

Abidjan / 07 au 09 mars 2018

CONFÉRENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHÉS D'ASSURANCE



ETATS GÉNÉRAUX DE L'ASSURANCE

THÈME:

**RESTAURER LA CONFIANCE À TRAVERS
L'ASSURANCE AUTOMOBILE**

SOUS-THÈME:

**POINTS DE VUE DES CONSOMMATEURS
D'ASSURANCE AUTOMOBILE**

2

Présenté par

Maître Massokhna KANE

Président de SOS CONSOMMATEURS

Association Sénégalaise de Défense des Consommateurs

SOMMAIRE DE LA PRÉSENTATION

- Introduction
- Problèmes rencontrés lors de la souscription
- Problèmes rencontrés pendant la durée de l'assurance
- Problèmes rencontrés à l'expiration du contrat d'assurance
- Conclusion



INTRODUCTION

4

- L'assurance automobile est l'un des produits les plus vendus et concerne, l'une des cibles les plus importantes de nos populations;
- Cela est dû:
 - au boom démographique,
 - à l'augmentation du parc automobile,
 - à l'amélioration du pouvoir d'achat des populations.
- Le véhicule étant le moyen de déplacement dont le nombre augmente d'année en année, l'assurance des risques automobiles augmente conséquemment, notamment, le risque « responsabilité civile » du propriétaire du véhicule, **rendu obligatoire** par le Code CIMA.
- Aussi les problèmes que rencontrent les consommateurs d'assurances automobiles sont de plus en plus nombreux et se situent à plusieurs niveaux:
 - lors de la souscription,
 - pendant la durée de l'assurance,
 - mais aussi, à la fin de celle-ci.



PROBLÈMES RENCONTRÉS LORS DE LA SOUSCRIPTION

6

- Tout le monde vend de l'assurance, aussi bien dans les circuits légaux que dans des circuits informels voir illégaux;
- Ceci rend banal le produit et décrédibilise les vrais assureurs;
- Un danger pour les consommateurs car, il n'y a aucune certitude que l'on a affaire à de vrais assureurs;
- Le souscripteur ne reçoit qu'une attestation à présenter aux contrôles de police et qui ne constitue qu'une simple présomption d'assurance;
- En conséquence, aussi bien les compagnies que les consommateurs d'assurances ont intérêt à ce qu'un réseau de distribution sécurisé soit mis en place et qu'il y ait un contrôle dans le processus, depuis la souscription jusqu'à la signature et la remise du contrat dont seule une attestation avait été remise par l'assureur.



PROBLÈMES RENCONTRÉS PENDANT LA DURÉE DE L'ASSURANCE

8

- Tout le monde sait que la branche d'assurance automobile, tout comme « la maladie », était toujours déficitaire mais était compensée par les bons risques tels que l'incendie, le vol, les assurances de dommages, de responsabilités...etc.;
- Depuis la barémisation, la branche automobile est devenue **pratiquement bénéficiaire**;

○ Pendant la durée du contrat d'assurance deux (2) situations peuvent se présenter:

1. **Il n'y a pas eu d'accident dans lequel la responsabilité de l'assuré est engagée.**

Il devra être récompensé par un « **bonus** » c'est-à-dire, une réduction de la prime qu'il doit payer lors du renouvellement de son contrat.

2. **Il y a eu un ou plusieurs accidents pendant la durée du contrat :**

Si la responsabilité de l'assuré n'est pas engagée et que son véhicule ait subi des dommages, il devra être indemnisé par l'assureur adverse avec, si nécessaire, l'assistance de son propre assureur dans le cadre de la garantie « défense et recours ».

Il a été noté que très souvent, les assureurs n'assistent pas leurs clients, malgré l'existence et la souscription de cette garantie.

- S'il est responsable de l'accident deux (2) situations peuvent se présenter :

a) Il n'y a que des dommages matériels

C'est le cas le plus simple. Son assureur doit procéder à l'évaluation du préjudice de son adversaire et l'indemniser dans les meilleurs délais, aussi bien pour le coût de la remise en état du véhicule que pour les indemnités d'immobilisation ...etc.

Beaucoup de problème existent au niveau de la fixation de ces préjudices :

- Lorsque ceux-ci ne sont pas très importants, les assureurs ont la très contestable habitude de procéder à leur propre « expertise » en demandant à leur agent de gestion des sinistres, de censurer et de réduire les devis de réparation et imposent leurs chiffres à la victime qui est très souvent obligée d'accepter.
- Lorsque les dégâts sont importants et que l'assureur n'y mette pas de la bonne volonté, cela fini devant les Tribunaux.

Toutes ces pratiques créent un sentiment d'injustice qui entraine des mécontentements et la méfiance des consommateurs et cela est de plus en plus fréquent.

b) Il y a des dommages corporels

Les choses sont plus sérieuses parce que le Code CIMA qui règlemente la matière, contient des dispositions très attentatoires aux droits des victimes d'accidents, à cause des barémisations qui sont prévues :

- Barémisation des responsabilités,
- Barémisation de l'expertise,
- Barémisation des chefs de préjudices à réparer, des procédures de conciliation obligatoires à respecter etc...

Ce code qui, manifestement, a été élaboré dans l'intérêt des sociétés d'assurances, viole incontestablement les droits de l'homme en général.

A l'origine la barémisation était simplement provisoire et devait permettre aux compagnies d'assurances qui étaient en difficultés, de retrouver un équilibre financier normal.

A présent, ce provisoire dure depuis près de trois (3) décennies.



PROBLÈMES RENCONTRÉS À L'EXPIRATION DU CONTRAT D'ASSURANCE

13

- Les compagnies n'envoient plus d'avis d'échéance pour rappeler aux consommateurs que leur contrat d'assurance est arrivé à expiration et leur permettre de les renouveler à temps;
- C'était pourtant un service utile que les compagnies ne donnent plus aux consommateurs.

The background is a dark blue-grey color. On the left side, there are several vertical stripes: a thin orange line, a wider grey line with a fine grid pattern, another thin orange line, and a thin white line. To the right of these stripes, there are several orange circles of varying sizes. The largest circle is positioned to the left of the word 'CONCLUSION'.

CONCLUSION

15

- Il sera très difficile de restaurer la confiance des consommateurs et de rétablir la crédibilité des compagnies, surtout par la branche de l'automobile;
- Il faudra beaucoup d'efforts de la part des assureurs dans leur manière de traiter les consommateurs d'assurances aussi bien pour la présentation et la souscription d'assurances (et pas seulement pour l'assurance « Auto »), mais également et surtout, lors de la survenance des sinistres et pendant la gestion de ceux-ci;
- Les assureurs devront mettre un point d'honneur, comme le préconisait Winston Churchill, à payer rapidement lorsqu'ils doivent payer;
- Les autorités nationales et communautaires de la CIMA devront également intervenir plus fermement auprès des assurances, pour les obliger à mieux respecter les droits des consommateurs, aussi bien à la souscription des contrats d'assurances, qu'à l'occasion des sinistres, pour une indemnisation équitable et dans des délais raisonnables;
- **Cela passera nécessairement par la remise en cause des barémisations du Code CIMA.**



MERCI DE VOTRE ATTENTION!

17