

INSTITUT INTERNATIONAL

DES ASSURANCES

B.P. 1575

TEL. : 22-49-61 — 22-49-81

YAOUNDE

RAPPORT DE STAGE

LE ROLE DU PRODUCTEUR

« AUTOMOBILE »

PRESENTE PAR

M. DIAWARA CHEICKNA

ETUDIANT A L'I. I. A.

6^e PROMOTION

Il est de coutume qu'à la Fin de la 1er Année, chaque étudiant de L'I.I.A. effectue un stage de 10 semaines dans une compagnie d'Assurance. Ce stage a pour objet de confronter les connaissances théoriques acquises à la pratique sur le terrain. Autrement dit voir dans quelle mesure la théorie peut être le support de la pratique.

Ledit rapport qui sanctionne mes 10 Semaines de stage pratique porte sur le sujet suivant : le rôle du Producteur au sein du service automobile. Nous précisons que ce stage a été effectué à la Caisse Nationale d'Assurance et de Réassurance du Mali(C.N.A.R.). De ce fait au lieu d'être général, le contenu dudit rapport sera fortement influencé par la personnalité et le comportement du producteur Auto à la C.N.A.R.

I N T R O D U C T I O N

La caisse Nationale d'Assurances et de Réassurance (C.N.A.R.) est un établissement étatique à 100%, doté de l'Autonomie financière. Elle est placée sous la tutelle du Ministre des finances. Parmi les quatre compagnies d'Assurances au Mali, la C.N.A.R. garde la première place du point de vue émission de prime : Au sein de cette émission totale de la C.N.A.R., la branche Automobile, la plus vieille, le première pratiquée représente près de 70%. A côté de la branche automobile qui accuse d'année en année un résultat technique inquiétant, la C.N.A.R. exploite aujourd'hui d'autres branches telles que les Transports et Aviations, la Vie et l'Individuelle Accident, l'Incendie.

Mise à part la branche Vie et Individuelle Accident, toutes les autres rentrent dans la Catégorie des Assurances dommages par opposition aux Assurances de Personnes. Ces Assurances dommages sont guidées par le principe indemnitaire, principe énoncé dans l'article 20 de la loi de 1930. " L'Assurance relative aux Biens est un contrat d'indemnité : l'Indemnité due par l'Assureur à l'Assuré ne peut pas dépasser le montant de la Valeur de la chose Assurée au moment du sinistre ". En conséquence l'Assurance automobile ne peut jamais être pour l'Assuré une source de bénéfice d'enrichissement. La prestation de l'Assureur a pour but de rendre juste le dommage réellement éprouvé par l'Assuré ou le Bénéficiaire.

Non, son rôle est surtout d'expliquer au client le contenu garanties qu'il souscrit

Une majeure partie du rôle du producteur auprès de sa clientèle gravite autour de ce principe. Ce principe doit toujours être porté à la Connaissance des Assurables lors de la production proprement dite. Cette production proprement dite constate l'intervention du producteur à deux niveaux. La 1ère intervention réside dans le recueil des informations auprès du souscripteur, informations qui vont du nom de l'Assuré ou souscripteur jusqu'eventuellement à la facture d'achat en passant par la puissance fiscale, l'usage, la nature de la garantie sollicitée, la date d'effet, bref toutes informations pouvant aider le producteur à l'appréciation du risque qu'il compte garantir.

La 2ème intervention se concrétise dans la détermination de la prime que le souscripteur doit payer en contre partie de la garantie accordée par le producteur.

Cette intervention du producteur dans la production proprement dite est constatée soit :

- par la rédaction d'une proposition d'assurance lorsqu'il s'agit d'une nouvelle souscription. Dans ce cas le producteur affecte un numéro de police au nouveau contrat. Les polices sont codifiées suivant l'usage du véhicule et le tarif à appliquer. ^{Un Exemple} Les conditions générales et particulières ~~sont~~ ^{sont} remises au client après leur dactylographie. *Ces conditions sont signées par le client et le Producteur.*

- par la rédaction de l'avenants de renouvellement. Cet Avenant peut enregistrer ou non une modification de la situation initialement mentionnée sur la proposition. Le producteur, en plus du numéro de police affectera un numéro d'Avenant. A chaque modification de la proposition un avenant est rédigé par le producteur en affectant un numéro d'avanant. Ainsi un dossier porte un seul numéro de police avec éventuellement un numéros d'avenant à chaque fois qu'une nouvelle opération est effectuée.

La production proprement dite recouvre aussi la rédaction des avenants de suspension, le transfert, de changement de véhicule, de nantissement, de remise en vigueur.

Toutes ces opérations effectuées par le producteur ont comme préambule l'acceptation en garantie du risque en question. C'est pourquoi dans le présent rapport nous verons dans un premier temps les garanties offertes par le producteur de la C.N.A.R., dans un second le rôle d'information et enfin la gestion du portefeuille.

" 1er P A R T I E "

GARANTIES OFFERTES A L C.N.A.R.

Généralement la demande du souscription porte sur la garantie tiers ou garantie tous risques. Dans ce jargon il faut comprendre que la garantie tiers correspond à la couverture de la responsabilité de l'assuré à l'égard des tiers. La garantie tous Risques (Tous les risques assurables) est la réunion de garanties ~~à la C.N.A.R.~~ à savoir : RC + VOL + Incendie + Tierce Complète; On Comprend donc Aisement, contrairement à la compréhension du profane, que la Tous Risques comporte des exclusions à partir du moment où les garanties qui la composent en comportent.

I G A R A N T I E R E S P O N S A B I L I T E C I V I L E

1°) La Garantie R.C. Obligatoire :

Il s'agit de la garantie de base en Assurance Auto. Aucune autre garantie ne peut être souscrite sans au préalable avoir contracté une garantie R.C. C'est donc le support de ^{toute} l'autre garantie dans la branche automobile. Le producteur Auto doit donc savoir qu'il n'a pas le droit de délivrer une garantie additionnelle sans s'assurer d'abord que le demandeur est détenteur ou a une couverture de sa R.C à l'égard des Tiers.

En république du Mali l'obligation d'Assurance en matière de circulation des véhicules terrestres à moteur est instituée par la loi N° 68-11 -AN-R.M du 17 Février 1968. Cette loi comprend 15 articles Tout producteur doit être muni de cet écrit ou l'avoir à l'esprit à tout moment pour lui permettre de discuter valablement avec les Assurables. Dans le cadre de ce rapport nous ne vous citerons que trois de ces articles à savoir :

ART 1er / Toute personne physique ou morale dont la responsabilité civile peut être engagée en raison de dommages corporels ou matériels causés à des tiers par tout véhicule terrestre d'une cylindrée égale ou supérieur à 125 CM3 ainsi que par ses remorques ou semi-remorques doit, pour faire circuler lesdits véhicules, être couverte par une Assurance garantissant cette responsabilité. Cette assurance doit être constatée par un contrat d'Assurance établi par l'Assureur et signé des deux parties.

ART 2 / Les dispositions de l'ART 1er ne sont pas applicables aux dommages causés par les chemins de fer.

ART 3 / l'obligation d'Assurance ne s'applique pas à l'état à l'exclusion des collectivités publiques et des sociétés et entreprises d'état dotées de l'Autonomie financière.

Selon l'Art 1er le producteur doit comprendre, bien que la loi soit imprécise, que sont considérés comme Véhicule terrestre à moteur les velocycles et tricycles à moteur (même en dessous de 125CM³), les autocars, les autobus, les véhicules de transport, véhicule agricole, tracteur attelé ou non à 1 remorque ou semi remorque. En resumant on peut dire qu'est considéré comme véhicule terrestre à moteur tout engin à moteur pouvant transporter une personne.

A°) ETENDUE DE LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE

Le décret N° 82 du 18 Mai 1968 portant application de la loi N° 68 11 AN-R-M traite dans son titre premier l'étendue de l'obligation d'Assurance. Ce décret d'Application comporte 24 Articles. Nous ne verons dans ce rapport que quelques uns mais il est impératif que le producteur sache le contenu de ces 24 Articles pour être à mesure d'éclairer la clientèle quant aux question susceptibles de lui être posées.

Selon l'article 4 de ce décret d'application l'acceptation d'une couverture R.R. oblige l'assureur à garantir la réparation des dommages corporels ou matériels causés par le véhicule assuré résultant, à l'occasion de la circulation.

- Les accidents, incendies ou explosion consécutifs aux accidents causés par le véhicule, les accessoires et produits servant a son utilisation, les objets et substances qu'il transporte.

- De la chute de ces accessoires; objets, substances du produit.

B°) ELEMENTS D'EVALUATION DE LA PRIME RESPONSABILITE

CIVILE : Il s'agit d'éléments d'appréciation du Risque que l'Assureur s'engage à couvrir. Comme les risques sont d'une inégalité de gravité, l'attitude du producteur ne sera pas la même à l'égard de chacun d'eux. Le producteur doit satisfaire la nécessité technique de sélectionner les risques. *Le risque étant obligatoire, la sélection se traduit par les différences de tarification.*

.../...

Dans ce cas il lui faudra se livrer à une appréciation. Ne pouvant mener l'enquête personnelle sur chaque risque, la coopération de l'assuré devient une impérative. C'est pourquoi la loi de 1930 oblige l'Assuré à déclarer exactement lors de la conclusion du contrat toutes les circonstances connues de lui qui sont de nature à faire apprécier de l'assureur les risques qu'il prend à sa charge.

De *legé Ferenda* (au sujet de loi devant être faite) il y avait lieu de choisir l'un des 2 Modes :

- soit l'Assuré est tenu de déclarer spontanément les circonstances qu'il sait.

- soit l'Assuré n'est tenu que de répondre au questionnaire que lui pose l'assureur.

Dans la pratique les tribunaux retiennent le 1er mode c'est à dire la déclaration spontanée. Dans beaucoup de Compagnies contrairement à la C.N.A.R. & à côté du principe existe le système de questionnaire que l'Assuré remplit. On remarque que le questionnaire est sécourable à l'assuré honnête car il va l'aider à ne pas oublier telle ^{ou telle} circonstance. En revanche le questionnaire est une arme redoutable à l'encontre de l'Assuré malhonnête car l'Assureur pourra établir aisement sa mauvaise foi. Aussi l'écrit étant par nature respecté par la population Malienne, pourra freiner un peu les manoeuvres frauduleuses qui commencent à prendre de l'ampleur. En effet il n'est pas rare de voir des véhicules assurés en R.C. simple effectuer des transports de passagers ou de marchandises à titre payant et même des opérations de location.

Les éléments de déclaration conditionnant le montant de la prime responsabilité sont les suivants :

a) L'USAGE DU VEHICULE : c'est un élément important sinon le plus déterminant dans la tarification. A la C.N.A.R. les risques auto sont classés en 5 Catégories définies par l'usage du véhicule. Nous pouvons dire que le tarif auto est subdivisé en 5 Classes correspondant chacune à une des 5 Catégories d'usages.

.../...

1°) LA CLASSE I OU TARIF I

Rentrent dans cette classe les voitures privées utilisées tant pour la promenade que pour Exercice d'une profession (voiture de location avec chauffeur. Ces vehicules sont couramment appelés : A.P. (Affaire et promenade).

2°) LA CLASSE II OU TARIF II

Cette classe concerne les vehicules servant au transport de produit pu marchandises appartenant à l'Assuré non muni de patente de transporteur. Le code affecté a ces vehicules est T.P.C. (Transport privé de commerce).

3°) CLASSE III ou TARIF III

Il s'agit des véhicules servant aux transports à titre onéreux de marchandises ou de produits appartenant à des tiers. On les appelle T.P.M (Transport publicde marchandises) ou T.P.V. (Transport public de voyageur).

4°) CLASSE IV ou TARIF IV

Rentrent dans cette classe les véhicules destinés à l'usage TAXI.

5°) CLASSE V OU TARIF V

Il s'agit des véhicules motorisés à deux ou trois roues.

b) LA PUISSANCE FISCALE

C'est un élément très important de tarification. Une erreur sur la puissance peut donner lieu à une différence énorme entre le montant de prime et risque accepté. En effet à la C.N.A.R. à l'interieur de chaque classe ou TARIF les décomptes de prime diffèrent seulement suivant des fourchettes definies par les puissances fiscales. Uniformement à l'interieur de chaque ^{classe} les forces c'est à dire nombres de chevaux sont groupées de la manière suivante :

2 CV

3CV à 6 CV =

7CV à 10 CV =

11 à 14CV =

15 à 23CV =

24CV et plus =

Un véhicule de 12 CV usage T.P.M. paiera la même prime qu'un Véhicule usage T.P.M. de 14 CV. Il faut signaler que certaines puissances fiscales donnent lieu pour le calcul de la prime à des équivalences et précisément le cas des moteurs diesels - c'est ainsi qu'un véhicule de 13 CV diesel sera tarifé en équivalence d'un véhicule à source d'essence de 19 CV. (Voir Arrêté 877).

c) LA CARROSSERIE

C'est le type de déclaration sans intérêt qui peut être omise dans les polices de responsabilité civile. Néanmoins cette précision se justifie dans le cas des camionnettes. C'est ainsi qu'une 404 Bâchée même utilisée pour les promenades est tarifée au tarif II. Des aménagements sont faits en ce qui concerne les arroseuses ambulance corbillards etc (Voir art 37 de l'Arrêté).

d) NOMBRE DE PLACES

Il faut entendre le nombre de passagers ou personnes transportées dans le véhicule. Cet élément d'appréciation du risque revêt deux aspects :

Le premier aspect se traduit par l'influence du nombre de passagers sur le montant de la prime et le second se traduit par une non assurance que nous verrons dans le rôle d'information du producteur. Le premier aspect sera examiné cas par cas selon l'usage fait du véhicule.

- Les passagers transportés sur les cycles n'interviennent pas dans le calcul de la prime. Le tarif tient compte seulement de la cylindrée pour marque la différence de prime entre les différentes sortes de cycles.

- Les personnes transportés dans les véhicules à usage A.F. Mise à part la garantie individuelle des personnes transportées et la garantie sécurité routière les passagers n'ont aucune influence sur le montant de la prime. Dans cette catégorie le calcul de la prime tient compte seulement de la puissance fiscale. On peut donc dire ~~que~~ à la différence de certaines compagnies étrangères, ^{que} la profession, l'âge de permis ou zone de circulation n'entrent pas dans l'appréciation du risque à la C.N.A.R.

- Les véhicules à usage T.P.C. et les Véhicules T.P.M. La garantie est souvent assortie de la garantie passagers transportés à titre gratuit.

Leur nombre à la CNAR est limité dans la pratique à 5/8 qui signifie ; 3 dans la Cabine et 5 hors cabine. Comme dans la classe 1, les accidents corporels causés à des tiers transportés à titre gratuit sont couverts ^{avec surprime par} la garantie responsabilité civile souscrite ^{Tout} les véhicules à usage T.P.C. lorsque les passagers sont dans la cabine et sont au nombre de deux en sus du conducteur (voir Arrêté N°4615 M.F.C.) Par conséquent la surprime n'est perçue que pour les 5 Passagers hors Cabine soit 3 897 FM par passager. A notre avis la surprime aurait dû porter sur 6 Passagers au lieu de 5 Puisque la couverture n'est d'office que pour deux passagers dans la Cabine.

Quant à la limite du nombre de passagers gratuit, l'arrêté donne plein droit à l'Assureur d'accepter autant qu'il veut tout en fixant un planché qui est de 5 soit 19 585 FM. Bien que le plafond ne soit pas fixé le producteur doit savoir que la conduite d'un véhicule T.P.C. n'exige pas un permis transport en commun. Par conséquent l'acceptation du nombre de passagers au delà de 8/10 risque de fausser l'adéquation entre le permis de conduire et le risque. La souscription des T.P.C. avec plus de 8 passagers gratuits est à éviter.

- Les Véhicules à usage T.P.V. =

En plus de la prime R.C. des surprimes sont prévues et varient suivant le nombre de passagers autorisés par la direction des Transports. En sus donc des primes du Tarif 3, la surprime jusqu'à 30 Places est de 5 510 FM par place. A partir de la 31^è place la surprime baisse à 3 940 FM par place. Dans tous les cas on ne peut percevoir moins de 110 250 FM de surprime. Par conséquent même un véhicule à usage T.P.V. qui n'est autorisé à transporter plus de 10 Passagers paiera une surprime de 110.250 FM

- Les Véhicules du Tarif 4 (TAXI)

Les primes du Tarif 4 sont calculées à partir du Tarif 1. A chaque passager correspond une surprime de 40% de la Prime net R.C. dudit véhicule pris au tarif 1. La particularité des contrats du Tarif 4 est qu'obligatoirement tous ces contrats sont assortis d'une franchise absolue de 10.000 FM. Par conséquent tous les contrats du tarif 4 constatent une réduction de prime RC. de 10% pour mieux comprendre le mécanisme voyons l'exemple suivant :
Un Taxi Renault 4 ; Puissance Fiscale 5CV - 4 Passagers.

Nous savons que le Tarif 1 donne 3 à 6CV une Prime Nette RC. de 37 205 FM. Les 4 Passagers Donnent lieu à une surprime de $4 \times 14\ 882 = 59\ 528$.

Selon la pratique à la C.N.A.R. le décompte de prime pour une année ferme sera :

R.C.	37 205
Passagers	59 528
	<hr/>
	96 733
Franchise 10%	9 673
	<hr/>
Prime Nette	87 060

Comment la franchise peut-elle porter sur la prime ? Les franchises s'appliquent plutôt sur les montants de sinistres.

pour connaître le montant net à payer par l'Assuré ou le souscripteur il faudrait ajouter le coût de la police qui est de 1 000 FM et 30% du cumul de la Prime Nette et Coût de Police. Les 30% représentant la Taxe d'enregistrement qui est reversée aux Impôts.

Dans cette méthode de calcul nous décelons un manque à gagner considérable, car la franchise porte et sur la prime R.C. et sur la prime passagers. Bien sur nous garantissons la responsabilité de l'assuré à l'égard des passagers, mais cette responsabilité est différente de la responsabilité *sur laquelle*

doit porter la franchise. La franchise doit porter sur la prime de la responsabilité à l'occasion de laquelle la preuve de la faute du conducteur (Assuré par stipulation) est mise à la charge du tiers lésé. Alors que dans le cas de responsabilité Civile de l'Assuré à l'égard des passagers à titre onéreux, c'est à l'assuré prouver l'existence d'une exonération de responsabilité car une présomption de responsabilité pèse sur lui. Dans ce seul exemple le décompte de prime ressort un manque à gagner de près de 6 000 FM.

e) LE CAS DES REMORQUES.

Selon l'arrêté 877 instaurant le tarif automobile, l'assurance d'une remorque donne lieu à l'application d'une surprime obligatoire de :

10%	en	Catégorie 1
20%	en	Catégorie 2
30%	en	Catégorie 3 et 4

Il faut comprendre que cette surprime est applicable lorsque la remorque peut être attelé à différents Véhicules.

Les pourcentages ci-dessus indiqués seront appliqués à la prime de véhicule passible du Tarif le plus élevé : Autrement dit lorsqu'un client à un ensemble tracteur et semi-remorque il n'y a pas lieu d'appliquer la surprime. La surprime ne sera appliquée qu'à la deuxième remorque. D'une manière générale la surprime intervient lorsque le nombre de remorque dépasse le nombre de tracteurs.

c) LE CONTROLE DE L'OBLIGATION D'ASSURANCE

Pour permettre le contrôle de l'obligation d'assurance de décret N° 82 d'application dans son titre II impose aux entreprises d'assurance de délivrer sans frais un document justificatif pour chacun des véhicules assurés par leurs soins. Ce document justificatif est appelé attestation d'assurance. Selon l'Art 12 de ce titre aucune couleur ni dimension n'est imposée à l'assureur Malien. Toutefois le document justificatif doit mentionner :

- La dénomination et l'adresse de l'Assureur
- Les Noms, Prénoms et Adresse du souscripteur du contrat
- Le Numéro de la Police d'assurance.
- La période d'Assurance correspondant à la prime ou portion de prime
- La Nature et le Type du Véhicule ainsi que la profession du souscripteur.
- Les caractéristiques du véhicule, son numéro d'immatriculation ou à défaut le numéro du moteur.

cette attestation doit être ^{délivrée} dans un délai maximum de 15 Jours à compter de la souscription du contrat. Avant l'expiration du délai de 15 Jours, la présomption d'assurance est établie par une attestation provisoire appelée note de couverture. A la C.N.A.R. cette pratique n'existe pas car il est formellement interdit par la Direction la délivrance de la note de couverture. Les attestations sont immédiatement ^{dans} délivrées à la souscription. Aussi comme la législation française cette attestation à la C.N.A.R. est de couleur jaune pour les garanties ne s'étendant pas au delà des frontières et de couleur verte au delà des frontières. Ce qui est important de savoir c'est que cette attestation est un document qui laisse présumer que l'obligation d'assurance a été satisfaite. Elle n'est en fait qu'une présomption et non une preuve. Toutefois la carte Verte à une valeur de preuve c'est à dire la Société qui a délivré va être tenue de payer les sinistres causés dans les autres pays.

Pour cela le producteur doit prendre toutes les dispositions à ne pas mettre ces attestations à la portée de certains collègues de moralité douteuse.

Comme nous venons de le voir il est fait obligation à tout détenteur d'un véhicule terrestre à moteur de couvrir sa responsabilité civile à l'égard des tiers. Mais qu'advient-il lorsqu'un détenteur de V.T.M. se voit opposer un refus de garantir par les assureurs ? Selon l'art 17 du décret N° 82 " Toute personne Assujettie à l'obligation d'assurance peut saisir la commission nationale des Assurances lorsqu'un Assureur oppose un refus à une proposition tendant, soit à la souscription d'un contrat nouveau, soit à la souscription d'un contrat déjà existant, lorsque cette proposition est faite pour satisfaire à l'obligation d'assurance."

Le Silence de l'assureur pendant plus de dix jours après réception de la proposition est considéré comme un refus implicite d'Assurance.

II LES GARANTIES DOMMAGES :

Ce sont des garanties dont la souscription n'est pas obligatoire. En effet la loi n'impose pas aux détenteurs de véhicule terrestre à moteur de couvrir les dommages au véhicule. Ces garanties dommages sont au nombre de trois à la C.N.A.R. à savoir :

- Tierce complète
- VOL
- Incendie

Les autres garanties dommages telles que tierce collision, bris de glace restent inexploitées.

Le producteur doit savoir que les garanties dommages ne sont pas accordées aux deux roues à la C.N.A.R. D'après nos enquêtes cette mesure a été engendrée par la multiplication de vols de motocycles. Les agents de la C.N.A.R. N'ayant aucun moyen de contrôle jugé impératif la suppression pure et simple de toute souscription des garanties dommages pour les cycles. Nous sommes d'accord avec cette mesure concernant les cycles car un coup d'oeil sur une dizaine de P.V. Concernant les cycles permet de dire que sur 100 Accidents 80 sont au tort des motocyclistes. Autrement dit en accordant la garantie dommage au motocycle nous risquons d'intervenir sur un double front à savoir :

.../...

- au titre de la R.C. nous reparerons l'adversaire du cyclomotoriste.

- au titre de la garantie dommage nous sommes tenus de reparer la mobylette.

Encore une fois nous sommes d'accord avec la mesure car la detention ou la conduite d'un cyclomoteur n'est pas liée à la possession d'un permis de conduire, ce qui fait que les règles élémentaires fondamentales sont ignorées des cyclomotoristes.

Comme son nom l'indique la garantie dommage a pour objet de reparer les dommages subis par le vehicule assuré. Cette garantie dommage peut être souscrite avec ou nom franchise. Lorsqu'elle est souscrite avec franchise l'assuré est en ce moment son propre assureur jusqu'a concurrence du montant de la franchise. A la C.N.A.R CETTE FRANCHISE TOUJOURS ABSOLUE PAR CONSÉQUENT deduite de l'indemnité dans tous les cas. L'arrêté 877 instituant le tarif automobile n'a pas traité le cas des franchises relatives.

Voyons à présent les différentes garanties dommages accordées à la C.N.A.R. A noter que ces garanties ne sont souscrites qu'après celle de la R.C.

1°) TIERCE COMPLETE

Cette garantie couvre les dommages subis par les vehicules Assurés ainsi que les accessoires et pièce de rechanges dont le catalogue du constructeur prévoit en même temps que la livraison du vehicule. Ces dommages doivent survenir soit par suite d'une collision avec un autre vehicule, soit par suite d'un choc avec un corps fixe ou mobile, soit encore du fait du renversement du vehicule sans collision préalable.

LA PRIME TIERCE EST FONCTION :

- de l'usage du vehicule
- de la valeur du vehicule, déclarée par l'assuré étant précisé que cette valeur ne peut être inférieur à la valeur neuve, dans le territoire, d'un vehicule un type correspondant.

La prime est obtenue en appliquant à la valeur neuve du vehicule un taux déterminé par le tarif suivant la categorie dans laquelle rentre le vehicule.

2°) RISQUE VOL

la garantie s'applique aux dommages subis par le véhicule assuré ainsi que les accessoires et pièces de rechanges dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison en même temps que le véhicule provenant de la disparition ou de la deterioration du véhicule à la suite de vol ou d'une tentative de vol. Sont également couverts les frais engagés par l'assuré avec l'accord de l'assureur pour la récupération du véhicule volé.

La prime vol comme en Tierce est fonction de la valeur du véhicule déclarée par l'Assuré. Le taux de Prime à appliquer est déterminé par le Tarif en vigueur? Ce qui est important de savoir et qui est valable pour le calcul de prime de toutes les garanties dommages, est que le Tarif, ne pouvant prévoir toutes les valeurs possibles des véhicules, a résolu le problème en disant.

Pour une valeur de 1 500 000 FM la prime est de tant de Francs et lorsque la valeur du véhicule excède 1 500 000 FM appliquer tant pourcent sur l'exédent de valeur (ce taux est de 0,32 % pour le Vol). A titre d'exemple : Un client qui veut une garantie RC + VOL pour une renault:/4 à usage A.P. valeur 3 700 000 FM.

Prime R.C. sera déterminée par le Tarif 1. On sait que le Tarif 1 donne les primes suivant la puissance fiscale qui est dans notre exemple de 5CV. Par simple lecture de la colonne 3 à 6CV nous retenons

Prime R.C. = 37 305 FM.

Prime Vol (pour 1.500.000 FM la prime est de 5 796 FM)

(pour l'exédent = 0,32 % de (3 700 000 - 1 500 000) =
= 7 040 FM.

La prime commerciale c'est à dire le net à payer par l'assuré ou le souscripteur se subdivise en trois parties à savoir :

Prime Nette : qui correspond exactement au risque plus le chargement.

Coût du contrat = la contre Partie et petites fournitures nécessités par la souscription.

Taxe d'enregistrement = la Taxe reversée à la Direction des impôts.

40 041 -(Prime Nette)
1 000 (Coût de Police)
12 312 (Taxe : 30%)

53 353 FM (Prime Commerciale)

3°) RISQUE INCENDIE :

La Prime incendie est fonction :

- de l'usage du Véhicule
- du type du moteur. En effet le tarif prévoit un taux de prime différent suivant que le moteur est diesel ou essence.
- de la valeur du Véhicule.

Comme toute garantie dommage, la garantie incendie est facultative quand à sa souscription ; Elle s'applique au dommages matériels subis par le véhicule assuré et ses accessoires et pièces rechanges dont le catalogue du constructeur prévoit la livraison même temps que le véhicule et provenant :

- d'incendie
- de combustion spontanée
- de chute de la foudre
- d'explosion

ce qui est important de savoir est qu'au delà de la tolérance de transporter 500KG ou 600 Litres de matières inflammables ou explosives prévue dans le contrat sans surprime, une surprime de 100% doit être obligatoirement perçue. C'est pourquoi à la C.N.A.R. CONFORMEMENT à l'arrêté 877 la prime incendie est doublée pour les Camions Citernes ou Tracteurs aménagés pour le transport de carburant ou d'explosif.

III LA GARANTIE SECURITE AUTO OU INDIVIDUELLE
PERSONNE TRANAPORTEE

Sa Souscription est aussi facultative. Sa particularité est qu'elle peut être associée à toutes les combinaisons possibles des garanties automobiles. (RC + sécurité Auto)
RC + Incendie + sécurité Auto ; RC + Vol + sécurité Auto etc...).
C'est une garantie qui appartient à l'assurance de personne et qui fait partie de la famille de l'Assurance Individuelle Toute la Garantie repose sur la notion d'accident. Bien qu'il n'y a pas de définition unanime ^{la définition à retenir} est la suivante : " Toute Atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure."

.../...

La garantie est acquise aux personnes transportées dans le Véhicule y compris le conducteur lorsqu'il y monte et lorsqu'il en descend ou lorsqu'il y participe à la mise en marche du véhicule ou à sa réparation en cours de route. Le conducteur est bien couvert par la garantie sécurité auto contrairement au contenu du contrat sécurité Auto à la C.N.A.R. En effet à la C.N.A.R. il y a une exclusion du chauffeur bien qu'il soit exigé du souscripteur la couverture du nombre total de places prévues dans le véhicule. C'est ainsi que pour une R/12 il est exigé de couvrir les 5 Places cette exclusion motive souvent le refus de la garantie par certains clients qui sont le plus souvent conducteurs ^{Professionnels}. Comme je l'ai dit au début, il s'agit d'une variante d'assurance de personne par conséquent ne doit pas tenir compte de la profession ou rang social avant ou après le sinistre. Il s'agit d'une assurance de Capital et l'Assureur est tenu en cas de réalisation jusqu'à concurrence du capital prévu et plus. Ce capital est contractuel c'est à dire quel'assuré va en accord avec le producteur déterminer un montant (Capital) pour lui et les passagers membres ou non membres de sa famille.

xxx 2^{ème} Partie ~~20~~) L'INFORMATION DE LA CLIENTELE

Bien de désaccords entre Assuré - Assureur proviennent d'un manque d'information de la clientèle. Nous savons tous, bien que le contrat ressort toutes les conditions dans lesquelles la garantie est acquise, les Assurés restent la plupart des cas dans l'ignorance de certaines exclusions ou leur justification; généralement ces désaccords, interviennent lors des règlements de sinistres.

Le producteur doit donc se renseigner au niveau du service sinistre afin de recenser les points qui engendrent le plus souvent des malentendus sur la délimitation des garanties offertes. Ce rôle Informatif du producteur est quelque peu mis en oeuvre à la C.N.A.R. Dans la plupart des cas le producteur se limite à recenser les éléments lui permettant de tarifier correctement. Nous pensons que l'essentiel n'est pas la tarification, une des premières préoccupations du producteur résiderait dans le maintien de sa clientèle. Pour cela il faudrait que l'Assureur et l'Assuré conviennent des limites de la garantie offerte ou acceptée. Autrement dit que l'assuré connaisse bien les exclusions, les déchéances qui sont le plus souvent contestées lors des sinistres. Un bon producteur doit se sentir coupable lorsqu'un Assuré lui dit " Si je savais ou si je l'avais su... "

Dans ce rapport nous n'avons pas la prétention de traiter toutes les exclusions ou déchéances, mais seulement quelques unes qui nous ont paru au cours de ce stage, importantes et doivent être portées à la connaissance de la clientèle : certains clients qui ont souvent une garantie tous risques (R.C. + Vol + Incendie + Tierce) pensent qu'ils ne doivent supporter aucune exclusion et principalement : les exclusions de dommages subis par le propriétaire, le conducteur, les membres de sa famille ou ^{Triples et} ~~les salariés~~, le vol des pneumatiques ^{ou du véhicule} dans certaines conditions ~~ou du véhicule~~. Voyons les un à un :

- Le Propriétaire : Le Principe de L'Assurance est celui de garantir une responsabilité. Or nul ne peut plaider contre lui-même.

- Le conducteur : cette exclusion s'explique par un souci d'équité. L'accident est la plupart du temps dû à une faute du conducteur. Permettre un recours de ce même conducteur risquerait de faire prendre en charge des dommages dépassant le cadre de la responsabilité.

- Les membres de la famille de l'Assuré ou du Conducteur cette exclusion se justifie par le fait qu'on ne veut pas que le procès vise, à travers le conducteur, uniquement la compagnie d'Assurance. En Effet si la compagnie d'assurance n'existait pas, le fils ou le père, ou la mère n'actionnerait jamais son père, sa mère ou son fils. Il est à noter que la famille du conducteur peut faire un procès au propriétaire si l'accident est dû à un vice du véhicule.

- Les salariés : Il s'agit d'Assurance de dommages et non de personnes. Par conséquent l'Assureur n'interviendra pas en plus de la sécurité social. Autrement dit les salariés au cours de leur travail sont garantis par la législation Sociale.

- Le vol des pneumatiques dans la rue ou à certains endroits ^{les remises ou garage ne rentre pas dans} autres que ~~la~~ ^{la} garantie Vol. pour les voitures de location un client qui loue la voiture et fuit avec ne rentre pas dans le cadre de la garantie vol. Il s'agit plutôt d'un abus de confiance.

Beaucoup de critiques sont formulées au sujet de la valeur prise en considération pour les véhicules agés d'un An ou ^{de} deux ans ou encore pour les véhicules non dédouanés. Nous dirons que la souscription des garanties dommages doit toujours être basée sur la valeur neuve du véhicule droits de douane compris et ceci même si la valeur venale du véhicule est très nettement inférieure .

Cette règle est juste car en cas d'accident, les frais de réparation seront déterminés par le coût de la main - d'oeuvre au jour du sinistre et non sur les prix des pièces détachées ou de la main - d'oeuvre au jour de la sortie d'usine du véhicule. De même si une pièce doit être changée, elle le sera par une pièce neuve qui sera vendue au cours du jour et aura supporté les droits de douanes en vigueur au jour de la réparation.

- Les frais de dépanage ou de remorquage ainsi que les dommages indirects telles que les privations de jouissance ne sont jamais remboursés ou supportés au titre des garanties dommages.

- Dans la garantie tiers transportés ou sécurité auto, le décès n'est pris en compte que si le décès survient à la suite d'un accident et que le décès survient dans 12 Mois à compter de la date d'accident. ~~Ainsi~~ dans tous les accidents le capital n'est pas intégralement réglé. Lorsqu'il s'agit de blessure l'indemnité sera déterminée en appliquant le taux d'incapacité au capital fixé dans le contrat.

Les frais pharmaceutiques prévus dans la garantie tiers transportés ne sont remboursés que sur présentation de pièces justificatives. Aussi lorsque les frais pharmaceutiques ont été supportés par un organisme quelconque, l'assurance ne pouvant être source de bénéfice (car les frais pharmaceutiques rentrent dans le cadre des Assurances dommages) il n'est pas question de les rembourser. Au cours de ce stage nous avons entendu certains clients qui n'ont jamais fait d'accident traiter les assureurs de voleurs. D'autres pensent qu'un bon client, comme dans le commerce en général, aurait pu bénéficier d'une garantie gratuite.

Le producteur doit concevoir toutes ces critiques et en profiter pour éduquer ou informer sa clientèle sur ce qu'il fait. Il ne sert à rien de donner une définition de l'Assurance ou de rentrer dans les techniques de l'Assurance car l'Assuré en général ^{ou} perçoit difficilement la portée. Le producteur, loin de s'enlever, répondra : non Monsieur, nous ne sommes pas des voleurs mais des gérants de vos primes. Le producteur doit lui donner l'exemple d'un sinistre connu du grand public en mettant au regard les primes payées par ce sinistre et le coût du sinistre. Ainsi vous prouvez au client que c'est avec la prime de ceux qui n'ont pas fait d'accident que l'assureur complète la prime modique du sinistré pour indemniser ou réparer le Sinistre.

Aujourd'hui vous êtes un bon client mais demain vous pouvez être un mauvais.

Ces explications sont indispensables pour le maintien du Portefeuille constitué.

3°) PARTIE : GESTION DU PORTEFEUILLE

Pour ce qui est de la confection des dossiers de production un accent doit être mis sur la rédaction des avenants des conditions particulières. Actuellement ^{à la C.N.A.R.} presque tous les contrats nouveaux sont constatés uniquement par la proposition manuscrite et les quittances de prime. Les conditions générales ni particulières ne figurent dans les dossiers; En cas de litige ou de contestation d'une exclusion ou déchéance, il nous sera très difficile de défendre de tels dossiers. Il est indispensable de détacher 2 ou 3 secrétaires qui s'occuperont uniquement de la dactylograpie des Avenants conditions particulières et générales. On pourrait même augmenter le cout de police de 200FM au titre de l'envoi des avenants et polices pour signature auprès des Assurés. Un client ne doit pas être traité à la légère comme un objet; Il a besoin que son assureur s'intéresse à lui, le connaisse le conseille. C'est pourquoi il doit exister un contact permanent entre Assuré-Assureur. Ce contact ^{ne} doit être limité au jour de la souscription pour ne reprendre qu'à la réalisation du risque. Pour mieux gérer son portefeuille, il est imposé au producteur un suivi permanent de sa clientèle et ceci client par client. L'instauration du système de fichés polices s'avère nécessaire pour le producteur de la C.N.A.R. On aura donc à créer à l'occasion de la naissance de chaque contrat, une fiche police qui permettra, sans qu'on ait recouru à la police elle-même, la consultation et la vérification d'éléments essentiels. En plus au verso, chaque fiche doit faire apparaître les sinistres ayant frappé ledit contrat. Ces fiches polices doivent être conçues de manière à permettre au producteur :

- Une connaissance rapide du nombre de polices par catégorie et par garantie.
- Connaissance du montant de l'encaissement s'y rapportant
- Une connaissance du montant des primes à recevoir
- de connaître les résultats statistiques d'un contrat donné
- de discuter pertinemment soit avec l'assuré soit avec la direction.
- De contrôler l'octroi ou le refus d'une éventuelle bonification et corollairement pouvoir démontrer à un client qu'il n'est pas aussi " bon " qu'il le prétend.

Ces fiches doivent servir d'instrument de Production auprès du producteur et non d'instrument de recherche pour le service recouvrement. La fiche police doit être tenue à jour chaque fois qu'une modification interviendra par voie d'avenant ou lors du renouvellement. Il ne sert à rien de créer des fiches le jour de la conclusion du nouveaux contrat et de se limiter à cette seule recapitulation sur la fiche. Il est donc sans intérêt les fiches polices qui restent m^uettes sur les modifications intervenues pendant la vie du contrat. C'est sur ce travail methodiquement et scrupuleusement exécuté que repose tout l'interêt du fichier " Polices ". Quelque soit le mode de classement choisi (numero de polices ou alphabétiquement) les fiches doivent être de couleurs différentes suivants la catégorie de risque.

A partir de ces fiches polices et les registres de souscription, le producteur doit être à mesure d'élaborer des tableaux de bord indispensables dans les diagnostics et l'appréciation de l'évolution des Affaires. Ces tableaux de bord peuvent être tenus mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement.

EXEMPLES DE TABLEAUX DE BORD :

I AFFAIRES NOUVELLES

! CATEGORIE !	! NOMBRE !		! MONTANT!EMISSIO !		! TAUX DE CROISSANCE !			
	! Année N !	! AnnéeN+1 !	! Année N !	! Ann N+1 !	! Nombre !		! Montant!	
					! An N !	! An N+1 !	! An N !	! An N+1 !
! A.P. !	!	!	!	!	!	!	!	!
! TAXI !	!	!	!	!	!	!	!	!
! 2 ROUES !	!	!	!	!	!	!	!	!
! T.P.C !	!	!	!	!	!	!	!	!
! T.P.V !	!	!	!	!	!	!	!	!
! T.P.M !	!	!	!	!	!	!	!	!
! LOCATION! !	!	!	!	!	!	!	!	!

II POLICES RENOUEVELES

CATEGORIE	NOMBRE		MONTANT EMISSION		TAUX DE CROISSANCE			
	Année N	Année N+1	Année N	Ann N+1	Nombre		Montant	
					Année N	An. N+1	An. N	An. N+1
A P								
TAXI								
2 ROUES								
T P C								
T P V								
T P M								
LOCATION								

III RECAPITULATION

CATEGORIE	NOMBRE		MONTANT EMISSION		TAUX DE CROISSANCE			
	Année N	Ann N+1	Année N	Ann N+1	Nombre		Montant	
					Année N	An. N+1	An. N	An. N+1
A P								
TAXI								
2 ROUES								
T P C								
T P V								
T P M								
LOCATION								

Ces tableaux donnent l'état des affaires nouvelles réalisées ainsi que la mesure de l'évaluation quantitative du portefeuille lorsque les affaires sont comparées pour une période similaire de deux époques. Ainsi les affaires nouvelles réalisées au mois de juin 82 sont comparées à celles réalisées au mois de juin 1983. Cette évolution quantitative peut être ^{Positive} possible ou négative et dans les deux cas il faudrait rechercher les raisons de cette mutation.

Les tableaux sur les affaires renouvelées nous donnent une idée du service rendu à la clientèle. Il peut y avoir maintien des affaires ou leur déperdition. Il faudrait rechercher les causes de ces variations et apporter des remèdes.

.../...

Une des causes d'augmentation est par exemple le glissement des polices qui devraient être renouvelées au mois de Mai l'on été au mois de Juin. Les causes de la baisse peuvent être glissement des polices qui devraient être renouvelées au mois de Juin l'ONT été au mois de Mai (Ainsi les renouvellement de juin seront faibles). Est-ce que c'est au niveau du sinistre que les clients sont mécontents? Dans ce dernier cas le producteur doit intervenir auprès du service Sinistres pour demander l'accélération de la cadence de règlement de petits sinistres afin de toucher le maximum de clients. Avec l'accord de la Direction on peut décider que les sinistres qui ne dépassent pas 100 000 FM soient réglés au bout de 10 Jours. Ceci est très important car le véritable support d'une politique de vente dans une compagnie reside dans la qualité de son service après vente.

D'autres tableaux tel que le tableau S/P peut être élaboré par le producteur. Ce Tableau doit être conçu de manière à faire ressortir le résultat technique de chaque catégorie de Risque. Ce qui permet au producteur de savoir à l'intérieur de son portefeuille quelle est la catégorie déficitaire et quelle solution y apportée. On pourra par exemple inclure automatiquement la garantie Vol dans la souscription des T.P.V. ou bien jumeler la garantie tiers trans portés avec les A

La tâche de production n'est pas chose facile. La gestion d'un portefeuille se qualifie par son augmentation. Or cette augmentation du portefeuille est à 80% ^{doivent} fonction de l'initiative privée du producteur. Toutes les occasions doivent être étudiées pour y adapter le comportement. C'est ainsi que lorsque le producteur se fixe l'objectif d'arracher un gros client, doit suivre toutes les occasions possibles.

A notre avis l'occasion la plus favorable se réalise lorsque ledit client est l'adversaire d'un de nos assurés. La Victime d'un accident que vous indemnisez correctement et vite, risque de devenir ^{un} jour votre assuré, car vous aurez fait à son égard preuve que chacun des assurés attend d'un Assureur : l'efficacité. Il suffit d'une petite faille de votre concurrent pour que ce client vous fasse appel. On comprend donc aisément dans l'intérêt de tous, qu'il ne faut rien de bolquer les dossiers sinistres pour le seul souci de se courtiser par la clientèle.

.../...

Concernant la gestion des flottes ou la couverture de certaines sociétés, le producteur doit en raison de la concurrence, chercher à améliorer son produit par rapport à celui des concurrents. pour ce faire il fait recours à certaines garanties complémentaires qui ont pour effet de boucher les trous qui peuvent exister dans l'Assurance de responsabilité. Ce sont des garanties qui jouent rarement et à savoir :

- La garantie de la responsabilité civile des mineurs et conduite par le véhicule assuré à l'insu des parents : par le jeu de cette garantie on couvre la responsabilité civile d'un mineur titulaire ou non d'un permis de conduire en état de validité ou n'ayant pas l'âge requis s'il conduit à l'insu des parents la voiture assurée.

- La garantie prêt de volant : Elle couvre la responsabilité civile qu'un tiers peut en ouvrir lorsqu'il le souscripteur ou le propriétaire de véhicule lui a confié le volant. Cette garantie s'exerce pour les dommages corporels atteignant le souscripteur ou le propriétaire du véhicule. Le but de cette garantie c'est donner au propriétaire ou au souscripteur la qualité de tiers.

- La garantie de la responsabilité de l'assuré en cas de retrait de permis de conduire d'un préposé : le but c'est couvrir l'assuré dans le cas ou sans qu'il en ait eu connaissance, un préposé a fait l'objet d'une suspension ou retrait de permis.

- La garantie de la responsabilité civile de l'assuré en raison des dommages matériels subis par ses préposés en service : cette garantie couvre les dommages matériels causés par le véhicule de l'assuré au véhicule d'un de ses employés.

- La garantie tempête : chute de pierre, d'arbre, c'est une garantie de dommage qui va couvrir dans une certaine limite les dommages résultant de la tempête.

- La garantie de la famille transportée : le but de cette garantie est de restituer au conjoint, ascendant de l'assuré la qualité de tiers que la loi leur a fait perdre.

- La garantie transport de blessés : remboursement des frais exposés pour le nettoyage ou la remise en état des garnitures intérieures du véhicule et résultant de transport hénévol d'un blessé à la suite d'un accident de la circulation.

Le producteur loin d'être considéré comme un vendeur en boutique, doit avoir le même comportement qu'un démarcheur. Il doit proposer lors de la souscription d'une garantie obligatoire des garanties additionnelles, des petits contrats comme responsabilité civile chef de famille, les individuelles accidents etc... Le producteur doit rechercher des formules, l'idée ou l'argumentation susceptible de convaincre la clientèle concernée. Suivant le client, le producteur doit choisir l'argument le plus fort, celui qui peut décider le client à acheter. Un bon argument doit d'une part justifier l'intérêt du contrat du point de vue matériel et d'autre part avoir une raisonnable sur le plan moral ou social.

EXEMPLE / Lorsqu'un homme d'affaire vient souscrire une garantie automobile, le producteur peut profiter de l'occasion en disant : Monsieur x vous êtes tout le temps entre deux avions (ou en déplacement) en cas d'accident quelle sera la situation de votre famille. Je ne vous le souhaite pas mais il faut y penser (Intérêt moral). La solution est apportée par le contrat Assurance décès ou individuelle Accident. En cas d'accident versement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité-(intérêt matériel).

Le producteur doit être informateur aux yeux du client un technicien éclairé, il doit vendre sous couvert de l'information.

(I O _ N _ C _ L _ U _ S _ I _ O _ N =

Comme nous venons de le constater au cours de ce rapport il est peu de métiers aussi complet que celui de l'Assureur-Producteur. En effet le producteur, s'il veut vraiment remplir son rôle doit être la fois un technicien, un vendeur, un homme organiser. Il doit posséder son métier, savoir de quoi il parle, comprendre et être capable d'analyser les problèmes qui se posent pour chacun de ceux qu'il est appelé à servir, que ces problèmes soient économiques, juridiques ou humains. CETTE compétence technique du producteur est indispensable dans la recherche et la souscription des contrats. La vente des contrats exige du producteur tolérance courtoisie et patience à l'égard des Assurables. Comme l'a si bien dit Mme GITRY " si vous êtes hautain, intolérant, vous ferez mal au métier d'Assureur, ou bien ce sont les clients qui se feront mal à votre personne. Dans un cas comme dans l'autre, le succès est plus hypothétiques ".

La soif de vendre ne doit pas empêcher le producteur de jouer son rôle de conseiller et de guide. Il doit expliquer notamment qu'il est normal que tous les risques ne puissent être garantis sans réserves. Mais il est indispensable que l'assuré le sache à l'avance que les raisons de ces découverts (exclusions, déchéances) lui soient expliquées lors de la souscription du contrat. Comme le dirait Mr BA " Faire conclure une police est stérile si elle n'est pas accompagnée du mode d'emploi."

Nous regrettons beaucoup de ne pouvoir illustrer ce rapport et notamment les tableaux de bord dont nous avons parlé par les chiffres. En effet ni les registres de souscription au niveau de la production ni les journaux auxiliaires de la Comptabilité ne permettent la ventilation des émissions par catégorie. Nous avons demandé aux différents départements l'ouverture des registres et journaux adaptés à cet effet. L'enseignement qu'on peut tirer des journaux existants à portée globale par conséquent revêt peut d'intérêt analytique. Pour un bon producteur il ne sert à rien de savoir que les émissions qui étaient de 1.170.545.307 FM en 1980, ont atteint en 1981 1.313.613.000 pour descendre à 1.144.749.239 FM en 1982. Et que les sinistres régularisés en 1980 : 665.534.993 FM en 1981 : 599.688.783 FM en 1982 : 884.610.600. C'est pourquoi nous avons demandé l'ouverture de registres permettant une ventilation des primes et des sinistres afin de permettre un diagnostic sérieux.

Au tout debut du rapport nous avons dit que le contenu du présent rapport sera fortement influencé par le comportement du producteur auto de la CNAR. Ce qui ne signifiait pas que le comportement du producteur sera ~~un~~ calqué sur ce rapport. Par contre ce comportement nous a guidé dans le choix des points sur lesquels un accent devrait être mis. Nous n'avons pas jugé utile de critiquer les points faibles du producteur C.N.A.R., mais avons essayé, à la lecture dudit rapport, de permettre au producteur de la C.N.A.R. de se corriger. C'est pourq
certain aspects de la production n'ont pas été traités car, d'une part, ne rencontrent aucune difficulté dans leur application. C'est le cas par exemple des réductions flottes. D'autres part certains points ont été discutés verbalement, c'est le cas par exemple de l'application de la bonification pour non sinistre. Dans cette application le producteur prendra ~~par~~ soin pour que la notion de sinistre ne se confonde pas avec celle de déclaration de sinistres.

Nous remercions tout le personnel de la C.N.A.R. pour l'attention et le concours qu'il nous a attribué tout le long de ce stage

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-