie du véhicule et selon qu'il s'agit d'une période annuelle ou fractionnée. Par exemple le coût de police correspondant à une période annuelle pour un véhicule de la cat.1 ou de la cat.2 est de 8000 fcfa alors qu'il est de 6000 fcfa pour une période fractionnée.

* L'assureur ajoute enfin la taxe dont le taux est actuellement de 10% de l'ensemble (PNT + CP).

En définitive $\text{Prime totale (ttc)} = \text{PNT} + \text{CP} + \text{Taxe}$.

Toutefois concernant les cat. 4,8 et 9 un nouvel élément appelé "complément" intervient et la formule précédente devient:

$\text{Prime totale (ttc)} = \text{PNT} + \text{CP} + \text{Complément} + \text{Taxe}$
avec $\text{Taxe} = 10\% (\text{PNT} + \text{CP} + \text{Complément})$

REMARQUE: trois principales formules de garantie sont accordées:

- * RC/RTI + Défense et Recours + Vol + Incendie
- * Tous Risques c'est-à-dire
RC/RTI + Défense et Recours + Vol + Incendie + Dommages
- * ~~RC/RTI + Défense et Recours~~

La garantie "dommages" ne peut jamais être accordée isolement. Par ailleurs les garanties vol et incendie ne sont pas accordées aux 2 roues.

Après avoir examiné la formation du contrat auto et la tarification, il s'avère indispensable d'ouvrir un chapitre sur les documents contractuels, qui, en tant qu'éléments de preuve sont d'une importance irréfutable.

3-1-3 LES DOCUMENTS CONTRACTUELS.

Ce sont essentiellement la note de couverture, l'attestation d'assurance, la police d'assurance et les avenants.

-1-3-1 LA NOTE DE COUVERTURE.

C'est un document inventé par les praticiens de l'assurance et consacré par la loi. En cas d'extrême urgence on peut l'utiliser en automobile. L'assureur certifie à l'assuré que la note de couverture est établie aux clauses et conditions de la police qui sera délivrée ultérieurement et qu'elle en a la force et la valeur.

Ce document existe à AFRAM mais n'a pas été délivré à un client durant notre séjour dans la compagnie. C'est dire que son utilisation est assez rare.

3-1-3-2 L'ATTESTATION D'ASSURANCE.

C'est un document qui est délivré par l'assureur à l'assuré et qui permet aux agents de la circulation (policiers, gendarmes) de contrôler que le propriétaire ou le conducteur du véhicule est en règle vis à vis de l'obligation d'assurance. Il s'agit en fait d'une présomption d'assurance car il peut très bien y avoir des attestations frauduleuses. Elle comporte :

- le nom de l'assuré
 - la période de validité
 - les caractéristiques qui identifient le véhicule.
- L'attestation peut être provisoire ou définitive.

a) L'ATTESTATION PROVISOIRE.

Elle est délivrée lorsque le souscripteur verse un acompte. On peut délivrer une attestation provisoire jusqu'à 30 jours.

b) L'ATTESTATION DEFINITIVE.

Celle-ci est délivrée lorsque le souscripteur a payé sa prime au comptant, sinon lorsqu'il aura "soldé le contrat".

3-1-3-3 LA POLICE D'ASSURANCE.

C'est un document établi par la compagnie sur lequel est rédigé le contrat auquel adhère l'assurable. C'est la preuve du contrat. Il est composé de deux parties distinctes:

-**LES CONDITIONS GENERALES** sont des imprimés renfermant toutes les clauses qui régissent le contrat et prenent leurs sources dans la loi de juillet 1930 sur les assurances. Elles portent sur les informations comme l'objet et la nature du contrat, les modalités de sa formation, de sa prise d'effet ainsi que la durée de la garantie, les obligations des parties, les exclusions, les possibilités de résiliation du contrat, les mesures à prendre et les formalités à remplir en cas de sinistre, la subrogation dans les droits et actions de l'assuré légalement accordée à l'assureur, l'application de la prescription biennale etc...

-**LES CONDITIONS PARTICULIERES** portent sur la personnalité de l'assuré ou du souscripteur, les caractéristiques du véhicule assuré, le décompte de la prime, la période d'assurance, la territorialité de la garantie, la date d'établissement du contrat, le numéro de police, le numéro de l'attestation. On notera qu'il y a une prééminence des conditions particulières sur les conditions générales.

3-1-3-4 LES AVENANTS.

Le contrat d'assurance auto n'est pas immuable. Il peut subir des modifications à la suite d'opérations telles que l'alliénation du véhicule, le changement d'immatriculation, la suspension de garantie, la remise en vigueur etc... Ces différents changements sont constatés par des documents appelés "avenants". L'avenant est donc un document contractuel, signé par les parties au contrat et qui fait partie intégrante de la police d'assurance.

S'il y a des contradictions entre les termes de l'avenant et ceux de la police, c'est toujours la clause de l'avenant qui l'emportera.

Il existe différentes sortes d'avenants dont nous énumérerons les plus utilisés; il s'agit des avenants de:

- renouvellement
- suspension de garantie
- remise en vigueur
- changement d'immatriculation
- extension de garantie
- retrait de garantie
- prorogation de garantie
- annulation d'un autre avenant
- retrait ou incorporation de véhicule (cas des flottes)
- résiliation.

Dans certains cas l'assuré ou le souscripteur paie une surprime (incorporation d'un véhicule à une flotte, extension de garantie etc...) ou bien seulement le coût de police majoré de la taxe (avenant de mutation...). Dans d'autres cas au contraire, il lui est ristourné une portion de la prime au prorata de la période du contrat qu'il reste à courir (résiliation, retrait de garantie, retrait d'un véhicule d'une flotte, suspension de garantie à l'initiative de l'assuré...).

Nous venons ainsi de passer en revue les différents aspects que revêt le contrat d'assurance auto à AFRAM. Il s'avère alors opportun d'envisager maintenant l'organisation pratique de la production auto.

3-2 L'ORGANISATION PRATIQUE DE LA PRODUCTION AUTOMOBILE.

Il est question ici d'étudier le service à travers les documents de travail, la répartition des tâches et la circulation des documents entre le personnel d'une part, entre le service et les assurés d'autre part.

Nous le disions en introduction du chapitre 3, le service production auto regroupe actuellement six agents ayant en principe une tâche bien spécifique chacun, à savoir:

- a) l'établissement des contrats des véhicules de la cat. 7 (pool taxi)
- b) l'établissement des contrats relatifs aux affaires directes à l'exclusion de la cat. 7
- c) l'établissement des contrats relatifs aux flottes auto
- d) l'établissement des avenants et la récapitulation des attestations délivrées par les agences et le bureau direct
- e) la gestion des polices d'assurance auto
- f) le contrôle des primes des contrats établis par les agences, la vérification des bordereaux des agences et le calcul des commissions des agences.

Certains aspects de ces différentes tâches ont été déjà traités dans les pages qui précèdent, nous n'y reviendrons donc pas. Nous nous apesantirons par contre sur la gestion des polices, les attestations délivrées et la production des agences.

3-2-1 LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCE AUTOMOBILE.

Elle consiste à :

- attribuer un numéro de police au nouveau client. Ce numéro comporte 3 parties séparées par des tirais. De la gauche vers la droite
 - * le premier ou les 2 premiers caractères représentent le code de la catégorie de tarification du véhicule
 - * les 5 caractères suivants représentent le numéro d'ordre du véhicule dans la catégorie de tarification
 - * les 2 derniers caractères représentent un code qui peut être celui du bureau direct (siège) ou celui d'un intermédiaire (agent, courtier, apporteur); le code du bureau direct est 01 alors que les codes des intermédiaires vont de 02 à 80.
- Porter ce numéro de police sur une chemise de couleur verte qui contiendra les conditions particulières du contrat et les avenants à intervenir.
- Acheminer la production du service à la cellule informatique pour la saisie;
- récupérer les différentes polices saisies par l'informatique et les ranger dans des casiers. Il existe des casiers pour chaque

cat. de véhicule et les polices sont rangées par numéro d'ordre croissant dans lesdits casiers afin de faciliter les recherches ultérieures. Chaque police rangée contient un carton qui porte le numéro de la police, et toute personne qui désire la sortie de la police pour un travail quelconque doit signer le carton; la personne devient ainsi responsable de cette police jusqu'à son retour dans son casier qui sera constaté par la "date de retour" mentionnée par le gestionnaire.

-Tenir différents registres:

- * un registre général de toutes les catégories indiquant les nom et prénoms de l'assuré, le numéro de police et le numéro de l'attestation correspondante;
- * un registre par catégorie de véhicule indiquant les mêmes informations que le registre général et la date d'effet du contrat;

Il faut noter l'importance de la coexistence de ces deux sortes de registre. En effet dans le registre général on a tous les numéros des attestations délivrées et des attestations annulées; ces numéros sont consécutifs et enregistrés dans l'ordre croissant; alors que dans les registres par catégorie ces numéros ne sont pas forcément consécutifs. Ainsi lorsqu'on cherche un numéro de police connaissant les nom et prénoms de l'assuré et la cat. du véhicule assuré, il est plus facile d'opérer les recherches dans les registres par catégorie. Mais lorsqu'on connaît le numéro de l'attestation délivrée et qu'on veut retrouver le numéro de police il est plus aisé de se servir du registre général.

NB: la cellule informatique édite mensuellement des listing des clients du mois. Ces listing comportent pour chaque client ses nom et prénoms, le numéro de police, la marque du véhicule, l'immatriculation du véhicule et l'adresse de l'assuré. Sur un des listing les assurés sont listés par ordre alphabétique; sur un autre, les numéros d'immatriculation sont listés par ordre alphanumérique. Ces deux sortes de listing mensuels sont conservés dans des classeurs et permettent au personnel de la production auto et celui du service sinistre de faire les consultations nécessaires. L'existence des registres manuels des assurés et des listing informatiques permet de remédier aux omissions ou erreurs éventuelles dans l'un ou dans l'autre cas.

3-2-2 LES NOTES DE DEBIT ET LES AVIS DE CREDIT.

Nous avons déjà évoqué ces éléments au 2-2-5-2 dans la description du travail de la section production comptable. Mais leur rôle fondamental dans la gestion et le contrôle de la production mérite qu'on en fasse un certain développement.

a) La note de débit.

C'est un document qui comporte les nom et prénoms de l'assuré, le numéro de police, la période d'assurance, les garanties accordées et le décompte de la prime. Il constate que l'assuré doit à la compagnie à la suite d'opérations comme émission de prime, avenant de renouvellement ou de mutation etc... Il est établi en 4 exemplaires de couleurs différentes (blanche, orange, jaune, verte);

- * la note de débit blanche est destinée au client
- * la note de débit jaune est destinée à la comptabilité pour qu'elle passe les écritures nécessaires
- * la note de débit orange est rangée dans un classeur à la production. On remarquera que les 4 exemplaires de la note de débit portent un même numéro préimprimé. Les notes de débit oranges sont rangées dans des classeurs suivant ces numéros placés consécutivement par ordre croissant.
- * La note de débit verte reste dans la chemise ouverte au client avec les conditions particulières et les avenants à intervenir. Lorsque le client veut payer sa prime il doit se présenter à la caisse avec la note de débit verte sur laquelle la caissière inscrira le montant du versement. Dans le cas d'un solde le même processus se reproduira et la caissière indiquera bien qu'il s'agit d'un solde; de sorte qu'à tout instant lorsqu'on ouvre le dossier du client on peut vérifier sur la note de débit verte s'il a payé la totalité de la prime.

Un autre aspect de l'importance des notes de débit apparaîtra dans le traitement de la production des agences au 3-2-4.

b) L'AVIS DE CREDIT.

C'est un document qui constate que l'assureur doit à l'assuré à la suite d'opérations telles que la résiliation, le retrait de garantie, le retrait de véhicule d'une flotte etc ... Il est aussi établi en 4 exemplaires comme la note de débit, ces exemplaires sont réparties entre le client, la comptabilité, la chemise verte qui contient les conditions particulières du contrat, des classeurs "avis de crédit" de la production auto.

3-2-3 LA REMISE DE LA POLICE D'ASSURANCE AUX ASSURES.

Les conditions particulières sont rédigées en 2 exemplaires pour les affaires directes et en 3 lorsqu'il y a un intermédiaire (agent, courtier, apporteur);

- l'original est destinée au client,
- le double reste dans la chemise verte de l'assuré
- lorsqu'il y a un intermédiaire le troisième exemplaire lui est destiné.

Dans la pratique, à la souscription ou au renouvellement du contrat, l'attestation d'assurance est immédiatement délivrée à l'assuré. Mais celui-ci ne rentrera en possession des conditions générales et des conditions particulières que quand il aura payé la totalité de la prime.

3-2-4 LA PRODUCTION DES AGENCES.

Les agences font parvenir leur production et les bordereaux correspondants à la compagnie tous les 15 jours. Ce qui donne lieu aux tâches suivantes:

- enregistrement des attestations délivrées ou annulées par l'agence durant la période en recueillant les numéros d'attestations et de police, les nom et prénoms de l'assuré; chaque agent a une chemise de couleur jaune dans laquelle se trouvent tous les enregistrements des attestations qu'il a délivrées aux clients ou qu'il a annulées. Ainsi lorsque l'agence formulera une demande de nouvelles attestations on vérifiera dans sa chemise jaune s'il a effectivement épuisé les carnets d'attestations qui lui ont été livrés par le secrétariat général de la compagnie. Ce contrôle oblige l'agence à faire une utilisation plus rationnelle des attestations.

- attribution des numéros de police aux nouvelles affaires et classement des avenants dans les chemises vertes portant les numéros de police correspondant;

- enregistrement des numéros de police, des noms et prénoms des assurés et des numéros d'attestation dans le registre général des polices et dans les registres par catégorie de véhicule.

- contrôle et vérification de la production; il s'agit notamment de:

- * vérifier l'exactitude des primes et d'effectuer les corrections en cas d'erreur;
- * vérifier que la période d'assurance portée sur l'attestation est en conformité avec celle portée sur les conditions particulières.

- établissement des notes de débit et des avis de crédit,
- correction des bordereaux de primes conformément au décompte de primes se trouvant sur la note de débit. On se sert des classeurs contenant les notes de débit oranges rangées par numéro d'ordre croissant pour faire ce travail;

- calcul des commissions dues aux agences en fonction de la prime nette totale des bordereaux de la période. Toutes les agences ne bénéficient pas des mêmes taux de commissions, mais en général ce taux est de :

5% de la prime nette totale d'annulation pour les cat. 4 et 9;

10% de la prime nette totale d'annulation pour les cat. 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10;

2% de la prime nette totale d'annulation pour la cat. 7.

- rédaction des lettres explicatives des erreurs que l'agence a pu faire.

Après avoir présenté la compagnie AFRAM, la raison d'être de ses services et après une étude plus ou moins détaillée du service production auto, nous allons faire quelques observations sur l'organisation et le fonctionnement de la compagnie en général et du service "production" auto en particulier.

CHAPITRE 4 : OBSERVATIONS SUR L'ORGANISATION ET LE
FONCTIONNEMENT DE LA COMPAGNIE EN GENERAL ET
DU SERVICE "PRODUCTION AUTO EN PARTICULIER".

Cette partie de notre rapport revêt à notre humble avis un caractère spécial et sans doute même une importance non négligeable; dans la mesure où il s'agit pour nous de jeter un regard critique sur la compagnie, de relever modestement ce qui pourrait être amélioré et de faire autant que faire se peut des suggestions dans le sens d'une redynamisation et d'une rentabilisation de l'activité de la compagnie.

4-1 OBSERVATIONS RELATIVES A LA POLICE D'ASSURANCE AUTO.

a) les conditions générales.

L'article 33 des conditions générales indique les différentes catégories de tarification de véhicule en fonction de leur usage. Ces classes catégorielles ayant subi des modifications comme susmentionné au 3-1-2-1 il importe qu'un amendement soit apporté à cet article.

b) les conditions particulières.

- Les conditions particulières auto comprennent entre autres éléments le décompte de primes afférentes aux différentes garanties. Il reste que nulle part sur ces conditions particulières n'est prévue une place pour mentionner le taux de réduction de prime ou le taux de surprime selon les cas. Il serait intéressant de prévoir dans les prochains imprimés un espace pour faire apparaître ces éléments comme cela se fait déjà sur la proposition d'assurance.

- Sur les mêmes conditions particulières, après la prime nette totale, il est prévu des lignes pour l'inscription du coût de police, de la taxe et de la prime totale ttc. Il n'est pas prévu de place pour inscrire le "complément" qui intervient pourtant dans la détermination de la prime totale en ce qui concerne certaines catégories (4 et 9). Finalement l'agent producteur est obligé d'inscrire le complément sur la ligne réservée à la taxe et de porter la taxe à la suite. Cela ne rend pas le décompte de la prime assez clair dans les cas où intervient le complément. Dans d'autres cas les agences portent purement et simplement le complément sur la ligne réservée aux extensions de garanties; dans ce dernier cas l'agence inclut le complément dans la détermination de la prime nette totale, ce qui fausse la prime nette totale sur la base de laquelle seront calculées les commissions de l'agence. Le personnel de la "production auto" est obligé d'apporter les corrections nécessaires lors de la vérification de la production des agences; ce qui non seulement représente du travail supplémentaire pour le service, mais surcharge les conditions particulières. Par conséquent il serait bien venu de prévoir sur les conditions particulières à venir une ligne pour enregistrer le complément.

4-2 NECESSITE DE L'INFORMATISATION DE LA TARIFICATION.

Le calcul des primes ici se fait à l'aide d'un barème de tarif et d'une machine à calculer. La conséquence immédiate est la possibilité d'erreur de calcul. C'est ainsi que la comptabilité et la cellule informatique en découvrent parfois. Il convient de signaler que la cellule informatique pendant la saisie de la production fait un contrôle pour voir si le total de la prime correspond bien à la somme des primes élémentaires, du coût de police, du complément dans certains cas, et de la taxe.

Nous pensons que l'informatisation de la tarification serait très utile dans la mesure où la détermination de la prime à payer par le souscripteur serait automatique (il suffira de rentrer au terminal les caractéristiques du véhicule, les garanties sollicitées, la période d'assurance pour obtenir la prime). On évitera ainsi les erreurs de calcul et le travail sera plus rapide. La production comptable gagnerait aussi beaucoup de temps car elle n'en perd pas mal dans ces livres lorsqu'il y a des erreurs de calcul en provenance de la production.

4-3 OBSERVATIONS RELATIVES A LA REMISE DE LA POLICE A L'ASSURE.

Nous avons été surpris d'apprendre qu'à AFRAM et dans plusieurs compagnies de la place, la police d'assurance n'est remise (directement ou par voie postale) à l'assuré que lorsqu'il a payé la totalité de la prime. A partir du moment où le contrat est formé et où le client a payé une portion de prime aussi petite soit-elle, il devrait être en possession de la police de manière à prendre connaissance de toutes les clauses du contrat. Les assureurs d'une façon générale déplorent souvent le fait que les assurés ne lisent pas attentivement sinon ne lisent pas du tout les contrats d'assurance; nous pensons que ces envois tardifs de polices ne mettent pas en valeur, aux yeux des assurés, l'importance des conditions générales et conditions particulières constituant la preuve du contrat d'assurance. les assureurs ne devraient pas "avoir peur" de remettre la police d'assurance aux assurés dès le paiement d'un acompte. En effet si le souscripteur ou l'assuré refuse de payer la portion de prime restante à l'échéance de la période provisoire portée sur l'attestation sous prétexte qu'il est en possession des éléments de preuve du contrat, la prime auto étant exigible puisque payable d'avance, l'assureur pourra très bien suspendre la garantie dans les conditions prévues par l'art. 16 de la loi du 13 juillet 1930. Dans ces conditions l'assuré apprendra sûrement à ne plus privilégier l'attestation d'assurance au détriment de la police.

4-4 OBSERVATIONS RELATIVES A LA PRODUCTION DES AGENCES.

Nous avons constaté qu'un certain nombre d'agences font des erreurs souvent répétées dans la tarification; les anomalies les plus fréquentes sont:

- l'application d'un taux de BNS sans certificat de situation
- l'application abusive d'une réduction flotte
- l'application d'un tarif dépassé.

Ces différentes anomalies sont corrigées sur les conditions particulières avant l'établissement des notes de débit et sur les bordereaux de primes avant le calcul des commissions. Des lettres sont adressées à ces agences pour leur signaler les erreurs. Tout ceci représente une tâche énorme et entraîne très souvent un grand retard dans le travail. Par conséquent une mise en garde sévère devrait être faite aux agences qui persistent dans les mêmes erreurs.

4-5 PROBLEMES CONCERNANT LA BONIFICATION DE NON DECLARATION DE SINISTRE.

Les assurables munis d'une "attestation de non déclaration de sinistre" appelée encore "certificat de situation" bénéficient d'une bonification de prime. Alors certaines agences joignent généralement un certificat de situation provisoire de non déclaration de sinistre au contrat de leurs clients qui bénéficient du coup d'une réduction de prime.

Le problème est que ces certificats provisoires de situation sont délivrés par le même agent à son client en prétendant qu'il était lui-même agréé comme agent chez le précédent assureur de son client et que celui-ci n'avait enregistré aucun sinistre. L'ancien assureur qui devrait apporter la preuve de la validité de ce certificat de situation n'a pas parfois la bonne volonté de le faire. Notre inquiétude est que si les agences et leurs clients s'aperçoivent qu'aucun contrôle efficace n'est effectué à ce niveau, les certificats de situation provisoires complaisants se multiplieront et constitueront ainsi un manque à gagner pour la compagnie.

A court terme on ne se rend pas compte du danger, car on a de la clientèle, mais à long terme cela peut engendrer des problèmes, surtout quand nous savons que le résultat de la branche auto est déficitaire sur nos marchés. C'est pour cela que dans l'immédiat nous souhaiterions que les cas de certificat de situation provisoires soient recensés et que le secrétariat général d'AFRAM insistent auprès des compagnies soeurs pour obtenir la situation définitive des intéressés. A moyen terme le Comité National des Assureurs pourrait exhorter les différentes sociétés de la place à éditer annuellement un fichier des "mauvais clients"; ces fichiers seront transmis au Comité et gérés par lui. Les différentes compagnies pourront alors s'adresser au Comité pour des renseignements relatifs à ces fichiers. On pourra ainsi envisager l'application d'un malus aux mauvais clients, ce qui aura l'avantage d'inciter les conducteurs à plus de prudence. Les assureurs ont tout à gagner dans une telle opération.

4-6 NECESSITE D'UNE LARGE INFORMATION DU PUBLIC.

L'agent producteur doit expliquer le plus clairement possible les risques garantis à l'assuré. Il doit aussi conseiller au client de lire attentivement le contrat. Cela évitera les cas de réclamation au titre des garanties auxquelles l'assuré ne peut prétendre. Par exemple certains assurés qui prennent la garantie vol du véhicule n'hésitent pas à se présenter au service sinistre ^{pour} lorsque le véhicule fait l'objet d'un vol à main armée.

^{une indemnisation} A côté de cette information directe de "compagnie à assurés" la direction des assurances en collaboration avec le comité des assureurs ~~doivent~~ ^{font} organiser des séminaires et par voie de presse, expliquer aux assurés leurs droits et leurs obligations, l'existence et l'importance des branches d'assurances autres qu'auto; cela profitera aussi bien à la population qu'aux assureurs, car comme on le dit souvent "le meilleur produit du monde ne peut se vendre que s'il est bien connu de sa clientèle potentielle".

4-7 OBSERVATIONS RELATIVES A L'ARGUS.

L'agent producteur se trouve très embarrassé lorsqu'il doit déterminer la valeur venale de certains véhicules des cat. 2 et 3, car ces valeurs ne figurent pas dans l'argus; il est grand temps que les éditeurs de ce document important se penchent sur cet aspect.

4-8 OBSERVATIONS LIEES A L'EFFECTIF DU PERSONNEL.

Des retards sont souvent accusés à la "production auto" surtout en ce qui concerne les tâches relatives à la production des agences et de la délégation régionale de Bouaké; c'est dire que les 6 agents actuels ne peuvent plus faire le travail du service dans les meilleurs délais. Il serait intéressant de recruter dans l'immédiat deux autres employés.

En ce qui concerne les autres services, le plus qu'on puisse dire est que compte tenu de la croissance du portefeuille de la compagnie, une étude sérieuse soit entreprise pour adapter les effectifs au travail; mais la comptabilité gagnerait à être informatisée.

Par ailleurs compte tenu du rythme de croissance de la compagnie, les locaux actuels nous semblent très réduits pour continuer à abriter le matériel, le personnel et à recevoir convenablement les clients les prochaines années. Le problème n'est pas très urgent, mais les responsables de la compagnie pourront commencer à y réfléchir.

CHAPITRE 5 - CONCLUSION

Ce stage nous aura permis :

- de connaître l'organisation et le fonctionnement d'une compagnie d'assurance,
- d'appliquer dans des conditions réelles la théorie enseignée à l'institut,
- de nous apercevoir que si la théorie est nécessaire pour comprendre les bases juridiques et techniques de l'assurance, la pratique, elle, est indispensable pour comprendre le travail effectivement réalisé dans les compagnies,
- d'apprécier la rigueur dans la gestion d'une compagnie d'assurance comme toute entreprise commerciale préoccupée par une marge bénéficiaire,
- de nous persuader davantage du rôle de plus en plus important que joue l'assurance sur le plan de la sécurité des ménages, des industriels, des commerçants et de l'homme d'une façon générale.

Les observations faites en fin de rapport ont été motivées par le seul objectif d'apporter notre modeste contribution à la jeune compagnie AFRAM qui fonctionne déjà merveilleusement bien sous la direction éclairée d'un P D G vigilant aidé de collaborateurs dont le souci permanent est le travail bien fait.

Enfin, force nous est de féliciter le service sinistre de la compagnie pour la brièveté relative des délais de règlement et la priorité accordée aux transactions au détriment des règlements judiciaires qui constituent l'une des causes principales du résultat déficitaire de l'assurance automobile.

Affaire nouvelle	A. N.		N° de Client	Souscripteur et Domicile Elu	
Renouvellement	R. N.				
Remplacement	R. P.				
Modification / Précision	M. D.		N° de Police	Nom:	
Modif. - Prise d'effet	A. D. P. E.			Adresse:	
Suspension	S. U. S. P.			Téléphone: Télex:	
Remise en vigueur	R. E. V.		Date d'effet	Profession:	
Changement de véhicule	C. V.				
Transfert de propriété	T. P.				
Résiliation	R. E. S. I.		Date Echéance		
			Catégorie:		

VÉHICULE ASSURÉ:		Numéro d'immatriculation		Date	1 ^{re} Mise en circulation	Genre	Marque	
Type	N° dans la série du type		Carrosserie		Energie	Nombre de Places	Puissance Adminis.	Puissance réelle
P.T. A.C.	P.V.	C.U.	Valeur à neuf en Frs CFA	Valeur Vénale en Frs CFA	REMORQUE	Marque et Immatriculation		

Propriétaire du véhicule:				Conducteur habituel:			
---------------------------	--	--	--	----------------------	--	--	--

GARANTIES et SURPRIMES				PRIME ANNUELLE	PRIME A PAYER
Responsabilité civile (Risque A)		Hydrocarbures: Zone:			
Recours des tiers Incendies (Risque B)		Passagers cland.: Pers.:			
Dommages aux véhicules					
Dommages collision					
Bris des glaces					
Incendie des véhicules (Risque B)					
Vol des véhicules Risque E)		Valeur radio cassettes 11 m:			
Rachat Franchise		Vol à main armée:			
Défense et Recours		Garantie Remboursement anticipé			
En cas de mort		Capital: cumul:			
En cas d'IPP		Capital:			
Rembours. des frais médicaux et pharmacie.		Montant:			
Bénéficiaire en cas de mort:				TOTAL 1:	
				ACCESSOIRES:	
				ENREGISTREMENT:	
				TOTAL 2:	
				T.P.S.:	
Taux Réduction: Taux D N S:				Prime Totale:	
Taux Commission auto: Taux Commission S R:					

LE SOUSCRIPTEUR



AFRICAN AMERICAN INSURANCE CO. S.A.
ENTREPRISE PRIVÉE RÉGIE PAR LA LOI DU 29 JUIN 1962
01 B P. 7124 ABIDJAN 01
23 BOULEVARD DE LA RÉPUBLIQUE, ANGLE AVENUE MARCHAND

annexe 2

Attestation N°

Police N°

CONDITIONS PARTICULIÈRES AUTOMOBILE

Souscription :

Adresse :

VÉHICULE ASSURÉ — Renseignements prélevés sur la Carte Grise du Véhicule

Marque et type..... Carrosserie..... Force CV.....
Immatriculation..... Nombre de places..... Charge utile.....
1^{re} Mise en circulation..... Valeur à neuf..... Valeur vénale F.CFA.....
(déclarée par l'Assuré)

REMORQUE OU SEMI-REMORQUE ÉVENTUELLE Immatriculation..... Charge utile

Marque et type..... 1^{re} Mise en circulation.....

Valeur à neuf..... Valeur vénale (déclarée par l'Assuré) F.CFA.....

Risques garantis	Montant des garanties	Décompte de prime	Période d'assurance
A. Responsabilité civile B. Recours des tiers incendie	Illimité F.CFA 50.000.000		du/...../..... àHeures au/...../..... à -24- Heures 00
C. Dommages au véhicule Franchise	Valeur vénale au jour de l'accident		
D. Incendie du véhicule E. Vol du véhicule Franchise F.CFA	Valeur vénale au jour du sinistre		
— Garantie recours — Bris de glaces — Passagers clandestins — — Remb. anticipé — Passagers transportés — Extension territoriale	Annexe jointe Clause séparée Clause séparée Annexe jointe		
Seuls sont couverts les risques pour lesquels figure un contrat dans la colonne : Décompte de prime	Prime nette totale Coût de Police Taxe Prime totale F.CFA		
			TERRITORIALITÉ COTE D'IVOIRE

La Compagnie assure le véhicule automobile désigné ci-dessus, conformément aux Conditions Générales — Modifications apportées aux Conditions Générales — Annexe garantie recours — Clauses Particulières automobiles, dont le souscripteur reconnaît avoir été mise en possession.

Forme du contrat: temporaire sans tacite reconduction. L'attestation n'est valable que si elle est émise pour la même période que celle mentionnée ci-haut et dans les avenants à intervenir. Le Souscripteur déclare qu'il n'a été titulaire d'aucun contrat de même nature ayant fait l'objet d'une résiliation pour sinistre pendant les douze mois qui ont précédé la signature du présent contrat.

Lorsque le contrat est souscrit pour une durée inférieure à un an, le Souscripteur peut, à la date d'expiration fixée ci-dessus, après accord de la Compagnie et moyennant versement préalable d'une prime, proroger les garanties jusqu'à concurrence d'une année à compter de la date d'effet précitée.

Fait à

Le

Le Souscripteur

L'Assureur