

Si

023

018

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(I. I. A.) DE YAOUNDE

CYCLE SUPERIEUR (8e PROMOTION)

**LE REGLEMENT DES SINISTRES AUTOMOBILES A LA
MUTUELLE GABONAISE D'ASSURANCE M. G. A.**

RAPPORT DE STAGE

Par : NKOUELE François Xavier

Étudiant à L' I. I. A.

MAITRE DE STAGE

Madame HAICK France

Directrice des A. M. G.

EVOUNA BALLA (AMAGAM)

LIBREVILLE, OCTOBRE 1987

THE RECORDS OF THE SENATE

OF THE STATE OF NEW YORK

REPORT OF 1893

ALBANY: PUBLISHED BY THE STATE OF NEW YORK, 1893.

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(I. I. A.) DE YAOUNDE

CYCLE SUPERIEUR (8e PROMOTION)

**LE REGLEMENT DES SINISTRES AUTOMOBILES A LA
MUTUELLE GABONAISE D'ASSURANCE M. G. A.**

RAPPORT DE STAGE

Par : NKOUELE François Xavier
Etudiant à L' I. I. A.

MAITRE DE STAGE

Madame HAICK France
Directrice des A. M. G.

LIBREVILLE, OCTOBRE 1987

LE REGLEMENT DES SINISTRES AUTOMOBILES A LA MUTUELLE
GABONAISE D'ASSURANCE

M . G . A .

P L A N

AVANT PROPOS

INTRODUCTION GENERALE

PREMIERE PARTIE : DEFINITION DES GARANTIES DECHEANCES
ET EXCLUSIONS APPLICABLES AUX RISQUES AUTOMOBILES

CHAPITRE I : LES GARANTIES AUTOMOBILES

SECTION I : DOMMAGES CAUSES A AUTRUI

A - LA RESPONSABILITE CIVILE EN CIRCULATION

B - LA RESPONSABILITE CIVILE HORS CIRCULATION

SECTION II : DOMMAGES CAUSES AU VEHICULE ASSURE

A - L'ACCIDENT

B - L'INCENDIE ET L'EXPLOSION

C - LE VOL

D - LE BRIS DE GLACE

SECTION III : GARANTIES INDIVIDUELLES DES PERSONNES
TRANSPORTEES

SECTION IV : DEFENSES ET RECOURS

CHAPITRE II EXCLUSIONS ET DECHEANCES

SECTION I : LES DECHEANCES

A - LE PERMIS DE CONDUIRE

B - LA DECHEANCE POUR IVRESSE

SECTION II : LES EXCLUSIONS

A - LES RISQUES PARTICULIERS

B - AUTRES RISQUES EXCLUS

DEUXIEME PARTIE : LA PROCEDURE DE REGLEMENT DES SINISTRES AUTOMOBILES
A LA MUTUELLE D'ASSURANCE M.G.A.

CHAPITRE I : DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

SECTION I : LA DECLARATION DE SINISTRES

SECTION II : LA QUITTANCE DE REGLEMENT

SECTION III : LES RECOURS

SECTION IV : LA MODIFICATION D'EVALUATION

CHAPITRE II : LES PROCEDURES NORMALE ET CONTENTIEUSES DE
REGLEMENT DES SINISTRES

SECTION I : LE REGLEMENT NORMAL

SECTION II : LE REGLEMENT CONTENTIEUX

C O N C L U S I O N

ABREVIATION UTILISEES

A . M . G . : ASSURANCES MUTUELLES DU GABON

B . R . : BRANCHE

CATORED : SOUS CE NOM, EST DESIGNÉ LE CATOPE REDUIT DES SINISTRES
QUI COMPREND TROIS ZONES : CATEGORIE, REGION , CONSEQUENCE.

C . C . : CODE CARTE

C . S . : CODE SOCIÉTÉ

C.I.C.A. : CONFÉRENCE INTERNATIONALE DES CONTRÔLES D'ASSURANCE (LIBREVILLE)

I.I.A. : INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE (CAMEROUN)

M.A.G. : MUTUELLE AGRICOLE DU GABON

M.C.R. : MUTUELLE CENTRALE DE REASSURANCE (PARIS)

M.G.A. : MUTUELLE GABONAISE D'ASSURANCE

AVANT - PROPOS

Dans le cadre du programme de formation de deux ans dispensée aux Etudiants de L'I.I.A., ressortissants des Etats membres de la C.I.CA., l'Institut en accord avec la Direction Générale du contrôle des Assurances de chaque Etat prévoit au terme de la première année d'enseignement théorique un stage. Ce stage, d'une durée de deux mois et demi est d'un intérêt particulier d'une part il permet au jeune cadre supérieur d'assurance d'appliquer plus concrètement les connaissances théoriques acquises au cours de la première année. Et ce, en tenant compte des réalités propres à chaque société. d'Autre part, il requiert continuellement du jeune cadre des efforts certains en vue d'aboutir à une plus grande maîtrise des mécanismes d'assurance sur le plan pratique.

C'est, conscient de cet avantage indubitable que nous avons obtenu de la Direction Générale du contrôle des Assurances de notre pays l'autorisation d'effectuer un stage aux Assurances Mutuelles du Gabon (A . M . G .)

Ce temps passé aux A . M . G . nous aura permis de mieux asseoir nos connaissances dans des domaines tels que l'Automobile, les risques divers etc..... qui ont d'ailleurs fait l'objet de notre enseignement de première année. Toutefois, il convient de noter que nous aurons souhaité disposer d'une période de stage plus longue en vue de passer le maximum de temps possible dans les différents services de la Société. Ce qui nous aurait été largement profitable.

Enfin, ne pouvant individuellement remercier tous ceux qui de près ou de loin nous ont apporté leur précieux concours lors du stage, nous tenons à exprimer notre sincère gratitude et notre reconnaissance à Madame la Directrice des A . M . G ., ainsi qu'à tout le personnel d'encadrement des différents services de la société pour l'aide qu'ils nous ont fournie en vue de la réalisation du présent rapport.

Par la même occasion, nous sollicitons l'indulgence du lecteur pour avoir négligé de développer certains des aspects qu'il pourrait juger importants. car tout travail qui émane de l'homme porte l'empreinte de sa sensibilité.

INTRODUCTION - GENERALE

La Mutuelle Gabonaise d'Assurance (M . G . A .) est une société d'assurance à forme mutuelle, à cotisations fixes régie par la loi N ° 10 - 62 du 22 Mai 1962, le décret N° 325 MF - DF - CA du 16 Octobre 1963.

Elle a été créée par décision de l'Assemblée Générale constitutive du 17 Décembre 1975. Son objet consiste en l'assurance de tous les risques non agricoles de toute nature pour lesquels elle a reçu l'agrément du Ministère des Finances (l'assurance des risques agricoles étant réservée à la Mutuelle Agricole du Gabon) . Elle ne peut étendre ses opérations à toute nouvelle catégorie de risques que sous réserve d'un nouvel agrément délivré par ce même Ministère. Elle peut opérer en coassurance et assurer par police unique conjointement avec une ou plusieurs sociétés d'assurance garantissant des risques de même nature ou non. De même qu'elle peut faire souscrire des contrats d'assurance pour d'autres sociétés avec lesquelles elle conclu à cet effet des accords. Elle peut enfin céder en réassurance, à d'autres mutuelles, tout ou partie des risques qu'elle est autorisée à garantir. Son principal réassureur est la M . C . R . de Paris (MUTUELLE CENTRALE DE REASSURANCE) et son code respectif est " G " (M . G . A .).

Selon les statuts, il est prévu que la M . G . A . souscrive des contrats d'assurance à travers tout le Gabon. Dans le contexte présent, elle dispose essentiellement de deux agences; Une agence principale à Libreville et une autre à Port - Gentil.

En ce qui concerne le fonctionnement de la société, on trouve d'une part le personnel technique et d'encadrement placé sous la responsabilité de Madame la Directrice qui est secondée des cadres des différents services, et d'autre part les sociétaires. La qualité de sociétaire ainsi que les droits et obligations correspondant exclusivement à cette qualité ne peuvent être acquis à une personne physique ou morale que si celle-ci a demandé son adhésion à la société ; et si le conseil d'administration ~~et~~ toute personne ou organisme dûment mandaté par lui à cet effet, a consenti à cette adhésion.

Enfin notre sujet de rapport intitulé " le règlement des sinistres automobiles à la M . G . A . " revêt une signification toute

.../....

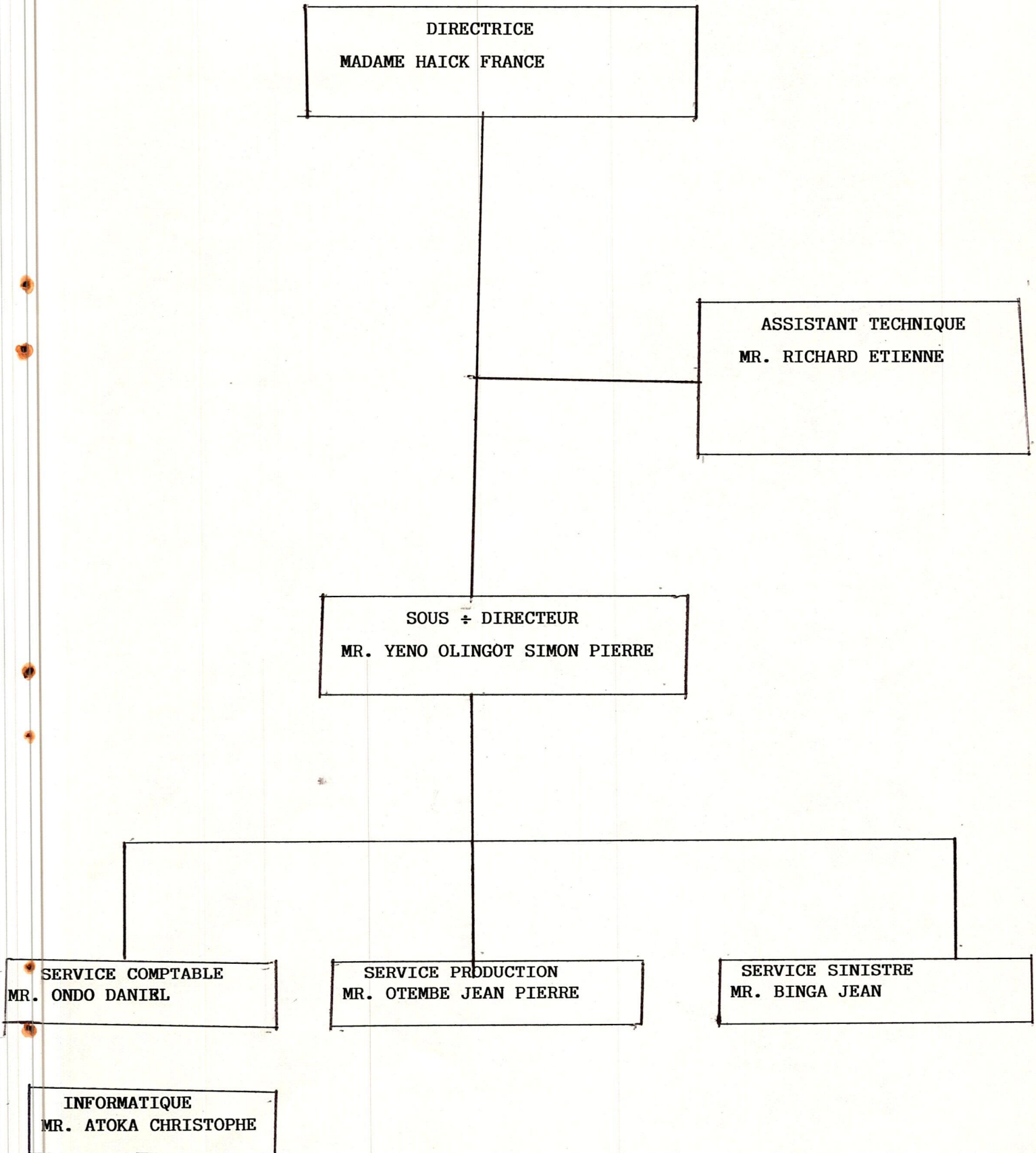
particulière. D'une part, durant notre stage, tant au service production, qu'au service sinistre, le risque automobile constitue l'un des risques ayant le plus retenu notre attention. D'autre part, par le volume de ses encaissements dûs à l'intense motorisation et ce, grâce à l'assurance automobile obligatoire instituée au Gabon par la loi N° 17/62 du 6 Juin 1962. Par les problèmes de gestion et d'équilibre qu'elle pose aux sociétés. d'assurance de même qu'aux pouvoirs publics, la branche automobile constitue certainement l'une des branches les plus importantes dans les portefeuilles des sociétés d'assurance.

Notre propos consiste donc à analyser la procédure de règlement des sinistres automobiles à la M . G . A .. Avant cette étude, nous tenons d'abord à examiner et à cerner toutes les garanties, les déchéances et les exclusions afférentes à ce risque dans la société. Cet examen des conditions Générales est d'autant plus important qu'au moment du sinistre, il est nécessaire au sociétaire d'avoir connaissance de ses droits et des exclusions qu'il encourt.

Nous terminerons naturellement par une conclusion.

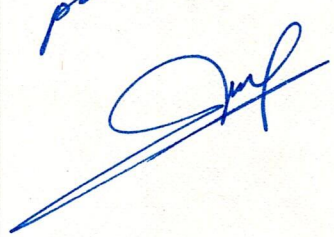
...../.....

ORGANIGRAMME DE LA MUTUELLE GABONAISE D'ASSURANCE



PREMIERE PARTIE : DEFINITION DES GARANTIES,
DECHEANCES ET EXCLUSIONS APPLICABLES AUX RISQUES AUTOMOBILES

le stagiaire a
repris conformément la condition,
générale de la police auto. rapport
dans cette partie de son rapport



CHAPITRE I : LES GARANTIES AUTOMOBILES

SECTION I : DOMMAGES CAUSES A AUTRUI

A - LA RESPONSABILITE CIVILE EN CIRCULATION

La Mutuelle Gabonaise d'Assurance garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés à autrui au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule assuré et résultant :

- d'accidents, incendies, ou explosions causés par ce véhicule. Les accessoires et les produits servant à son utilisation, les objets et substances qu'il transporte ;

- de la chute de ces accessoires, objets, substances et produits.

Sont compris dans la garantie les dommages résultant de l'emploi d'appareils terrestres attelés au véhicule assuré lorsqu'un tel emploi a été stipulé aux conditions particulières.

En outre, sont garantis, indépendamment des dommages ci-dessus, les frais réellement exposés par l'assuré pour le nettoyage ou la remise en état des garnitures intérieurs des véhicules, de ses effets vestimentaires et de ceux des personnes l'accompagnant, lorsque ces frais sont la conséquence de dommages résultant du transport bénévole et gratuit d'une personne blessée à la suite d'un accident de la route.

B - LA RESPONSABILITE CIVILE HORS CIRCULATION

La M . G . A . garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut encourir en raison des dommages corporels et matériels causés à autrui lorsqu'ils ne sont pas survenus au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule assuré et résultant :

- d'Incendies ou explosions causés par ce véhicule. Les accessoires et produits servant à son utilisation.

.../....

- De la chute de ces accessoires, objets, substances et produits.

SECTION II - DOMMAGES CAUSES AU VEHICULE ASSURE

A - L'ACCIDENT

La M . G . A . garantit les dommages subis par le véhicule assuré, avec les accessoires et les pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule (à l'exclusion des pneumatiques) , ainsi que les accessoires particuliers " hors série " extérieurs lorsque ces dommages résultent soit d'une collision avec un autre véhicule, soit d'un choc contre un corps fixe ou mobile, soit d'un versement sans collision préalable.

La garantie s'étend aux accessoires particuliers placés à l'intérieur des véhicules et aux pneumatiques uniquement pour les dommages consécutifs ou concomitants à des dommages de même nature subis par les véhicules eux mêmes. Les avaries propres ne sont jamais garanties de même que les lampes des postes radio.

En cas de dégâts au cours d'un transport, l'assuré s'engage à les faire constater vis-à-vis du transporteur ou des Tiers par tous moyens légaux.

B - INCENDIES ET EXPLOSIONS

La M . G . A . garantit les dommages subis par le véhicule assuré, avec les accessoires et les pièces de rechange dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule (à l'exclusion des pneumatiques). Ainsi que les accessoires particuliers " hors série " extérieurs, lorsque ces dommages résultant des événements suivants : Incendies, Combustion spontanée, chute de la foudre et explosion.

La garantie s'étend aux accessoires particuliers placés à l'intérieur du véhicule et aux pneumatiques uniquement pour les dommages consécutifs ou concomitants à des dommages de même nature subis par le véhicule lui - même. Les avaries propres ne sont jamais garanties de même que les lampes

.../....

des postes radio.

C - LE VOL

La Mutuelle garantit l'assuré contre les dommages résultant de la disparition, ou de la détérioration, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol, du véhicule assuré, ainsi que les frais engagés par l'assuré légitimement ou avec l'accord de la Mutuelle pour la récupération dudit véhicule.

D - LE BRIS DE GLACE

La garantie s'applique aux dommages, consécutifs ou non à un accident subi par les pare - brises, glaces latérales, déflecteurs, lunettes arrières prévus sans supplément de prix par le constructeur.

La garantie s'exerce pour chaque sinistre à concurrence de la valeur de remplacement des glaces brisées de même modèle.

SECTION III - GARANTIES INDIVIDUELLES DES PERSONNES TRANSPORTEES
A TITRE GRATUIT

La M . G . A . garantit le paiement des indemnités en cas d'accidents corporels atteignant les personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré, notamment le sociétaire et les membres de sa famille, à l'exception de celles âgées ~~de~~ plus de 75 ans.

La garantie ne s'exerce que si, au moment de l'accident, les personnes assurées se trouvent à l'intérieur du véhicule assuré (pour les voitures utilitaires aux places ménagées dans la cabine du conducteur). Y montent, en descendant, ou participent à la conduite et à la mise en marche ou à la réparation en cours de route de ce véhicule.

On entend par accident, toute atteinte Corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieur.

.../...

Le paiement de l'indemnité est, dans chaque cas, subordonné à son affectation en tout ou en partie au règlement partiel ou total de celle qui pourrait être due par le sociétaire du fait de sa responsabilité au même bénéficiaire pour le même accident. Cette imputation se fera par priorité sur la partie de l'indemnité de responsabilité restant éventuellement à la charge du sociétaire par suite de non assurance totale ou partielle.

Au titre des indemnités assuées, la M . G . A . GARANTIT :

- En cas de mort survenant immédiatement ou dans un délai d'un an des suites d'un accident garanti un capital payable soit au bénéficiaire désigné, soit au conjoint non divorcé, non séparé de corps de la victime, à son défaut aux autres ayants - droits.

- En cas d'infirmité une indemnité payable à la victime après consolidation des blessures et dont le montant est fixé en proportion du capital assuré.

QUELQUES EXEMPLES

- a - LA TETE

- Perte totale des deux yeux ou de leur vision..... 100%
- Aliénation mentale incurable et totale..... 100 %
- Perte d'un oeil..... 30 %
- etc.....

b - MEMBRES : Infirmités portant sur deux membres

- Perte des deux bras ou des deux mains..... 100 %
- Perte des deux jambes ou des deux pieds..... 100 %
- etc....

Il est à noter que la perte de membres ou organes hors d'usage avant l'accident ne peut donner lieu à indemnité. La lésion de membres ou organes déjà atteints n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après l'accident.

De même, s'il est médicalement constaté que la victime est gauchère les taux prévus pour les membres droits s'appliqueront pour les membres

gauches et inversement.

La M . G . A . ne couvre en aucun cas les aggravations dues à une maladie, à un état constitutionnel ou au manque de soins constaté dû à la négligence de la victime.

Pour les frais médicaux et pharmaceutiques, il importe de noter que par stipulation expresse aux conditions particulières et moyennant une surprime, la garantie peut être étendue pour chaque personne assurée au remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques, chirurgicaux, et d'hospitalisation sur remise des pièces justificatives et à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières, ainsi qu'au remboursement des frais d'ambulance dans la limite de 10 % du montant de la garantie.

SECTION IV : DEFENSE ET RECOURS :

La M . G . A . s'engage à :

- réclamer, à ses frais, soit à l'amiable, soit devant toute juridiction, la réparation pécuniaire des dommages corporels causés à l'assuré, ainsi que des dommages matériels subis par le véhicule assuré et les objets qui y sont transportés dans la mesure à ces divers dommages résultent d'un accident causé audit véhicule et engagent la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré au titre de la présente garantie.

- Pourvoir, à ses frais, à la défense de l'assuré devant les tribunaux répressifs, s'il est poursuivi pour homicide ou blessure par imprudence, délit de fuite ou infraction aux lois et règlements sur la circulation par suite de la propriété, la garde ou l'utilisation du véhicule assuré.

CHAPITRE II : DECHEANCES ET EXCLUSIONS AFFERENTES AUX RISQUES AUTOMOBILES

SECTION I - LES DECHEANCES

- A LE PERMIS DE CONDUIRE

Il n'y a pas assurance lorsqu'au moment du sinistre, le conducteur

...../.....

du véhicule assuré n'a pas l'âge requis ou ne peut justifier être titulaire de la licence de circulation ou de permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé) exigé par les règlements publics en vigueur, même si le conducteur prend une leçon de conduite ou est assisté d'une personne titulaire du permis régulier.

Toutefois, en cas de vol, de violence ou d'utilisation du véhicule à l'insu de l'assuré, la garantie reste acquise à ce dernier, même si les conditions stipulées ci-dessus ne sont pas remplies.

B - LA DECHEANCE POUR IVRESSE

Est déchu de la garantie, l'assuré condamné pour avoir, au moment du sinistre, conduit le véhicule en état d'ivresse, sauf s'il est établi que le sinistre est sans relation avec cet état. Cette déchéance ne peut être encourue par aucun assuré autre que le conducteur.

SECTION II : LES EXCLUSIONS

Sont exclus de la garantie :

A - RISQUES PARTICULIERS

1 - Les dommages subis par :

- L'assuré c'est-à-dire pour les risques de responsabilité civile en circulation, de responsabilité civile hors circulation ainsi que des défenses et recours, le sociétaire, le propriétaire du véhicule et toute personne ayant, avec leur autorisation la garde ou la conduite du véhicule. (Ne sont pas considérés comme bénéficiaires d'une telle autorisation, les garagistes et personnes pratiquant habituellement le courtage, la vente, la réparation, le dépannage ou le contrôle du bon fonctionnement des véhicules, ainsi que leurs préposés; En ce qui concerne les véhicules, qui leur sont confiés en raison de leurs fonctions.

2 - Le conducteur

- Lorsqu'ils sont transportés dans le véhicule assuré, les représentants légaux de la personne morale propriétaire du véhicule.

.../....

- Pendant leur service, les salariés ou préposés de l'assuré responsable du sinistre.

- Les dommages résultant des opérations de chargement ou de déchargement du véhicule assuré.

3 - Les dommages résultant des effets directs ou indirects, d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiations provenant de transmutation des noyaux d'atomes ou de la radio activité, ainsi que des effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle des particules .

4 - Les dommages causés aux marchandises et objets transportés par le véhicule assuré, sauf stipulation contraire aux conditions particulières.

5 - Les dommages atteignant les immeubles, choses ou animaux loués ou confiés à l'assuré ou au conducteur à n'importe quel titre ; toutefois cette exclusion ne s'applique pas aux conséquences pécuniaires de la responsabilité que l'assuré peut encourir du fait des dégâts d'incendie, d'explosions causés à un immeuble dans lequel le véhicule assuré est garé.

- 6 - Les dommages causés intentionnellement par l'assuré sous réserve des dispositions de l'article 13 de la loi du 13 Juillet 1930.

- 7 - Les dommages occasionnés par la guerre étrangère, ou civile, des émeutes ou des mouvements populaires.

B - AUTRES RISQUES EXCLUS

Sont exclus de la garantie :

1 - Les dommages subis par les personnes transportées à titre gratuit sur un véhicule à deux roues (avec ou sans side - car), dans un side-car ou un triporteur, lorsque cette garantie n'est pas prévue par stipulation expresse aux conditions particulières.

Toutefois, ne sont pas exclus de la garantie les dommages subis par les personnes visées au paragraphe 1 (risques particuliers). Les personnes, qui se trouvant en péril, sont transportées au lieu où des secours peuvent leur être donnés.

.../....

- 2 Les dommages subis par les personnes transportées à titre onéreux sauf stipulation contraire aux conditions particulières.

3 - Les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation des pouvoirs publics, lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé de l'un d'eux.

4 - Les dommages causés par les véhicules assurés lorsqu'ils transportent des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes et à l'occasion desquels les dites matières auraient provoqué ou aggravé le sinistre. Toutefois, il ne sera pas tenu compte pour l'application de cette exclusion des transports d'huiles, d'essences minérales, ou de produits similaires, ne dépassant pas 500 KG ou 600 litres. Y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur.

L'Analyse des garanties, exclusions et déchéances que nous venons de faire présente pour la M . G . A et le sociétaire un intérêt particulier.

En effet, il apparaît qu'en cas de sinistre, la M . G . A. ne pourra indemniser le sociétaire que sur la base des garanties figurant dans le contrat d'assurance (souscrites par ce dernier). Et, si au moment du sinistre, il encourt une exclusion de garantie ou la déchéance, il perdra tout droit à la prestation de la part de la M . G . A .

Au sociétaire, il appartient donc de prendre soigneusement connaissance de toutes ces conditions générales en vue de mieux cerner et de mieux appréhender le processus d'indemnisation en cas de sinistre.

.../....

*le stagiaire n'a pas expliqué clairement
les exclusions claires, par exemple
- cas de défaut de permis de conduire
cas de sinistre non conforme aux véhicules
cas de personnes exclues de la garantie de
- le fait de fumer, en outre et non*

DEUXIEME PARTIE : LA PROCEDURE DE REGLEMENT DES SINISTRES
AUTOMOBILES A LA MUTUELLE GABONAISE D'ASSURANCE M .G. A.

CHAPITRE I : DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

SECTION I : LA DECLARATION DE SINISTRE

Comme tous sinistres, le sinistre automobile requiert du sociétaire une déclaration auprès du service concerné de la M.G.A.

A cet effet, il est prévu des fiches ou imprimés de déclaration d'accident automobile où le sociétaire doit indiquer à la M . G . A . les nom et adresse du conducteur, des personnes lésées, des témoins et tous renseignements sur les circonstances du sinistre.

Le sociétaire doit en outre transmettre à la M . G . A . les avis, lettres, convocations etc..... qui lui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même ou à ses propos concernant un sinistre susceptible d'engager une responsabilité couverte par la garantie A (Responsabilité Civile) ou B (recours des Tiers Incendie), ou de mettre en cause la garantie H (Assistance judiciaire).

En cas de dommages subis par le véhicule assuré (incendie, explosion, dommage au véhicule assuré), faire connaître l'endroit où les dommages peuvent être constatés. Les réparations ne devront être faites qu'après vérification de l'expert.

En cas de vol, aviser immédiatement les autorités locales de police, et faire opposition à la préfecture qui a délivré le récépissé de déclaration de mise en circulation.

Pour ce qui est du risque G (personnes transportées gratuitement), le sociétaire doit adresser à la M . G . A . un certificat du Medecin qui a donné les premiers soins à la victime. Ce certificat établi à ses frais relatera la nature des blessures, l'état actuel du blessé et les conséquences probables de l'accident.

Faute par l'assuré ou le sociétaire de remplir tout ou partie des obligations prévues ci-dessus, sauf cas fortuit ou de force

.../....

DECLARATION D'ACCIDENT AUTOMOBILE

A REMPLIR PAR L'ASSURE ET A TRANSMETTRE DANS LES CINQ JOURS A LA MUTUELLE
DANS LES 24 HEURES EN CAS DE VOL DE VEHICULE

CADRE RESERVE A LA MUTUELLE

Multipress-Gabon 10/86

CC ① 2	Sté ② 1	Sociétaire ③ 6	Br ④ 1	Dossier ⑤ 5	Date de survenance ⑥ 2 2 2	Plage ⑦ 1	Risque ⑧ 1	Position ⑨ 2
--------------	---------------	----------------------	--------------	-------------------	----------------------------------	-----------------	------------------	--------------------

CONTRAT

CATORED

SOCIETAIRE

Police ⑩ 6	Pièce ⑪ 2	Inscription ⑫ 6	⑬ 3	⑭ 1	⑮ 1	⑯ 10
------------------	-----------------	-----------------------	--------	--------	--------	---------

ADVERSAIRE

EVALUATION INITIALE

⑰ 10	Date ⑱ 2 2 2	Montant P ⑲ 9
---------	--------------------	---------------------

RESPONSABILITE		REASSURANCE	VALEUR ASSUREE	FRANCHISE EN C
Sociétaire	⑳ Adversaire	㉒	㉔	㉖
AB	H	C	DE	F
	G1	G2	Date d'effet	Franchise en A
	㉑		㉓	Franchise en E
				㉗

A Remplir par le Sociétaire

A — SOCIETAIRE

B — ADVERSAIRE

NOM - PRENOM : _____
ADRESSE : _____
Sté D'ASSURANCES : _____
N° DE POLICE : _____
CONDUCTEUR (VOIR AU DOS) : _____
VEHICULE : _____

DEGATS MATERIELS APPARENTS

NATURE : _____

GARAGE OU LE VEHICULE
SERA VISIBLE POUR EXPERTISE _____

DOMMAGES CORPORELS

NOM - PRENOM : _____
AGE - DU BLESSE : _____
ADRESSE : _____
PROFESSION : _____
DEGRE DE PARENTE AVEC L'ASSURE OU LE CONDUCTEUR : _____
EST-IL SALARIE DE L'ASSURE ☐ OUI ☐ NON
NATURE ET GRAVITE DES BLESSURES : _____

A-T-IL ETE ETABLI : UN PROCES VERBAL DE GENDARMERIE

☐ OUI ☐ NON

: UN RAPPORT DE POLICE

☐ OUI ☐ NON

SI OUI — BRIGADE OU COMMISSARIAT DE _____

majeure, la M . G . A . peut réclamer une indemnité proportionnée aux dommages que le manquement de l'assuré peut lui causer.

Le sociétaire qui fait sciemment des fausses déclarations sur la nature et les causes, les circonstances et les conséquences d'un sinistre est déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre.

Ensemble, examinons l'établissement d'une déclaration d'accident automobile.

1 - CODE CARTE : 2 CHIFFRES : Ce code indique la nature de l'opération d'assurance effectuée. Dans le cas d'espèce, il s'agit d'une déclaration de sinistre, on mentionnera donc le " code 22 ".

2 - CODE SOCIETE : UNE LETTRE Par une lettre, ce code désigne la société chargée d'assurer le risque.

3 - CODE SOCIETAIRE : 6 CHIFFRES avec Ø à gauche obligatoire. Ce numéro est pris dans la police automobile.

4 - CODE BRANCHE : 1 CHIFFRE : Ce code précise la nature du risque assuré. Pour les véhicules terrestres à moteur, on mentionnera " 4 "

5 - NUMERO DE DOSSIER : 5 CHIFFRES avec Ø à gauche obligatoire. Ce numéro est obtenu à partir d'un état édité par l'informatique " Attribution des numéros de sinistre ".

6 - DATE DE SURVENANCE : 6 CHIFFRES Cette date indique la date de survenance de l'accident sont notamment précisés le jour, le mois, et l'année (deux chiffres).

7 - PLAGE : 1 CHIFFRE

8 - RISQUE : 1 CHIFFRE

.../....

Si la plage comprend un seul risque, on mentionne dans ce cas le chiffre Ø.

D'autre part, certaines plages comprenant plusieurs risques n'ont pas besoin d'être différenciés. Dans ce cas, mentionner toujours le chiffre Ø.

Les seules plages multirisques à dissocier sont celles de la branche auto. Elles se codifient ainsi :

<u>PLAGE 1</u>	R.C. Accident mentionner	1
	R.C. Tiers Incendie -"	2
	Assistance judiciaire -"	3
	Marchandises transportées -"	4

<u>PLAGE 3</u>	Incendie du véhicule	-"	5
	Vol du véhicule	-"	6

9 - POSITION : DEUX CHIFFRES

La case position concerne la numérotation successive des documents et varie suivant l'imprimé utilisé. C'est ainsi que la déclaration qui comprend le montant initial portera le N° 01.

10 - NUMERO DE POLICE : 6 CHIFFRES avec Ø à gauche obligatoire le N° de police est obtenu à partir d'un numéro d'inscription pris sur le bordereau journalier production.

11 - NUMERO D'INSCRIPTION : 6 CHIFFRES : Pour les affaires nouvelles, le numéro d'inscription doit être identique au numéro de police.

CATORED : Sous ce nom, est désigné la catope réduit des sinistres qui comprend trois zones.

CATEGORIE

REGION

CONSEQUENCE

13 - CATEGORIE : 3 CHIFFRES : Ce code désigne la catégorie de véhicule assuré.

14 - REGION : 1 CHIFFRE

A la M . G . A , le code région est ainsi établie :

- 0 :	Estuaire	LIBREVILLE
- 1 :	Woleu-Ntem	OYEM
- 2 :	Ogooue -Maritime	PORT GENTIL
- 3	Moyen Ogooue	LAMBARENE
+ 4	Ogooue Ivindo	MAKOKOU
- 5	Ogooue Lolo	KOULAMOUTOU
- 6	Haut-Ogooue	FRANCEVILLE
- 7	Ngounie	MOUILA
- 8	Nyanga	TCHIBANGA
- 9	FRANCE	

15 - CONSEQUENCES : 1 CHIFFRE

Cette codification permet de distinguer les sinistres corporels au matériels avec ou sans recours.

- 1 : Sinistre matériel sans recours
- 2 : Sinistre corporel sans recours
- 3 : Sinistre corporel et matériel sans recours
- 4 : Sinistre matériel avec recours
- 5-: Sinistre corporel avec recours
- 6 : Sinistre corporel et matériel avec recours.

16 - NON DU SOCIETAIRE : 10 CARACTERES

Indiquer en dix caractères maximum le nom du sociétaire.

17 - DATE : 6 CHIFFRES Cette date représente la date de l'établissement de la déclaration du sinistre automobile.

.../....

18 - MONTANT : La case montant se décompose en deux parties
1 lettre et 9 chiffres.

- 1ère partie de 1 lettre, préciser la lettre P
- 2è partie de 9 chiffres, indiquer le montant de l'évaluation initiale globale que l'on donne au dossier sinistre.

19 - ADVERSAIRE : 10 CARACTERES

Indiquer le nom de l'adversaire en dix caractères.

20 - RESPONSABILITE : Indiquer en pourcentage (%) la responsabilité du sociétaire et celle de l'adversaire.

Exemple sociétaire 0 % - Adversaire 100 %

21 - AB H . C. DE. G1. G2 : Indiquer par une croix les risques garantis par la police correspondante au sinistre.

22 - REASSURANCE : Indiquer le code convention figurant sur la police correspondante au sinistre.

23 - DATE D'EFFET : Indiquer la date d'effet de la police correspondante au sinistre.

24 - VALEUR : Indiquer la valeur assurée du véhicule accidenté et l'inscrire en millions de Francs CFA.

25 - FRANCHISE EN A : Cette case est réservée à la catégorie 412 (GABON RENT A CAR), c'est à dire des véhicules de tourisme et de location sans chauffeur.

26 - FRANCHISE EN C : Préciser le montant de la franchise prévue au contrat pour la garantie dommages.

Exemple : 10.000

27 - FRANCHISE EN E : Indiquer le montant de la franchise prévue au contrat pour la garantie vol.

Exemple : 30.000/60.000

.../...

En dehors de toutes ces précisions, il existe dans la déclaration de sinistre automobile des zones réservées :

- Aux références du sociétaire et de l'adversaire.
- A la description des dégâts matériels ou corporels et des circonstances de l'accident.
- Au croquis des lieux à travers lequel le sociétaire détermine la position des voitures et le sens de leur marche en vue de permettre au service sinistre d'apprécier plus concrètement le degré de responsabilité du sociétaire ou de l'adversaire au moment de l'accident.

Ainsi, après l'établissement de la déclaration d'accident automobile, le service sinistre de la M . G . A . prévoit immédiatement soit une quittance de règlement, soit un encaissement de recours.

SECTION II - LA QUITTANCE DE REGLEMENT

Selon les indications contenues dans la déclaration d'accident automobile et dans les conditions générales, la quittance de règlement est établie chaque fois que le sociétaire est responsable du sinistre. Dans le cadre de l'assurance de responsabilité civile (obligatoire), la M . G . A s'engage à indemniser l'adversaire pour les dommages matériels ou corporels subis au cours de l'accident.

Le règlement de l'indemnité sera ainsi effectué dans un délai de quinze jours à compter de la date de l'accord des parties ou de la décision judiciaire exécutive.

Cependant, en cas de vol, le règlement ne pourra être exigé par le sociétaire qu'après un délai de quatre vingt dix jours, à dater de la déclaration du sinistre. Le sociétaire s'engage à reprendre le véhicule volé qui serait retrouvé dans ce délai ; la M . G . A . étant tenue seulement à concurrence des dommages et des frais garantis. Si le véhicule volé est récupéré ultérieurement, le sociétaire aura la faculté d'en reprendre possession moyennant le remboursement de l'indemnité, sous déduction d'une somme correspondant aux dommages et aux frais garantis.

.../....

Quittance de règlement

Références du Dossier

CC	Sté	Sociétaire	Br	Dossier	Date de survenance	Plage	Risque	Position
2 ①	1 ②	6 ③	1 ④	5 ⑤	2 ⑥ 2 ⑥ 2 ⑥	1 ⑦	1 ⑧	2 ⑨

C A T O R E D

Police	Nature	Libéral	Imputation				Piece
6 ⑩	2 ⑪	4 ⑫	2 ⑬	⑭	⑮	⑯	5 ⑰

R E G L E M E N T

Chèque	Bénéficiaire	Date	Montant
5 ⑱	10 ⑲	2 ⑳ 2 ㉑ 2 ㉒	1 19 ㉓

Etudions la procédure d'établissement d'une quittance de règlement.

1 - CODE CARTE : 2 CHIFFRES : , on mentionnera le " CODE 24 "

2 - CODE SOCIETE

3 - CODE SOCIETAIRE

4 - CODE BRANCHE

5 - NUMERO DE DOSSIER

6 - DATE DE SURVENANCE

7 - PLAGE

8 - RISQUE

Pour chaque règlement de sinistre reprendre la première ligne de la déclaration initiale (références du dossier).

Peuvent être différents de la déclaration initiale, en fonction de la plage et du risque concernés par le règlement.

9 - POSITION : 2 CHIFFRES : Le premier règlement portera le N° 01 les règlements suivant auront un N° de position en ordre croissant 02, 03,.....

10 - POLICE : 6 CHIFFRES : Indiquer le numéro de police figurant sur la déclaration initiale.

11 - NATURE : 2 CHIFFRES : Le code nature concerne le règlement des frais divers, les règlements en principal, les règlements pour le compte des co-assureurs.

12 - CODE LIBERAL : 4 CHIFFRES : Dans cette case, indiquer le numéro du bénéficiaire d'honoraires ou de frais. S'il s'agit d'un expert, on précisera par exemple 1050 : vérité.

13 - CODE IMPUTATION : 2 CHIFFRES - Le code imputation correspond à un numéro de compte en comptabilité. Indiquer par exemple 01 : Banque.

14 - CATEGORIE

15 - REGION

16 - CONSEQUENCE

17 - PIECE : 5 CHIFFRES : Indiquer le N° de pièce pour chaque règlement. Ce numéro est attribué à partir d'un cahier spécial dans un ordre croissant.

Reprendre les mêmes éléments que la déclaration initiale.

.../...

18 - CHEQUE : 5 CHIFFRES : Indiquer le numéro du chèque établi pour le règlement du montant à payer.

19 - BENEFICIAIRE : 10 CARACTERES : Indiquer le nom du bénéficiaire en toutes lettres, dix maximum.

20 - DATE : 6 CHIFFRES : Cette date est la date du jour de l'établissement de la quittance de règlement.

21 - MONTANT : 10 CARACTERES
1 lettre - 9 Chiffres

Indiquer la lettre P s'il s'agit d'un règlement partiel ou la lettre D s'il s'agit d'un règlement définitif. Préciser le montant payé en 9 chiffres maximum.

SECTION III : L'ENCAISSEMENT DES RECOURS : Chaque fois qu'il y a une déclaration de sinistre automobile dans laquelle le sociétaire n'est pas responsable, le service sinistre prévoit un recours. La M . G . A . s'engage ainsi dans le cadre de la responsabilité civile à exercer un recours auprès de la société d'assurance adresse en vue d'obtenir de celle-ci l'indemnisation des dommages matériels ou corporels subis par le sociétaire au cours de l'accident.

1 - CODE CARTE : 2 CHIFFRES : Le code 29 est pré-imprimé sur les fiches de recours.

2 - <u>CODE SOCIETE</u>	---
3 - <u>NUMERO DE SOCIETAIRE</u>	
4 - <u>CODE BRANCHE</u>	
5 - <u>NUMERO DE DOSSIER</u>	
6 - <u>DATE DE SURVENANCE</u>	---
7 - <u>PLAGE</u>	---
8 - <u>RISQUE</u>	---

Pour chaque recours, reprendre la première ligne de la déclaration initiale.

Peuvent être différents de la déclaration initiale, en fonction de la plage et du risque concernés par le règlement.

9 - POSITION : 2 CHIFFRES : Le premier recours portera le numéro 01, si il y a d'autres recours, ils auront des numéros en ordre croissant 02, 03 etc...

.../....

ENCAISSEMENT RECOURS

Références du Dossier				RECOURS				
C C	Sté	Sociétaire	Br	Dossier	Date de survenance	Plage	Risque	Position
29	2	3	4	5	2 2 2	7	8	9
C A T O R E D								
Imputation								
2	3	1	1	1	2	2	1	9
10	11	12	13	14	15	16	17	18
Pièce								
Date								
Montant								
18 495								

Cie ADVERSE :

Chèque :

Partage de Responsabilité :

VENTILATION

Remboursement Mutuelle :

Remboursement Sociétaire :

10 - IMPUTATION : 2 CHIFFRES

11 - CATEGORIE]

12 - REGION]

13 - CONSEQUENCE]

Reprendre les mêmes éléments
que la déclaration initiale.

14 - PIECE : 5 CHIFFRES : Indiquer le numéro de pièce pour
chaque recours. Ce numéro est attribué à partir d'un cahier spécial dans un
ordre croissant.

15 - DATE : 6 CHIFFRES : Cette date est la date de l'établis-
sement de la fiche de recours.

16 - MONTANT : 10 CARACTERES

1 lettre - 9 chiffres

Indiquer la lettre P si il reste des opéra-

Tions à effectuer ou

Indiquer la lettre D Si le recours clos définitivement le dossier.

Indiquer le montant encaissé en 9 chiffres maximum.

17 - CIE ADVERSE :

Indiquer le nom de la CIE adverse, le

CHEQUE

numéro du chèque établi par elle et le

PARTAGE DE RESPONSABILITE

pourcentage de responsabilité de notre
sociétaire et de l'adversaire.

18 - VENTILATION

Remboursement Mutuelle : Indiquer la part qui revient à la Mutuelle
sur le montant du chèque.

Rembourssement sociétaire : Indiquer la part qui revient au
sociétaire sur le montant du chèque.

La part doit être indiquée en Francs.

SECTION IV : LA MODIFICATION D'EVALUATION

La modification d'évaluation s'entend pour les dossiers qui ne
sont pas rapidement soldés c'est-à-dire les dossiers en cours et les dossiers
classés mais susceptibles d'être réouverts. Elle se présente de la manière
suivante :

.../....

FICHE DE MODIFICATION D'EVALUATION

C C		Références du Dossier			
23 2	Sté	Sociétaire	Br	Dossier	Date de survenance
23 2	9	3	4	5	2 2 2 6
C A T O R E D					
3	10	11	12		
Date		MODIFICATION			
2 2 2 13	Montant				
1 9	14				
1 9	1				

IMPRIGA - Libreville - 2-78 - 18.486

1 - CODE CARTE : 2 CHIFFRES

Le code carte 23 est pré-imprimé sur les fiches de modification d'évaluation.

2 - CODE SOCIETE

3 - NUMERO DE SOCIETAIRE

4 - CODE BRANCHE

5 - NUMERO DE DOSSIER

6 - DATE DE SURVENANCE

Pour établir une modification d'évaluation, reprendre les mêmes éléments de la première ligne de la déclaration initiale (Références du dossier).

7 - PLAGE

8 - RISQUE

Peuvent être différents de la déclaration initiale, en fonction de nouveaux éléments apportés au dossier.

9 - POSITION : La modification d'évaluation suit la chronologie de la déclaration pour le code position, donc la première modification portera obligatoirement le code position 02.

10 - CATEGORIE

11 - REGION

12 - CONSEQUENCE

Reprendre les mêmes éléments que la déclaration initiale.

13 - DATE : 6 CHIFFRES : Cette date indique le jour où la modification d'évaluation est effectuée.

14 - MONTANT : 10 CARACTERES

1 signe (+ ou -), 9 chiffres.

Indiquer le montant soit dans la case positive si l'évaluation est augmentée. Soit dans la case négative si l'évaluation est diminuée.

CHAPITRE II : LES PROCEDURES NORMALE ET CONTENTIEUSE DE
REGLEMENT DES SINISTRES

Le règlement de sinistre automobile peut donner lieu à deux situations, selon qu'une contestation se développera ou non. Si l'on estime que les garanties sont régulièrement acquises et les responsabilités établies, il y aura règlement normal. S'il n'en est pas le cas, le règlement sera contentieux.

.../....

SECTION I : Le règlement normal

Le règlement normal des sinistres qui exclut toute contestation débute par l'étude des dossiers. Le service sinistre va procéder à la vérification des garanties et à la détermination des responsabilités.

D'une façon générale, la vérification des garanties consiste à établir la validité des contrats. le service concerné vérifie que le contrat esr en cours, qu'il ne fait pas l'objet d'exclusion de garantie, ou qu'il n'encourt pas la déchéance. Cette procédure est couronnée par l'accord de règlement dans la mesure où le service sinistre n'aura rélévé aucune anormalie. Le processus est plus ou moins long selon que ce dommage est matériel ou corporel.

Lorsque le Sociétaire est responsable, la M . G . A prendra en charge et les dommages du sociétaire et ceux du Tiers dans le cas d'une assurance multirisque.

Toute constatation faite, le règlement des dommages matériels semble plus rapide que le règlement des dommages corporels. Cela tient au fait que les dommages matériels ne réclament comme pièces justificatives que les certificats d'expertise, les dévis de réparation et des factures. Tandisque les dommages corporels exigent comme preuve des certificats médicaux, des rapports d'expertise médicale et surtout des certificats de consolidation ect...

SECTION II : LE REGLEMENT CONTENTIEUX

La procédure contentieuse de règlement de sinistre à lieu lorsque, à l'occasion de l'étude du dossier par le service sinistre certaines anomalies apparaissent. Ces anomalies peuvent se manifester lors de la vérification des garanties ou de la détermination des responsabilités.

concrètement, le service sinistre peut découvrir que ce sinistre ne pourra pas favorablement être réglé parcequ'il encourt la déchéance ou une exclusion de garantie. De même les circonstances de

...../.....

l'accident, en l'absence d'un constat de police ou d'un procès-verbal de gendarmerie pourront soulever un doute sur la responsabilité du sociétaire.

Dans tous ces cas de figures, le règlement pourra se faire à l'amiable, c'est-à-dire en dehors de toute instance judiciaire.

Le règlement amiable consiste à convoquer l'assuré ou le sociétaire déchu de ses garanties à la M . G . A . aux fins d'une transaction à l'amiable. Il s'agit pour le service sinistre de convaincre le sociétaire d'accepter un règlement arbitraire.

Ce type de règlement peut tout aussi bien intervenir dans le cadre d'un sinistre matériel ou corporel. Dans les dommages matériels, on tient compte de :

- La déchéance pour déclaration tardive ou pour conduite en état d'ivresse.
- L'importance des dommages. On invoque ensuite les raisons commerciales pour justifier un tel règlement.

Dans les dommages Corporels, le règlement amiable correspond à un autre état d'esprit. Dans la majeure partie des cas, l'initiative est le fait de l'assureur les ~~coûts~~ réels des sinistres corporels sont trop élevés, le service sinistre soucieux de ménager les intérêts de la compagnie va, en tenant compte de la responsabilité encourue, proposer à la victime un montant d'indemnité qui sera sans commune mesure avec les demandes de cette dernière. Cette proposition de transaction tient à la fois compte du taux d'infirmité et des frais exposés par les victimes.

Quant au règlement judiciaire, on retiendra deux cas de figure.

- l'initiative du procès émane de la victime ou de son assureur dans le cadre du droit commun.
- Le service sinistre au nom de la compagnie prend l'initiative du procès soit dans le cadre de la garantie recours soit dans le cadre ~~de la~~ ~~cadre~~ du recours subrogatoire.

.../....

Dans le cadre de la garantie recours, c'est l'hypothèse de l'assuré qui a normalement souscrit la garantie de Responsabilité Civile. Dans la mesure où la Responsabilité incombe à l'adversaire, la compagnie va tenter de recouvrer les sommes qui lui sont dues au titre du préjudice.

Dans le cadre du recours subrogatoire reconnu à l'assureur ; lorsque la M . G . A . règle le sociétaire au titre de la garantie dommages souscrite par ce dernier. Si la responsabilité du dommage incombe au tiers compromis dans l'accident, la Compagnie adresse à la partie adverse l'état de ses réclamations. C'est à la suite du refus de la compagnie adverse de payer que le dossier sera confié à l'avocat de la compagnie.

C O N C L U S I O N

Au terme de ce modeste rapport, diverses constatations s'imposent quant au règlement des sinistres automobiles.

La M . G . A constitue une société d'assurance à forme mutuelle, à cotisations fixes n'ayant pas d'agents généraux. Par conséquent toutes les souscriptions des polices, de même que tous les règlements de sinistres s'effectuent exclusivement au siège de la société. Ces règlements de sinistres exigent du sociétaire des obligations certaines.

En effet, après toute souscription de police, le sociétaire devrait soigneusement prendre connaissance de toutes les conditions générales automobiles (garanties, déchéances, exclusions) en vue de mieux cerner la procédure d'indemnisation en cas de sinistre.

Cette procédure d'indemnisation varie suivant qu'on est en présence des dommages matériels ou des dommages corporels. La réparation des dommages matériels semble plus rapide que celle des dommages corporels, car les dommages matériels (étant plus faciles à évaluer) ne réclament comme pièces justificatives que les dévis de réparation ou des factures. Alors que les dommages corporels requièrent comme preuve des certificats médicaux, des certificats de consolidation, des rapports d'expertise médical... Les victimes des dommages corporels sont particulièrement sensibles à ces lenteurs. Leur indemnisation peut durer longtemps du fait de l'attente de toute cette procédure.

Cette situation est particulièrement préjudiciable aux assureurs, Les sociétés d'assurance sont :

D'une part des prestataires de services dont la qualité est sévèrement appréciée par les victimes lorsque les délais de règlement sont très longs.

D'autre part, elles sont tenues par une réglementation financière très stricte qui exige d'elles le règlement des sinistres sur les primes de l'année de leur survenance.

Cette règle de l'annualité des comptes impose aux assureurs de mettre de côté à la fin de chaque exercice une " provision pour sinistre

restant à payer " Il est clair qu'en période de forte inflation, la provision initialement prévue pour un sinistre corporel important se déprécie et devient insuffisante pour régler une indemnisation évaluée longtemps après. D'autant que les placements effectués avec ces provisions peuvent subir les effets de la conjoncture économique. Les victimes qui doivent exposer des frais importants du fait de l'accident subissent très péniblement de tels retards.

Il serait donc important que de louables initiatives soient prises des assureurs comme des assurés ou sociétaires.

