

LA SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE/AGENCE DE MBUJIMAYI FACE À L'INDEMNISATION DES SINISTRES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Par

Augustin DIBWE FITA

*Chef de Travaux à l'Institut Supérieur Pédagogique de Mbuji-Mayi
Doctorant à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université de Kinshasa*

RÉSUMÉ

Le présent article analyse l'indemnisation des sinistres en assurance automobile à la SONAS/Mbuji-Mayi.

L'étude adopte une approche méthodologique basée sur l'analyse systémique. Cette dernière est accompagnée de la technique documentaire et l'interview libre.

L'étude révèle que 75% des sinistres enregistrés ne sont pas indemnisés.

Les difficultés sont dues au fait que les assurés manquent des documents de bords attestant les informations liées aux véhicules sinistrés.

C'est ainsi que nous proposons à la SONAS, la mise en place des mécanismes d'indemnisation efficaces, l'amélioration des procédures administratives et un traitement rapide des demandes d'indemnisation.

En piste de solution, nous recommandons à la société d'informer et de sensibiliser les assurés sur leurs droits et les procédures à suivre en cas des sinistres.

Mots-clés : *Indemnisation, sinistre, assurance automobile, dommage, dossier police d'assurance, accident, véhicule.*

ABSTRACT

This article analyzes motor insurance claims settlement at SONAS/Mbuji-Mayi.

The study adopts a methodological approach based on systemic analysis. The latter is accompanied by documentary techniques and free interviews.

The study reveals that 75% of recorded claims go uncompensated.

The difficulties are due to the fact that policyholders do not have the necessary on-board documents attesting to the information relating to the damaged vehicles.

We therefore propose that SONAS put in place effective compensation mechanisms, improve administrative procedures and process claims rapidly.

As part of the solution, we recommend that the company inform and educate policyholders about their rights and the procedures to follow in the event of a claim.

Keywords: *Compensation, claim, car insurance, damage, insurance policy file, accident, vehicle.*

INTRODUCTION

Le monde est aujourd'hui en proie à d'énormes changements. La volonté de se protéger contre les aléas de l'existence nous pousse à appréhender le futur et à avoir un réflexe conservateur. Nous avons peur du lendemain, car nous évoluons dans l'incertitude. Il importe donc que tout agent économique mette en œuvre des moyens lui permettant de s'adapter à un tel environnement. A cet effet, par mesure de précaution, ces agents se prémunissent auprès des compagnies d'assurance contre des risques éventuels dont la réalisation serait ainsi de répondre à un besoin impérieux de protection des personnes et de leurs activités.

Les assurances économiques, de leur part, sont scindées en assurance de dommages et en assurance des personnes qui sont celles qui concernent la personne elle-même, elles ont pour but principal la protection de la personne assurée, elles couvrent son intégrité physique contre les activités corporelles et les risques liés à la durée de vie humaine.

Les assurances des dommages se répartissent en deux catégories, les assurances des choses qui concernent le patrimoine endommagé de l'assuré et les assurances de responsabilité qui ont pour but de réparer les dommages causés à autrui.

L'assurance automobile concerne tous les propriétaires d'un véhicule terrestre à moteur.

L'automobile est le seul moyen le plus utilisé pour se déplacer par route d'un point à un autre en RDC où les autres modes de transport (ferroviaire, maritime, aérien...) souffrent de beaucoup d'insuffisances.

Le nombre d'accidents enregistrés sur les routes chaque année est en croissance continue selon l'OMS¹ qui les considère comme étant la huitième cause de mortalité dans le monde, soit 34, 9%² des personnes sont mortes par 100.000 habitants en 2020 en RDC.

Le nombre d'accidents hospitalisés était de 1452 sujets sur 5340 victimes soit, 27, 1% et 2882 véhicules ont été impliqués.

En plus de ces importantes pertes humaines, ces accidents causent également d'énormes dégâts matériels, ce qui impacte lourdement la trésorerie des compagnies d'assurance.

La problématique tourne autour des questions ci-après :

¹ <https://acp.cd>accidents> consulté le 19/9/2024

² <https://anafrimed.net> accident-fr.>, consulté le 18/06/2024.

- La SONAS/Mbujimayi arrive-t-elle à indemniser efficacement ses assurés en cas des sinistres ?
- Quelles sont les difficultés spécifiques auxquelles la société est butée dans l'indemnisation des sinistres ?
- Quelles sont les pistes de régulation pour améliorer l'efficacité du système ?

Ainsi, partant du problème soulevé dans la problématique, nous retenons à titre d'hypothèse ce qui suit :

- La SONAS/Mbujimayi n'arriverait pas à indemniser clairement et de manière efficace ses assurés en cas de sinistres
- Les difficultés rencontrées par l'assurance pour satisfaire ses assurés seraient le manque des documents de bord attestant les informations liées au véhicule sinistré.
- En piste de solution, nous lui recommandons d'informer et de sensibiliser les assurés sur leurs droits et les procédures à suivre en cas de sinistres.

I. METHODOLOGIE

Pour atteindre le but de notre étude, nous avons utilisé la méthode d'analyse systémique. Le système étant un ensemble composé des éléments qui sont en interrelation de sorte que si un élément change, tout le système change aussi.³

Nous avons considéré l'assurance comme un système qui a pour élément les contrats d'assurance, les principes indemnitaires, les conditions d'éligibilité, la prime, etc.

Au regard de tous ces éléments, nous constatons qu'il y a une relation d'interdépendance entre eux, ce qui justifie le choix de cette méthode.

Cette méthode a été accompagnée avec les techniques suivantes :

- La technique documentaire⁴ qui nous a permis par le biais de la lecture des textes légaux, ouvrages, revues, articles, travaux antérieurs, cours support webographiques en rapport avec notre étude, elle nous a permis de palper les divers documents de la SONAS Mbujimayi pour tirer les informations liées aux principes de l'assurance automobile et la gestion des sinistres.
- La technique d'interview libre⁵ nous a permis de récolter les données grâce des questions posées aux dirigeants et agents de la SONAS/Mbujimayi, ainsi que avec quelques assurés rencontrés lors de notre passage pour la récolte des données.

³ KAPYAMBA BINUMU. D, Syllabus du cas de systèmes administratifs comparés, L3 sciences commerciales, ISP-Mbujimayi, 2020 inédit.

⁴ FEYER, F., *L'analyse documentaire*, CRDP de POITOU, Paris, 1995.

⁵ RONGER P., *Les enquêtes sociologiques*, éd. Dalloz, Paris, 1973.

Enfin, nous avons utilisé les écarts, le pourcentage et l'analyse des indices statistiques pour le traitement des données chiffrées

II. DISCUSSION ET PRESENTATION DES RESULTATS

II.1. Présentation et analyse des données

Nous présentons les données et analysons les variables en nous servant de l'indice statistique élémentaire, en considérant l'année 2018 comme étant l'année de référence (valeur = 100%)

II.1.1. Evolution de la souscription des polices d'assurances de 2018 à 2022

Tableau n°1 : Souscription de la police d'assurance

Année	2018	2019	2020	2021	2022
Souscription	359	336	192	496	587
Indices	100%	93,59%	53,48%	138,16%	163,5%

Source : Archive de la SONAS/Mbuji-Mayi

Le tableau ci-haut présente la situation en quantité des souscriptions de la police d'assurance automobile à la SONAS/Mbujimayi de 2018 à 2022

Il ressort de ce tableau que la souscription de police d'assurance a diminué de 6,41% en 2019, puis de 46,52% en 2020, avant d'augmenter de 38,16% en 2021 et de 63,5% en 2022.

La forte baisse enregistrée en 2020 est justifiée par la pandémie de Covid-19.

II.1.2. Evolution de la prime d'assurance encaissée en dollars américain de 2018 à 2022.

Tableau n°2 : Primes encaissées en dollars américains

Année	2018	2019	2020	2021	2022
Prime encaissé	40 054,6	38 626	16 416	41 711	40 456
Indices	100%	96,43%	40,98%	104,13%	101%

Source : Archive de la SONAS/Mbuji-Mayi

Le tableau ci-haut présente la situation en dollars américains des primes d'assurance automobile perçues à la SONAS/Mbuji-Mayi de 2018 à 2022. Les primes d'assurances encaissées ont connu une diminution de 3,57% en 2019, puis de 59,02% en 2020, avant d'augmenter le 4,13% en 2021 et de 1% en 2023. La forte baisse enregistrée en 2020 est justifié toujours par le covid-19.

II.1.3. Evolution des sinistres enregistrés par année à la SONAS/Mbuji-Mayi

Tableau n°3 : Sinistres enregistrés de 2018 à 2022.

Année	2018	2019	2020	2021	2022
Sinistres enregistrés	84	78	31	63	44
Indices	100%	92,85%	36,9%	75%	52,38%

Source : Archives de la SONAS/Mbuji-Mayi

Le tableau ci-haut présente des sinistres en assurance automobiles déclarés à la SONAS Mbuji-Mayi pour la période allant de 2018 à 2022.

Il sied de constater que les sinistres ont connu une diminution de 7,15% en 2019 puis de 63,1% en 2020, ils ont remonté de 25% en 2021 et ont chuté de 47,62%.

II.1.4. Evolution des cas d'indemnisation des sinistres de 2018 à 2022

Tableau n°4 : Cas d'indemnisation des sinistres par année

Année	2018	2019	2020	2021	2022
Indemnisation de sinistres	21	25	11	34	10
Indices	100%	119%	52,38%	161%	47,61%

Source : Archives de la SONAS/Mbuji-Mayi

Le tableau n°4 retrace le nombre de cas de sinistres en assurance automobile déclarés et indemnisés par la SONAS/Mbuji-Mayi pour la période allant de 2018 à 2022.

Les indemnisations ont évolué en dents de scie, elles ont augmenté de 19% en 2019, puis ont diminué de 47,62% en 2020 avant de remonter à 61% en 2021, puis de chuter de 52,39% en 2022.

La forte baisse enregistrée en 2020 est justifiée par la pandémie de covid-19.

II.1.5. Evolution des indemnités pour sinistre de 2018 à 2022 en \$

Tableau n°5 : Indemnités versées par sinistre

Années	2018	2019	2020	2021	2022
Indemnité versée	27412	30110	25614	32900	50 055
Indice	100%	110%	-93,4%	120%	183%

Source : Archive de la SONAS/Mbujimayi

Le tableau ci-haut présente le montant des indemnités versées pour sinistres en assurance automobile par la SONAS/Mbujimayi pour la période couverte par nos enquêtes (2018 à 2022).

Il ressort que par rapport à l'année de base 2018 que les indemnités ont augmenté de 10% en 2019, puis ils ont diminué de 6,6% en 2020, ils ont remonté de 20% en 2021 et 83% en 2022.

II.1.6. La présentation du profit

Tableau n°6 : Comparaison des primes et indemnités payées de 2018 à 2022.

Années	2018	2019	2020	2021	2022
Primes perçues	40 054,6	38 626	16 416	41 711	40 456
Indemnité payées	27 412	30 110	25 614	32900	80 055
Profit	42 642,6	8516	-9198	8811	-9599

Source : Nous-même à partir des tableaux 2 et 4.

La comparaison de ces deux variables démontre que pendant les années 2018, 2019 et 2021, la SONAS/Mbujimayi a réalisé respectivement des profits de 42 642,6\$, 8 516\$ et 8 811\$.

Tandis que les années 2020 et 2022 ont connu des pertes de l'ordre de 9 198\$ et 9 595\$ en 2022.

II.7. Cas des sinistres enregistrés à la SONAS mais non payés

Tableau n°7 : Comparaison des sinistres déclarés et indemnisés

Années	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Sinistres déclarés	84	78	31	63	44	300
Sinistres Indemnité	21	25	11	34	10	101
Ecart	63	53	20	29	34	199
Ecart en %	75	67,9	64,5	43	77,3	327,7 %

Source : Nous-même à partir des données des tableaux n°3 et n°4.

Il ressort de ce tableau une constatation des écarts énormes et considérables entre le nombre total des sinistres déclarés et le nombre de ceux indemnisés chaque année. La moyenne des sinistres non indemnisés est de $327,7\%/5=65,54\%$.

III. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La SONAS/Mbujimayi rencontre plusieurs difficultés lors de l'indemnisation des sinistres en assurance automobile, certaines de ces difficultés peuvent inclure :

1. Evaluation des dommages

Déterminer avec précision l'étendue des dommages causés au véhicule assuré peut être un défi : Il serait souvent nécessaire de faire appel à des experts en évaluation des dommages pour estimer le coût des réparations.

2. Délais des règlements

Les sinistrés peuvent parfois attendre longtemps avant de recevoir leur indemnisation. Cela peut être dû à diverses raisons, telles que des retards dans l'évaluation des dommages, des procédures administratives complexes ou un manque de ressources.

3. Fraude à l'assurance

La SONAS/Mbujimayi est également confortée à des cas de fraude à l'assurance automobile, où des individus tentent de tromper la compagnie pour obtenir une indemnisation injustifiée.

4. Recours juridique

Dans certains cas, les sinistrés engagent des litiges pour contester les décisions de la SONAS en matière d'indemnisation. Cela entraîne des coûts supplémentaires et des retards dans le règlement des sinistres.

5. Insuffisance de fonds

Si la SONAS rencontre des difficultés financières, elle peut avoir du mal à verser des indemnités adéquates aux sinistrés, cela est dû à une mauvaise gestion des fonds ou à des sinistrés plus importants que prévu.

IV. PISTES DE REGULATION

Nous proposons à la SONAS Mbuj-Mayi comme piste de régulation.

1. Renforcer le système de gestion des sinistres

La SONAS devrait mettre en place un système de gestion des sinistrés tels que l'intelligence artificielle et l'automatisation des processus. Cela permettrait de réduire les délais de traitement des demandes d'indemnisation et d'améliorer la satisfaction des assurés.

2. Améliorer la communication avec les assurés

La SONAS devrait mettre en place des canaux de communication clairs et efficaces avec les assurés, afin de les informer de l'état d'avancement de leur dossier d'indemnisation et de répondre à leurs préoccupations. Cela permettrait de réduire le sentiment d'insatisfaction et de frustrations des assurés.

3. Former et sensibiliser le personnel

La SONAS devrait investir dans la formation et la sensibilisation de son personnel chargé de traiter les dossiers d'indemnisation. Cela permettrait d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances des procédures à suivre ce qui conduirait à une meilleure gestion des sinistres.

4. Mettre en place des partenariats avec des experts

La SONAS pourrait envisager de conclure des partenariats avec des experts en assurance dommage. Ces partenariats permettraient d'obtenir des évaluations plus précises et rapides des dommages, ce qui accélérerait le processus d'indemnisation.

5. Renforcer les contrôles internes

La SONAS devrait renforcer ses contrôles internes pour s'assurer que toutes les demandes d'indemnisation sont correctement évaluées et traitées. Cela permettrait de réduire les erreurs et les fraudes et d'améliorer la confiance des assurés dans le processus d'indemnisation.

6. Simplifier les procédures d'indemnisation

La SONAS devrait simplifier les procédures d'indemnisation, en réduisant le nombre des documents et de justificatif requis. Cela faciliterait le processus pour les assurés et réduirait les risques d'erreurs ou de retards.

7. Sensibiliser les assurés aux procédures d'indemnisation.

La SONAS devrait mettre en place des campagnes de sensibilisation pour informer les assurés sur les procédures d'indemnisation et les documents nécessaires. Cela permettrait de réduire les erreurs et les retards causés par un manque de compréhension des assurés.

En mettant en œuvre ces différentes pistes de solution, la SONAS/Mbujimayi pourrait améliorer l'assurance automobile et ainsi mieux répondre aux attentes des assurés.

CONCLUSION

L'objectif dans cet article consistait à analyser l'efficacité du système d'indemnisation des assurés de la SONAS/Mbujimayi en cas de sinistre en assurance automobile.

Après analyse, nous sommes arrivés à la conclusion que l'assureur n'arrive pas à indemniser ses sinistrés de manière transparente, efficace et équitable.

La société est butée à des difficultés suivantes, d'une part, les assurés manquent des documents tels que le permis de validité de contrôle technique, la carte rose, le permis de conduire en cours de validité, les documents de bord attestant les informations liées au véhicule sinistré et, d'autre part, la société connaît des problèmes financiers, vu que les recettes générées de la police d'assurance sont directement versées à la caisse centrale de la SONAS à Kinshasa.

En piste de solution, il lui est demandé de garantir un traitement rapide des demandes d'indemnisation, d'informer et de sensibiliser les assurés sur leurs droits et les procédures à suivre en cas de sinistre.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. BERGERON, J.G., *L'interprétation d'un contrat d'assurance*, Universitaire de Sherbrooke, Québec, 2000.
2. COLLET, I., *Etude sur la tarification de l'assurance automobile à travers le monde*, Fixage, Paris, 2017.
3. FEYLER, F., *L'analyse documentaire*, CRDP de Poitou -Charents, Paris, 1995.
4. KANGULUMBA MBAMBI, *Indemnisation des victimes des accidents de la circulation et assurance de responsabilité civile automobile*, Edition Academia, Paris, 2002.
5. KAPYAMBA BINUNU. D, *Syllabus du cours des systèmes administratifs comparés, L3, Sciences commerciales, ISP/Mbujimayi, 2020, Inédit.*
6. PARTRAT, Ch. et BESSON, J.L., *Assurance non-vie. Modélisation, simulation* EYROLLES, Paris, 2004.
7. TAVEL, J., *Tout sur les assurances*, édition de Vécchi, Paris, 1978.
8. <https://www.larousse.fr>. consulté le /9/09/24
9. <https://acp.cd>économie>accidents> consulté le 19/9/24
10. <https://anafrined.net>accident.fr> consulte le 31/08/24
11. <https://www.un.mto.dz.se> consulte le 31/08/24 université Monlard Mmmeri de tizi-ouzou.