

PRESENTATION DE

LA NATIONALE D'ASSURANCES

Siège Social : AVENUE FRANCHET D'ESPEREY ABIDJAN

SOCIETE ANONYME IVOIRIENNE D'ASSURANCES ET DE REAS-
SURANCES VIE, INCENDIE, ACCIDENTS ET AUTRES RISQUES

AU CAPITAL DE 200 000 000 F CFA

ENTREPRISE PRIVEE REGIE PAR LA LOI N° 62-232 du 29 JUIN 1962

Elle est structurée comme suit :

1°/ Conseil d'Administration

DIRECTION
GENERALE

2°/ { Président Directeur Général : AMON Léon
Directeur Général Adjoint : HOAREAU Robert
Directeur : COULIBALY Richard
Secrétaire Général : AOUSSI Nindjin

DIRECTION 3°/
ET SERVICES

{ Direction Commercial : chargée de la recherche de la clientèle
Département de la Production : c'est le Service du contrat
Le Service SINISTRE : chargé de régler les sinistres
Le Service de la COMPTABILITE et la Gestion du Personnel
Le Bureau de Contrôle Informatique
Le Service des Archives

2°/ L'indemnisation des dommages

- a) la transaction amiable
- b) le règlement judiciaire
- c) le paiement de l'indemnité

C - Le rôle de prévention du service SINISTRE

1°/ diminution du tarif pour les bons conducteurs

2°/ résiliation des contrats onéreux

3°/ la franchise

4°/ le plafonnement

CONCLUSION

.....

Rôle du Service SINISTRE dans la gestion générale de la Société

Introduction Générale

Discipline à la fois juridique et économique, l'assurance est, dit-on, la plus grosse question de toute l'économie sociale.

On la définit généralement comme étant un contrat par lequel une partie (l'assuré) se fait promettre moyennant le paiement d'une prime ou cotisation pour lui ou pour un tiers en cas de réalisation du risque, une prestation pécuniaire par l'autre partie (l'assureur).

L'idée de l'existence de l'assurance demeure la crainte de l'éventualité d'un sinistre pouvant frapper, à tout moment le commun des mortels dans sa personne ou dans ses biens. C'est pour parer à cette inquiétude que le craintif et le prévoyant vont trouver une personne morale érigée en vendeur de sécurité qui prend un ensemble de risques, les compense selon la loi de la statistique. L'idée serait évidemment d'empêcher le sinistre de frapper ; c'est cette prévention toujours meilleure que tend à réaliser le progrès matériel. Et si le progrès avait fini sa tâche et dit son dernier mot, on aurait eu moins recours à l'assurance réparatrice, tous les coups du destin seraient parés, tous les sinistres prévenus. Mais hélas, nous sommes bien éloignés encore de voir poindre l'aube de cette heureuse époque et l'assurance reste à nos yeux le seul moyen offert à la collectivité humaine pour réparer les effets des maux encore inévitables, car les causes des sinistres sont beaucoup trop nombreuses.

On le définit comme étant un événement prévu par les conditions de la police, en vertu duquel l'assurance a été souscrite, et qui va ouvrir au profit de l'assuré le droit à indemnité que devra lui payer l'assureur. Disons simplement que c'est la réalisation de l'aléa du risque prévu au contrat.

Ainsi, le service SINISTRE d'une compagnie donnée peut s'analyser comme le service après vente, qui sort de l'argent pour exécuter la promesse faite lors de la conclusion du contrat par le service PRODUCTION.

Structuré d'une façon souple pour servir valablement et efficacement la compagnie, le service SINISTRE de la NATIONALE est géré techniquement et administrativement par un nombre important de personnes réparties dans trois sections.

A la tête de ce service se trouve un Chef de Service chargé de la coordination générale, il joue un rôle très étendu

avec le service de la COMPTABILITE. Chaque règlement se fait sur justificatif (factures, condamnations diverses etc). Le service sinistre établit un bon avec la quittance en quatre exemplaires dont deux sont envoyés à la COMPTABILITE pour justifier le paiement. En tout cas tout règlement même en dehors de la Côte d'Ivoire se fait toujours sur pièces justificatives qui vont permettre à la Comptabilité de suivre toutes les dépenses du service SINISTRE. Le service de la Comptabilité est informé de tous les numéros de chèque émis par le service SINISTRE ; annulé ou non, car le service SINISTRE est en principe le détenteur du chequier. TOUTES les pièces comptables établies par le service SINISTRE sur lesquelles figurent tous les éléments du chèque sont enregistrées dans le livre de Banque en compte tiers n° 452.

3°/ Le service sinistre et les autres services en dehors des services de la PRODUCTION et de la COMPTABILITE

Il sera superflu de rappeler que le service SINISTRE est en rapport direct avec la Direction Générale, qui signe tous les chèques émis par le service SINISTRE, ce qui permet à la Direction générale de contrôler en permanence tous les règlements du service SINISTRE, tant il est vrai que toute décision prise par ce service engage directement toute la compagnie.

a) Le service SINISTRE et la DIRECTION COMMERCIALE

Il n'échappe à personne que le département commercial a pour rôle d'apporter "de l'eau au moulin" de la compagnie, c'est-à-dire lui apporter des bons risques, des contrats intéressants pour équilibrer les autres risques qui ne sont pas toujours alléchants. Il doit rechercher les affaires nouvelles soit par contact direct avec les assurables, soit par l'intermédiaire des agents et courtiers d'assurance. Ce qui veut dire en d'autres termes que la mission du service COMMERCIAL demeure le maintien de bonnes relations avec la clientèle, or, c'est le service SINISTRE qui est l'agent publicitaire du maintien ou du départ de la clientèle, c'est-à-dire, selon le comportement et selon la décision du service sinistre de maintenir ou de refouler les anciens clients, la façon d'accueillir un assuré en détresse, lors de sa déclaration de sinistre et la façon de régler son problème compte beaucoup dans une entreprise à visage humain comme l'assurance. C'est pour ces raisons que dans certains règlements délicats le service commercial doit intervenir car c'est lui qui connaît mieux certains "gros clients" de la société. Et le refus de régler le contentieux de ces importants clients doit quelquefois passer par le service COMMERCIAL. Disons que les relations du service sinistre avec la Direction Commerciale doit être étroite. Aussi le service SINISTRE peut informer la Direction Commerciale des règlements de certains sinistres importants.

b) Le service Informatique

Le service informatique s'occupe des renseignements statistiques de la société. Après une déclaration de sinistres et après évaluation provisoire, le service sinistre envoie les renseignements ainsi recensés à l'informatique qui va codifier et sortir

à la fin de chaque mois le nombre de sinistres et le montant des règlements de ces sinistres. Après un règlement partiel ou définitif, le service SINISTRE remet une quittance à l'informatique qui sort un listing avec tous les renseignements possibles sur le règlement par exemple : la nature, le nombre de sinistres par catégorie et par année ainsi que le montant.

B - Les relations du service SINISTRE avec l'Extérieur

Nous entendons par Extérieur, les personnes qui ne sont pas dans la profession d'assurance, mais par leur activité ou par leur condition de vie et autres, entretiennent des relations avec le service SINISTRE de la compagnie.

1°/ L'assuré

C'est la personne soumise au risque qui fait l'objet du contrat généralement l'assuré acquitte les primes stipulées et reçoit les prestations promises en cas de réalisation du risque. L'assuré prend contact avec le service SINISTRE lorsque la réalisation du risque est intervenue, c'est-à-dire au moment de l'accident il vient alors faire sa déclaration. Le service SINISTRE par l'intermédiaire de ses agents prend la déclaration d'accident avec tous les renseignements sur l'assuré, sur le conducteur, sur le véhicule éventuellement sur les victimes et la nature des dommages, enfin cette déclaration est signée par le déclarant. Le service SINISTRE lui remet un accusé de réception mentionnant le numéro du sinistre et la date du prochain rendez-vous avant d'ouvrir une fiche cliente qui va permettre de retrouver rapidement le dossier en cas de demande. Ce premier travail s'achèvera avec l'envoi du dossier sinistre à la vérification de la garantie et à l'évaluation des dommages déclarés par le client.

2°/ Les avocats

Les relations entre le service SINISTRE et les avocats sont étroites. Le service SINISTRE de la C. N. A. travaille principalement avec trois avocats qui ont pour rôle de défendre devant les tribunaux et Cour soit oralement, soit par écrit, les intérêts de la société sur toute l'étendue du territoire national, chacun avec une compétence territoriale bien déterminée puisque le territoire est divisé en trois secteurs. Le service SINISTRE fait intervenir l'avocat lorsqu'un accident a une conséquence corporelle, c'est-à-dire quand un dossier pénal est ouvert.

Sur le plan financier, cette intervention a pour conséquence le paiement des frais, peines et soins à l'avocat par la compagnie après toute intervention, à titre d'exemple, une plaidoirie en première instance coûte à la compagnie 75 000 F, en appel 100 000 F et quand l'affaire va devant la Cour suprême c'est dans l'ordre de 160 000 F ; la recherche d'un dossier pénal, c'est-à-dire la demande d'un P. V. à l'avocat peut coûter de 10 000 à 20 000 F à la compagnie.

Disons que les frais parfois élevés de ces interventions sont à la mesure du service très apprécié que ces hommes de loi fournissent à la compagnie.

.../...

3°/ Les victimes ou ayants-droit

En principe, les victimes ou leurs ayants-droit n'ont pas souvent des relations avec le service SINISTRE à cause de l'assistance de conseils qui devient de plus en plus populaire.

Cependant, dans les transactions amiables ce sont les victimes ou les ayants-droit eux-mêmes qui se présentent au service SINISTRE pour justifier leur droit avec les pièces nécessaires au paiement de leur indemnité. Ce sont eux-mêmes qui viennent négocier avec le responsable du service sinistre avant de se mettre d'accord en définitif sur le montant et enfin, pour toucher ces indemnités, il faut qu'ils viennent au service SINISTRE pour signer la quittance sur présentation de leur carte nationale d'identité avant que le service ne leur remette le chèque qui concrétise définitivement le paiement des indemnités.

On peut conclure que le service a des rapports avec les victimes ou ayants-droit surtout en cas de règlement amiable.

4°/ Le service SINISTRE et certaines autorités

a) les Experts

Une fois que la question de responsabilité est tranchée dans un sens défavorable à notre assuré, il y a lieu de satisfaire à la demande d'indemnité présentée par la victime. Mais avant de payer il faut que le service se renseigne exactement sur l'importance de ce préjudice. C'est pour cette raison que le service SINISTRE demande l'intervention des spécialistes particulièrement qualifiés dans un art ou une technique. Il y a en général deux catégories d'experts dans notre profession :

- ceux qui apprécient les dégâts matériels et
- ceux qui évaluent des préjudices corporels.

Toutes ces deux catégories d'experts travaillent en étroite collaboration avec le service SINISTRE.

b) les huissiers

Leur fonction essentielle est de porter officiellement à la connaissance des parties certains actes judiciaires ou extra-judiciaires. Il est également de leur devoir de faire exécuter les décisions de justice depuis le commandement jusqu'à la saisie. Disons que les huissiers ont beaucoup de rôles à jouer, tel que le constat de certains faits mais les relations avec le service SINISTRE s'arrêtent là. Signalons enfin que les actes des huissiers portent le nom d'exploits : ce sont des actes authentiques qui doivent porter certaines mentions sous peine de nullité et être enregistrés. Chaque fois qu'un huissier remet un acte au service SINISTRE, il faut une décharge.

C - Les rapports du service SINISTRE avec les autres compagnies d'assurances

Les relations du service SINISTRE avec les autres compagnies d'assurances sont étroites et permanentes car l'un des rôles essentiels du service SINISTRE n'est-il pas de récupérer l'argent auprès des civilement responsables d'accident par voie de recours et de mutualiser si possible les risques trop importants par la voie de la réassurance ?

1°/ Les recours

D'abord avant de parler de recours, parlons un peu du règlement des tiers par l'intermédiaire de leurs assureurs c'est-à-dire les recours contre notre compagnie. Ce recours est adressé au service SINISTRE et quand le recours est bien fondé, le service SINISTRE s'exécute en payant le montant de la réclamation à la compagnie adverse.

Il y a deux sortes de recours que le service SINISTRE exerce contre les autres compagnies.

D'abord le recours compagnie, c'est-à-dire le recours que la compagnie exerce par l'intermédiaire du service SINISTRE contre une autre compagnie pour récupérer les sommes qu'elle avait déboursées pour son client assuré en "tous risques" et non responsable de l'accident. Ensuite, il y a le recours officieux que le service exerce contre une compagnie en vue de récupérer de l'argent au profit de son client assuré "aux tiers" et non responsable, quand celui-ci a réparé son propre véhicule. Le recours est l'un des rôles importants du service sinistre car l'exercice de recours et du non recours peut faire gagner ou perdre des millions de francs à la compagnie ; le recours doit être bien suivi par les responsables du service car très souvent les compagnies adverses ne font rien pour faciliter cette tâche. Il faut absolument que le service SINISTRE persiste pour récupérer ces importantes sommes au profit de la CNA ; à cet effet, il y a un registre ouvert dans le service pour mentionner tous les renseignements nécessaires à ces recouvrements.

2°/ La coassurance

La coassurance consiste en un partage d'un contrat d'assurance entre un certain nombre de compagnies. Il est généralement admis qu'en cas de coassurance l'une des compagnies se charge d'établir le tarif et de déterminer les modalités et conditions de règlement, on dit que cette compagnie joue le rôle d'apérateur. La coassurance est donc un moyen approprié d'intéresser à un risque donné plusieurs compagnies du marché local, ce qui entraîne normalement une utilisation plus complète du marché. La coassurance est très fréquente pour les gros risques maritimes, aériens, immobiliers et industriels. Pratiquée notamment en matière d'incendie, elle a suscité la création d'une bourse des assureurs.

Le service SINISTRE intervient pour exercer le recours en demandant aux coassureurs de bien vouloir verser leur quote-part quand notre compagnie est apéritrice.

3°/ La réassurance

La réassurance est l'opération par laquelle une compagnie d'assurance ayant assuré des clients pour des sommes trop élevées par rapport à ses richesses se couvre elle-même d'une partie des risques en devenant assurée à son tour d'une autre compagnie appelée réassureur.

En Côte d'Ivoire, la majorité des compagnies se réassurent à concurrence d'environ 80 % en moyenne de leur portefeuille parce que dans la pratique la plupart des assureurs n'ont pas la possibilité de constituer des portefeuilles d'assurance aussi parfaitement équilibrés soit parce que le volume de leurs affaires est insuffisant soit parce que les gros risques et les risques de caractère particulièrement aléatoire qu'ils assurent tendent à acquérir dans leur portefeuille une influence disproportionnée. Donc elle permet aux assureurs à la fois de niveler les différents risques contenus dans leur portefeuille et d'éviter les conséquences des cumuls de caractère catastrophique.

La réassurance participe à la mutualisation du risque dans la mesure où elle peut rendre la charge des sinistres relativement homogène. On ne peut donc pas négliger d'examiner la justesse d'un traité de réassurance dans la gestion d'une société d'assurance. Le service au niveau de la réassurance intervient seulement auprès du G. F. A. au cas où un sinistre dépasse notre priorité.

Il y a deux principaux traités qui lient la C. N. A. à ses réassureurs.

- un traité quote-part (incendie, vol, individuelle)
- et un traité excess (automobile, R.C. en général et accident du travail). Pour ce dernier traité, la NATIONALE conserve pour son propre compte tous les sinistres de 1F à 10 000 000 F.

II - LE SERVICE SINISTRE ET LA GESTION DE LA SOCIETE

Evidemment diriger c'est prévoir et il n'est pas de direction sans prévision, sans la connaissance de l'enchaînement probable sinon nécessaire des faits. Pour bien gérer un service et encore plus une société, il faut d'abord savoir discerner et favoriser les services et les travaux plus utiles à la compagnie c'est-à-dire les plus propres à assurer en même temps que l'équilibre et la sécurité, la prospérité de la société. Il n'est pas moins nécessaire en outre que cette même direction sache proportionner ses dépenses en choisissant parmi les différentes branches celles qui portent moins de préjudice à la productivité de la société.

Ces exigences élémentaires montrent qu'il n'est pas possible d'apporter une solution efficace aux différents problèmes que pose la gestion d'une société sans recours à la compétence technique à la moralité, à l'honorabilité des hommes placés à la direction d'une société ou d'un service.

Aussi, les hommes du service SINISTRE de la NATIONALE D'ASSURANCES n'ont-ils pas toutes ces qualités pour s'imposer à une gestion saine et efficace dans cette grande société ?

La réponse est bien sûr positive et ce service entend donner à cette société l'image d'une entreprise dynamique, abordable et à taille humaine. Sa première intervention dans ce processus de gestion est constituée par l'ensemble des renseignements fournis lors de la déclaration d'accident rédigée par l'assuré. Ainsi, nous verrons que ce service avant d'avoir le double rôle de prévention et de réparation de dommages est d'abord informateur.

A - Rôle informateur du service SINISTRE

L'évolution des affaires, surtout en automobile en Côte d'Ivoire s'accompagne de résultats défavorables. La situation de cette branche n'a pas cessé de se dégrader. Le chiffre d'affaires de cette branche en Côte d'Ivoire a été et continue d'être le plus important de toutes les branches. L'encaissement des primes automobile oscille entre 50 à 75 % du montant total des primes émises sur le marché. Ce qui veut dire que si cette branche devient déficitaire pour une raison quelconque, les assureurs ne seront en mesure de compenser que très partiellement la branche automobile par les résultats positifs d'autres branches. Or, il ne fait aucun doute que cette branche est déficitaire d'où le taux de sinistres par rapport aux primes pour l'ensemble des risques automobiles s'élève pour l'année 1977 à 115 %. Cela provient en fait des mauvais résultats de la catégorie responsabilité civile pour laquelle l'assurance est obligatoire. La fréquence des sinistres est trop élevée, on estime que le nombre d'accident pour 100 véhicules s'élève à 32, ce qui est vraiment catastrophique pour tout le pays. Mais ce mauvais résultat de la Responsabilité civile automobile est sans doute l'aggravation constante des accidents corporels et bien sûr le coût moyen des sinistres tend à s'accroître par exemple le nombre des morts par 100 000 accidents s'élève à 366, tandis qu'un pays comme l'Italie compte seulement 59

et à ce résultat il ne faut pas oublier le taux très élevé des agents et intermédiaires ainsi que les taux élevés des frais de gestion.

1°/ L'importance de la déclaration du sinistre

La manière dont un accident est déclaré ici au service SINISTRE est d'importance capitale car c'est en fonction de cette déclaration d'accident que le service se fait une idée provisoire du sinistre. Mais souvent cette déclaration est une relation partielle et il faut savoir discerner ce qui est objectif de ce qui ne l'est pas. L'opinion définitive que le service se fera viendra du constat. Néanmoins avec ce premier élément, le service peut d'ores et déjà tirer une conclusion partielle et pourra informer les autres service de la compagnie, puisque la déclaration comporte généralement les noms, prénoms et adresses du propriétaire, du conducteur et s'il y a lieu des victimes, le numéro de la police et l'identification complète des véhicules en cause, ensuite la déclaration doit indiquer la date, l'heure le lieu et circonstances de l'accident et s'il y a lieu l'autorité qui a procédé au constat.

2°/ Les informations utiles à la société

Il est utile pour toute la compagnie que le service SINISTRE suive le nombre d'accidents par catégorie de manière à arriver à la détermination des fréquences par catégorie. Ces informations complétées par les évaluations et les sinistres payés par catégorie doivent déboucher sur la détermination du coût moyen des sinistres par catégorie. Ce coût moyen du sinistre est rapproché du coût moyen de la police par catégorie. Il importe enfin que le service SINISTRE suive la consommation des réserves, le nombre de sinistres importants, le nombre de morts par catégorie.

B - Le service SINISTRE et la réparation des dommages

Le propre de la responsabilité civile est d'établir aussi exactement que possible l'équilibre détruit par le dommage et de replacer la victime aux dépens du responsable dans la situation où elle se serait trouvée si l'acte dommageable n'avait pas eu lieu. Il s'ensuit que la réparation du dommage doit être égale à l'intégralité du préjudice sans jamais pouvoir le dépasser, c'est ce qu'on exprime dans cet adage qui dit : "Il convient de réparer le dommage, tout le dommage mais rien que le dommage". Les bases juridiques de toute réparation relève des articles 1382, 1383 1384 et également 1315 du code civil.

L'article 1382 dit : " tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer".

Pour suivre progressivement l'un des rôles essentiels du service SINISTRE, il convient en ~~un~~ premier ^{lieu} d'étudier l'évaluation des dommages avant d'observer le phénomène de l'indemnisation.

.../...

1°/ L'évaluation des dommages

Comme on l'a vu plus haut, l'importance de déclaration de l'accident, la phase de l'ouverture d'un dossier sinistre avec tous les renseignements fournis par l'assuré, la tâche revient au service SINISTRE de procéder à l'évaluation des dommages tant corporels que matériels occasionnés par l'accident.

a) les dommages matériels

L'accident dans l'esprit de tout un chacun c'est avant tout l'accident corporel avec l'atmosphère de drame qu'il suppose et le cortège de souffrances qu'il entraîne. Cette vision est naturelle mais les quelques centaine (de milliers de sinistres strictement matériels ne sont pas négligeables pour autant.

Ici au service SINISTRE la section matérielle est compétente quand les dommages sont uniquement matériels et c'est elle qui évalue après avoir étudié le P. V., dépouillé le dossier et vérifié si la garantie est acquise. Le dommage matériel est couvert par le droit commun et éventuellement par une assurance "tous risques" qui joue lorsqu'il n'y a pas d'adversaire, ce qui veut dire qu'en cas de garantie "aux tiers", le service SINISTRE n'intervient pas pour le dommage causé au véhicule de l'assuré, mais il intervient seulement pour les dommages causés à son adversaire c'est-à-dire au tiers, ce qui n'est pas le cas pour une assurance "tous risques" où la compagnie doit tout réparer, tort ou raison. Mais elle a un droit de recours au cas où notre client a raison, c'est le recours compagnie. Donc pour l'évaluation matérielle, la première chose à faire c'est de voir la version relatée par notre assuré. Si c'est une assurance aux tiers, la compagnie répare le véhicule de l'adversaire, si notre client a tort, dans le cas contraire, le service SINISTRE fait le recours au profit de notre assuré, mais n'intervient pas dans la phase de la réparation.

Dans les sinistres matériels, il serait souhaitable que certains mécanismes de règlement soient recherchés à l'instar des pays développés afin de limiter les frais généraux inhérents aux procédures amiables ou judiciaires. Nous voulons faire allusion aux conventions R. F. A. (Règlement Forfaitaire Anticipé) et à l'I. F. A. R. (Indemnisation Forfaitaire Avant Recours) ainsi qu'à l'A. R. G. (Avance sur Recours Généralisé).

Pour le règlement des sinistres matériels en Côte d'Ivoire on se contente du rapport d'expert qui constate et chiffre les dégâts.

.../...

b) Les dommages corporels

La réparation dans son éthique et ses modalités est pensée par les juristes. L'indemnisation est le fait des assurances. L'évaluation corporelle pour sa part ne relève que des médecins.

Cependant, ici au service SINISTRE, la section corporelle a aussi un pouvoir d'évaluation basée bien entendu sur un barème. Pourtant, les chefs de préjudice sont divers et nombreux, ils peuvent être patrimoniaux, tels les frais d'hospitalisation et de soins, l'incapacité temporaire totale (I T T) ou partielle (ITP), l'incapacité permanente partielle (I PP) ou totale (I P T). Ils peuvent être extra-patrimoniaux tels le préjudice d'agrément, le préjudice esthétique, le préjudice d'agrément etc...

Actuellement le service SINISTRE travaille pour ses premières évaluations avec un barème qui semble être dépassé mais quand même il donne une idée de ce que peut entraîner un accident en général et un accident de la circulation en particulier.

Ce barème indique :

1 blessé sans autres précisions.....	500 000 F
1 blessé léger.....	300 000 F
1 mort enfant.....	3 000 000 F
1 mort adulte.....	8 000 000 F
enfin frais de procédure.....	200 000 F

Comme nous l'avons déjà dit pour le matériel, avant toute évaluation il faut vérifier si pendant la période d'accident le véhicule est couvert, si le permis correspond à la catégorie du véhicule conduit et si l'usage du véhicule est respecté. Il faut vérifier enfin la qualité des victimes : par exemple si une victime est apprenti la compagnie n'intervient pas, même chose pour les individus qui ne sont pas des tiers. C'est en principe l'étude du P. V. qui peut nous donner une idée nette sur l'état des choses et sur l'évaluation.

L'intervention des médecins dans l'évaluation

De l'accident jusqu'à l'expertise finale, leur nombre est d'un sinistre à l'autre extrêmement variable. Il peut dans le cas le plus simple, n'y avoir qu'un seul et ce sera alors toujours le médecin-conseil de la compagnie. Dans d'autres cas, pour des raisons diverses, il peut y en avoir bien d'avantage. Après chaque examen, le médecin-conseil, qui est rarement le médecin de la compagnie, adresse à la société qui l'a mandaté, un rapport dont la victime est en droit de demander copie. Dans la rédaction de ce rapport, le médecin ne doit pas oublier que ceux à qui il s'adresse

ne sont pas eux-mêmes médecins. Ce rapport est une pièce essentielle du processus d'évaluation du dommage.

2°/ L'indemnisation des dommages

Après que la question de la responsabilité ait été tranchée par la déclaration et surtout par le constat ou autre, l'assureur a le devoir de satisfaire à la demande d'indemnité présentée par la victime ou ses ayants-droit. Mais avant de payer, il est du bon droit que le service SINISTRE se renseigne exactement sur l'importance du préjudice pour éviter les réclamations abusives, c'est en ce moment qu'intervient le rapport de l'expert, c'est-à-dire une personne particulièrement qualifiée dans un art ou une technique.

Mais au cas où aucun accord n'est intervenu entre la victime ou ses ayants-droit et la compagnie représenté par le service SINISTRE, c'est le juge qui fixe autoritairement les indemnités. Il importe d'examiner les deux processus d'indemnisation c'est-à-dire le règlement amiable et le règlement judiciaire.

a) Le règlement amiable du sinistre

La victime qui s'est procuré de son côté les pièces justifiant son bon droit et celles qui justifient son préjudice présente son propre dossier ou se fait assister d'un conseil au service SINISTRE qui peut avoir deux réactions distinctes : soit le dossier n'est pas complet, là le service remet le règlement à plus tard et indique les pièces restant à fournir tel que le certificat de guérison établi par un expert en médecine ou tout médecin qualifié. Soit le dossier est au grand complet, en principe le service SINISTRE doit régler sans plus tarder sur le montant des indemnités convenu par les deux parties. En ce qui concerne le règlement amiable pour les mineurs, il faut absolument l'avis du Juge des Tutelles et aussi prévenir l'avocat de la compagnie.

En général, les transactions sont parfaitement honnêtes. L'intérêt bien compris de l'assureur lui commande à l'évidence d'offrir une somme correspondant approximativement au montant de la condamnation qu'il risque d'encourir et on peut affirmer sans risque d'erreur qu'à l'heure actuelle la transaction est la règle et le contentieux l'exception. Mais attention des transactions hasardeuses périodiquement montées en épingle peut jeter le discrédit sur la compagnie d'assurance et susciter à certains, beaucoup de doute car comme on le sait la réparation est une donnée essentiellement subjective et on aura toujours en tête que si c'était chez le Juge, le montant allait être double. Il existe en principe 3 sortes de transactions :

- la transaction à forfait,
- la transaction ayant la valeur d'un jugement et
- enfin la transaction avec réserve en cas d'aggravation.

Cependant les assureurs sont beaucoup attachés à la formule traditionnelle de transaction à forfait car elle permet de classer définitivement le dossier quitte à offrir une somme plus largement calculée.

b) Le règlement judiciaire

Le règlement amiable n'est pas toujours possible : des contestations se produisent parfois qui portent soit sur la responsabilité, soit sur le montant de la réparation. Elles sont alors tranchées par le tribunal saisi à la requête de la victime qui estime que son droit a été méconnu.

La victime d'un accident à la faculté de s'adresser à la juridiction civile ou à la juridiction pénale pour demander la réparation de son préjudice. Seulement une chose est certaine parce que prononcée à maintes reprises dans le service SINISTRE : "la Justice est trop lente" mais on est aussi frappé par la disparité des décisions de justice en matière de réparation du préjudice corporel : là où une victime percevra 200 000 F, une autre ailleurs en percevra 400 000 F et aucune explication satisfaisante n'est donnée à ce phénomène.

Le procès à la vérité est un événement fâcheux pour la victime comme pour le responsable et son assureur c'est pourquoi toute mesure apte à en restreindre le nombre retiendra l'intérêt.

Cependant le procès est une soupape nécessaire dont le fonctionnement révèle l'existence d'un régime de liberté. Et il serait vain de croire que l'instauration de règles précises dans notre profession serait capable d'exorciser ce risque. C'est dire que cet aspect du problème doit être abordé avec beaucoup de modestie, le remède étant surtout dans une modification de l'état d'esprit chez les antagonistes.

c) Le paiement de l'indemnité et ses problèmes

Le point final de toute réparation de préjudice c'est le paiement de l'indemnité. Une fois qu'il y a eu accord sur l'indemnité ou une fois que le Juge a fixé l'indemnité, il faut qu'elle soit payée par le service SINISTRE à travers qui l'on voit la compagnie sans retard car il y a des intérêts de retard qui vont couvrir à partir du moment où le juge a fixé le montant et que la décision est devenue définitive cesont les intérêts moratoires qui sont souvent calculés d'après le taux d'escompte de la banque centrale. En outre, si la compagnie refuse de payer ou tarde de le faire, elle peut-être assignée devant la justice et elle sera condamnée pour résistance abusive car c'est un abus de droit et "le droit cesse où l'abus commence".

.../...

Quant à la provision, c'est lorsque le Juge estime à la suite d'un accident que la victime n'a pas assez de ressource pour faire face aux nombreux problèmes qui se posent à elle, il lui alloue une indemnité qui est définitive.

- le paiement

C'est par chèque barré rempli par le service SINISTRE et signé par le Directeur Général ou en cas d'absence par deux de ses adjoints, que la victime (ou ses ayants-droit) est définitivement acquittée. Mais pour justifier ce paiement, une quittance est dressée dans le service et signée par le bénéficiaire. Elle comporte en général le nom des parties, la date de l'accident et indiquera en outre qu'elle constitue une décharge définitive à l'égard de l'assuré et de son assureur. Sa signature sera enfin précédée de la mention manuscrite : "lu et approuvé".

C - Le rôle de prévention du service SINISTRE

L'assureur est intéressé en premier chef à la réduction du nombre trop important des accidents et à la diminution de leur gravité. Le service SINISTRE par la déclaration qu'il reçoit chaque jour connaît les éléments de base du problème et l'intérêt de la compagnie s'identifie exactement avec l'intérêt général pour essayer d'y apporter tous les remèdes possibles.

Il est évident que si des mesures appropriées permettent d'abaisser la fréquence des accidents, cette amélioration entraînerait, nous en sommes convaincus, une modification positive de l'équilibre entre les sinistres et les primes et procurerait un bénéfice à l'assureur, car ce qui est certain dans toute entreprise et le premier objectif, c'est la recherche du profit. Mais attention l'assureur doit chercher et chercher la consolidation de sa position sur le marché et la recherche de la stabilité de l'entreprise, ce qui par voie de conséquence entraînerait aussi une réduction ultérieure des primes, et au point de vue moral et national, elle éviterait une perte importante en vies humaines et en biens matériels.

Ainsi, l'assureur peut participer à la prévention en exerçant des pressions sur son assuré par le moyen de primes d'assurance par la diminution du tarif pour les bons conducteurs, par la résiliation des contrats onéreux, par l'application d'une franchise obligatoire et enfin par des mesures diverses.

1°/ Diminution du tarif pour les bons conducteurs

Quant au bout d'une année, un assuré n'est pas venu au service SINISTRE pour faire une déclaration d'accident, la compagnie doit lui faire un rabais sur la prime qu'il devra payer et partout, on sait par expérience que tout redevable est heureux de voir sa dette diminuée, le contraire n'est pas possible chez l'assuré. Ceci a conduit les assureurs des pays évolués comme la

France à instituer un système particulièrement efficace, le malus-bonus proposé par le Président GISCARD alors ministre des finances. Ce système consiste à accorder une bonification très importante aux assurés qui n'ont pas déclaré d'accident au cours de l'année et au contraire une augmentation catastrophique pour les habitués des bureaux desservices SINISTRE.

Il n'est pas dit que ces mesures puissent changer le comportement des mauvais conducteurs mais au moins elles encourageraient les bons conducteurs à être encore meilleurs.

2°/ Résiliation des contrats onéreux

C'est un système que toutes les compagnies d'assurance appliquent maintenant en Côte d'Ivoire. Il consiste à résilier le contrat du conducteur qui, au cours de l'année, signalerait plusieurs sinistres, mais on tiendra compte aussi de la gravité des accidents et surtout sa responsabilité. Comme nous l'avons signalé plus haut le service SINISTRE, à ce titre, est en rapport constant avec le service de la PRODUCTION pour signaler tout accident enregistré dans le service. En effet, grâce à la commission d'arbitrage et au fichier central, ces mauvais conducteurs une fois résiliés ne peuvent plus trouver un nouvel assureur, sauf à payer un prix très élevé. En général, ils reviennent dans la même compagnie avec une augmentation sensible de leur prime, en raison de l'obligation d'assurance, à moins qu'ils se débarrassent totalement et définitivement de leur véhicule.

3°/ La franchise

La franchise constitue un autre moyen de prévention à la disposition de l'assureur. C'est une participation obligatoire de l'assuré dans tous les sinistres, participation limitée d'ailleurs à une somme donnée. A la NATIONALE ici le montant est de 30 000 à 60 000 F ce que nous trouvons très minuscule par rapport au montant des indemnités versées à chaque sinistre. La franchise tend à développer chez l'assuré une prudence plus constante l'incite à une conduite attentive, à une surveillance plus poussée et plus efficace sur le personnel ou les choses dont il peut être responsable.

Cette franchise peut être soit un découvert obligatoire donc une somme fixée d'avance soit une participation par quote-part dans chaque sinistre. Ce dernier système mérite la faveur à la NATIONALE et il s'applique effectivement. Cependant, il faut reconnaître que les assurés ne sont pas du tout contents lors de la récupération au moment du renouvellement de leur police et on entend des discussions parfois violentes entre les assurés et l'agent chargé de cette opération. Dans tous les cas il faut que le service de la PRODUCTION prenne sa responsabilité et explique clairement aux assurables ce système de franchise avant la conclusion du contrat pour éviter toute discussion stérile.

4° / Le plafonnement

Etant admis qu'entre la réparation intégrale et la compensation limitée, les impératifs économiques de l'heure contraignent les assureurs à choisir la dernière solution, il reste à opter entre le système du forfait et celui du plafonnement.

L'idée de plafonnement se conçoit sur le plan social la collectivité ne doit pas supporter les risques anormalement élevés que lui fait courir les victimes à revenus trop importants. Mais pour être efficace sur le plan financier, le plafonnement doit intervenir à deux niveaux :

- a) plafonnement par victime
- b) plafonnement des revenus annuels servant de base au calcul de l'indemnité.

Les plafonds pourraient être fixés ou indexés sur le mouvement des salaires ou même sur le prix d'un produit du pays tel que le cacao ou le café. Il doit tenir surtout compte du préjudice maximum subi par la victime de condition moyenne ou par les personnes en charge.

Ainsi le plafonnement peut constituer une incitation à la prévoyance individuelle chez les personnes à revenus élevés dépassant largement le planfond fixé.

Il est vrai que le problème ne se pose pas ici en Côte d'Ivoire, mais vue l'évolution rapide du pays, il est temps que des mesures intéressantes pour la collectivité soient prises à temps opportun.

CONCLUSION

Tout au long de notre exposé beaucoup de problèmes ont été évoqués mais un des aspects de ces problèmes nous a intéressé particulièrement. Nous voulons parler du rôle du SERVICE SINISTRE dans la gestion de notre société et particulièrement de la gestion prévisionnelle. La question qui nous revient constamment à l'esprit est de savoir si le service SINISTRE peut vraiment influencer la gestion de cette société ?

D'après le développement que nous venons de suivre le service SINISTRE influence grandement la gestion car il est l'élément privilégié de cette compagnie.

Cependant, il peut être impuissant devant certains composants de cette gestion, dont nous pouvons citer comme exemple le coût trop élevé des sinistres, la sévérité des tribunaux en matière de réparation des dommages, l'incidence de l'inflation sur l'évaluation et le problème des frais généraux.

Comme on le sait l'indemnisation a pour base deux sortes de préjudice : un préjudice pécuniaire ou économique et un préjudice moral. Si le préjudice économique peut être apprécié concrètement, il n'est pas question pour le préjudice moral, dont les bases sont incertaines et imprévisibles et son évaluation est laissée à la libre appréciation des juges qui ont un pouvoir souverain dans ce domaine.

Dans leur souci de protéger les faibles les Juges condamnent souvent les compagnies à verser des sommes très importantes à tous les membres de la famille d'une victime de la circulation, or, la notion de famille en Côte d'Ivoire est tellement large qu'on peut souvent compter pour une seule famille 40 à 60 personnes.

Sur le plan matériel, les hausses répétées des prix des automobiles et des pièces détachées multiplient les pertes des compagnies d'assurances, le nombre trop important des sinistres pose des problèmes de gestion très complexe et très coûteux aux assureurs. Dans ces conditions des sociétés d'assurances si des mesures appropriées n'interviennent pas au niveau national sont menacées à court terme de disparaître ou de faillites.

Pour rendre le système actuel un peu plus finançable il serait nécessaire dans l'immédiat d'augmenter les tarifs de façon à équilibrer le portefeuille automobile ; mais cette fois-ci il faut tenir compte dans cette future augmentation d'un ensemble d'éléments qui peuvent influencer la sinistralité de chaque police tels que la puissance du véhicule, leur valeur, leur usage, leur zone de circulation, l'âge de l'assuré et l'ancienneté de son permis de conduire et enfin comme nous l'avons signalé plus haut l'instauration de la franchise obligatoire pour les dommages matériels.

En résumé, nous demandons:

1°/ une indemnisation raisonnable des victimes en tenant compte de leur revenu et la suppression pure et simple du préjudice moral, du moins une fixation forfaitaire d'une indemnisation symbolique.

2°/ abandon de la notion de faute dans l'indemnisation et la suppression des règlements judiciaires en matière d'accident de circulation, ce qui réduira considérablement les frais de justice trop lourds pour les compagnies.

3°/ en cas de décès une indemnité globale sera allouée à toute la famille destinée seulement aux personnes en charge de la victime.

En un mot qu'une véritable règle de droit soit votée par le Parlement pour guider impérativement tout règlement d'indemnisation en matière d'accident de circulation.

Par l'ensemble de ces mesures auxquelles se joignent certaines réformes de structures internes, nous entendons donner à nos sociétés d'assurance l'image d'entreprise dynamique, abordable et à taille humaine, tournées résolument vers un bel avenir, facilitant ainsi les possibilités de contacts et donc la faculté de dialogue et de compréhension mutuelle.

-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-.o-