

CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES

Étude 60 C 3

Programme de réduction des délais d'indemnisation des victimes d'accidents corporels de la circulation (PRD)

Adopté par la Commission Tarification et Défense des Droits des Assurés le 20 janvier 2009

Le présent programme de réduction des délais est proposé sur la base des :

- travaux de la première phase de l'étude n°60 C 3 portant « Diagnostic sur les délais d'indemnisation automobile et recommandations » notamment l'étude comparative des systèmes observés : Maroc, Tunisie, France et Canada (Québec) ;
- synthèses des différentes rencontres de concertation regroupant les acteurs du processus d'indemnisation (4^{ème} forum, journées d'études, réunions...);
- résultats de l'enquête menée sur dossiers sinistres corporels auprès des sept compagnies en activité en 1999 (SAA, CAAT, CAAR, CNMA, TRUST, CIAR et 2A)
- travaux effectués avec les membres du Groupe Technique Automobile en sous groupes et largement débattus.

L'objectif de ce Programme de Réduction des Délais (PRD) est de mettre à la disposition des acteurs du processus d'indemnisation des victimes d'accidents corporels de la circulation des outils et moyens qui permettraient de régler la majorité des victimes ou leurs ayants droits dans les dix mois qui suivent la survenance du sinistre soit une réduction moyenne de près de trois quart des délais moyens actuels (-28 mois sur les 38 mois **actuels**).

Il faut souligner que les réductions escomptées sont calculées à partir de normes de gestion des sinistres correspondant à ces mesures et établies par consensus dans une concertation entre les responsables de la branche automobile au sein du groupe technique automobile (GTA) qui a été mobilisé pour la réalisation de ce travail.

Le présent programme, axé sur les délais cibles, se compose de trois phases :

1. Formalisation du dossier
2. Offre de règlement
3. Règlement et information du magistrat

Phase une : Formalisation du dossier en 90 jours

Au cours de cette phase comprise entre la date d'accident et la constitution du dossier, les principaux délais mesurés et susceptibles d'être réduits sont ceux relatifs à l'**ouverture effective du dossier** par l'assureur gestionnaire et la **formalisation du dossier** par la réception de la pièce maîtresse de tout sinistre corporel, à savoir le PV des Autorités.

1. Ouverture du dossier

Délai moyen d'ouverture du dossier par les assureurs, tel que mesuré : 51 jours (1,7mois),
Délai maximum observé : 4,7 ans.

Délai cible : 10 jours.

Les assureurs qui ne peuvent entamer d'actes de gestion sans être informés de la survenue du sinistre, proposent d'accepter toute forme de déclaration permettant l'ouverture du dossier y compris sur la base d'une réclamation de la victime.

Partant de là et s'inspirant :

- de la recommandation du FAA4 « Informer les victimes, par tous les moyens, de leur droit à l'indemnisation » ;
- des recommandations suivantes des sous-groupes du GTA :
 - *Consacrer par une disposition juridique le droit à l'information des victimes ou ayants droits sur l'assureur et l'indemnisation*
 - *concevoir une fiche d'information et la proposer aux autorités pour sa remise au moment de l'audition de la victime ou de ses ayants droit*
 - *Informer l'assureur au moment de la souscription.*
 - *Concevoir une affiche au niveau de l'UAR sur la nécessité de déclarer tout sinistre dans les 7 jours qui le suivent.*

Il est proposé de :

Consacrer le droit à l'information des victimes et/ou leurs ayants droit sur la procédure d'indemnisation et améliorer l'identification de l'assureur devant effectuer le règlement.

L'application de ce droit se ferait au moyen d'une notice d'information que les autorités ayant constaté les dommages au moment de l'audition remettraient à la victime ou ses ayants droit.

Ainsi la victime serait informée de la possibilité d'être réglée rapidement par l'assureur sans avoir à attendre la décision judiciaire et pourra prendre attache avec l'agence gestionnaire directement.

Une copie de la notice d'information pourrait être transmise, dans les 48 heures, par les autorités à l'agence d'assurance qui pourra ainsi procéder rapidement à l'ouverture d'un dossier et entamer les actes de gestion en vue de la formalisation des pièces nécessaires au règlement qui lui, reste subordonné à la production du PV des autorités.

Réduction estimée : une moyenne de 30 à 40 jours.

Premières actions à mener :

Pour atteindre cette réduction, les premières actions à réaliser relèvent du CNA :

1. **Organiser la concertation** avec les différents acteurs (magistrats, Autorités de police et de gendarmerie, UAR, assurés, ...);
2. Finaliser et obtenir la validation de la **fiche d'information** ;
3. Proposer une **disposition juridique**¹ pour l'institutionnalisation de la fiche.

Délais de prise en charge :

Les deux premières actions sont à mener, au cours du premier semestre de l'exercice de mise en œuvre ;

La troisième action qui sera issue des deux premières fera appel à une concertation technique additionnelle au sein du groupe en charge des aspects juridiques.

Résultats attendus :

- ❖ L'ouverture du dossier pourra se faire sur la base d'un des actes suivants :
 - Déclaration de l'assuré : au plus tard dans les 7 jours qui suivent l'accident (sauf cas fortuit ou de force majeure) ;
 - Dépôt par la victime ou ses ayants droits de la notice d'information récupérée lors de l'audition ;
 - Réception de la notice d'information transmise par l'autorité dans les 48 heures qui suivent l'audition de la victime ou ses ayants droits

Délai cible : 10 jours à compter de la date d'accident

- ❖ L'assureur gestionnaire du sinistre entamera les gestes utiles pour un traitement visant le règlement rapide :
 - Formalisation de l'ouverture du dossier (enregistrements...)
 - Réclamation du PV d'autorités qui reste la pièce maîtresse du dossier
 - Premiers contacts² avec la victime ou l'ayant droit en l'informant de la disponibilité à procéder au règlement des indemnités dues et lui communiquer:
 - La démarche à suivre
 - Les pièces à fournir (pour la victime blessée, il y a lieu de l'inviter à se présenter à l'agence dès la consolidation en vue de l'orienter vers un expert médical).
 - Prise de contact avec l'organisme tiers payeur³ en l'invitant à se prononcer sous peine de perdre tout droit à remboursement de ses débours.

Durée moyenne cible : 20 jours⁴ à compter de la date d'ouverture

Ces premiers actes de gestion sont déterminants dans le processus d'indemnisation dans la mesure où le gestionnaire opte pour une attitude active en allant au devant des acteurs.

Ils ne nécessitent aucun préalable,

Des modèles types de demandes à adresser aux différentes parties existent.

¹ Voir annexe jointe

² Par lettre recommandée avec accusé réception

³ En ce qui concerne le délai de Réclamation Tiers payeurs, il faut souligner que sur les rares dossiers où l'information était disponible, l'enquête a indiqué que le tiers payeur transmet sa réclamation plus de 25 mois après l'ouverture du dossier par l'assureur. Un accord assureurs et organismes tiers payeurs relatif aux modalités et délais de transmission des réclamations est à promouvoir. La participation des assureurs à l'élaboration des modalités d'application des textes réglementaires sur les contentieux avec les tiers payeurs (sécurité sociale) est également souhaitable.

⁴ En réalité, ce délai peut être réduit à 10 jours puisqu'il s'agit de transmettre des « modèles types »

2. Formalisation du dossier :

Un dossier sinistre corporel est considéré « formalisé » et permettant d'engager le processus de l'offre de règlement lorsque l'assureur gestionnaire est en possession :

- du PV adressé par les autorités
- des pièces administratives constitutives du dossier de la victime
- du certificat de consolidation pour la victime blessée

Durée moyenne Cible : 60 jours à compter de la demande

PV des Autorités (PVA)

Délai moyen de transmission du PV par les autorités à l'assureur tel que mesuré : 49 jours

Délai maximum observé : 6, 7 ans.

Délai moyen de réception par les assureurs du PVA tel que mesuré : 34 jours (à compter de la transmission)

Délai maximum observé : 3, 6 ans.⁵

Délai cible de réception du PVA : 23 jours

Les assureurs se plaignent du contenu, parfois insuffisant ou illisible des PV d'autorités.

Les textes en vigueur étant clairs, seule une concertation entre les assureurs et les autorités de police et de gendarmerie est en mesure de parfaire leur application.

En effet,

- Les caractéristiques de l'attestation d'assurance automobile prévue à l'article 7 du décret n° 80-34 du 16 février 1980 sont clairement définies par l'arrêté du 18/03/1981 qui prévoit notamment les mentions obligatoires suivantes :
 - dénomination et adresse de la société d'assurance de l'État et référence de l'acte l'habilitant à pratiquer l'assurance automobile ;
 - cachet et signature de l'assureur ;
 - nom, prénoms et adresse de l'assuré ;
 - période de validité de l'assurance ;
 - numéro de police ;
 - caractéristiques du véhicule, notamment son numéro d'immatriculation ou, à défaut et s'il y a lieu, le numéro dans la série du type ;
 - remorque ou semi-remorque : marque, genre, type, numéro d'immatriculation ;
- le **Décret n° 80-35 du 16 février 1980 prévoit que :**
 - Tout accident corporel doit faire l'objet d'une enquête
 - Un procès verbal est systématiquement dressé par l'autorité ayant constaté l'accident
 - Le PV doit relater les circonstances réelles de l'accident et établir l'identification complète des personnes, des véhicules et des assurances.
 - Le PV est transmis sous 10 jours au procureur et aux assureurs. Les victimes ou leurs ayants droit peuvent l'obtenir dans les 30 jours qui suivent leur demande

⁵ Cette situation est essentiellement due, selon les assureurs, au fait que les PV soient parfois transmis à l'adresse de la Direction Générale de la société d'assurance et non à l'agence gestionnaire.

La proposition de créer une structure régionale inter compagnies à qui les autorités transmettraient les PV et qui se chargerait de la dispache aux agences concernées est retenue mais semble difficilement réalisable pour le moment compte tenu du retard constaté dans la mise en place effective du fichier national des conducteurs, seul moyen d'identification rapide de l'agence concernée par le sinistre.

En termes de faisabilité immédiate, il est proposé de créer une structure minimale par région qui s'occupera transitoirement de la gestion des PVA non identifiés. Après la phase transitoire, cette structure recevra directement les PV transmis par les autorités, les identifiera et les adressera aux gestionnaires concernés.

Actions à mener

❖ Sous l'égide du CNA :

- Organiser une concertation avec les Autorités de Police et de Gendarmerie en vue de trouver les meilleurs moyens d'identification des assureurs impliqués dans l'accident y compris par une éventuelle révision de l'attestation d'assurance

❖ Sous l'égide de la CSA et de l'UAR

- Mise en place, au sein de l'UAR, d'une organisation permettant une identification rapide des PV actuellement en souffrance au niveau des compagnies
- Entamer la réflexion sur l'opportunité de la création d'une structure régionale inter compagnies chargée de recevoir l'ensemble des PV et d'en faire la dispache.

Résultats attendus :

- Les assureurs gestionnaires recevront le PVA dans un délai moyen de 23 jours à compter de la date d'accident.
- Les contacts avec les victimes et les tiers payeurs seront formalisés.

Phase deux : Offre de règlement de 45 à 95 jours

L'enquête a révélé que seuls 21% des victimes ou ayants droits sont destinataires d'une offre et que 70% des propositions aboutissent à un règlement amiable.

Mesures statistiques :

- relatives à la transmission de l'offre de règlement amiable à la victime ou ses ayants droit :
Délai moyen: 24 mois à compter de l'ouverture du dossier
Délai maximum : 7,3 ans.
- Délais moyens Relatifs à l'expertise médicale des victimes blessées
Consolidation : 2,7mois après l'accident
Expertise : 17 mois après la consolidation

C'est dire que c'est en améliorant les procédures de traitement des dossiers sinistres corporels et en systématisant l'offre de règlement amiable par les assureurs gestionnaires que nous pouvons obtenir la plus grande partie de réduction des délais.

Ceci est clairement illustré par le diagramme temporel qui met en exergue l'absence d'actes de gestion entre la réception du PVA (à 2,5 mois) ou la consolidation (2,7 mois) et la désignation de l'expert qui ne s'effectue qu'après le rendu de la décision pénale.

L'objectif du présent programme est justement de mettre à profit cette période pour proposer une offre de règlement et obtenir l'accord de la victime ou de ses ayants droit avant même que l'affaire soit enrôlée par devant le tribunal.

Si nous considérons les éléments suivants :

- Les assureurs gestionnaires sont les acteurs principaux de la procédure d'indemnisation des victimes,
- la victime à tout intérêt à opter pour l'offre de règlement proposée par l'assureur avant toute action en réparation.
- L'ordonnance 74-15 a institué l'obligation d'assurance et le droit à l'indemnité pour toutes les victimes et c'est à ce titre que l'assureur doit contacter la victime ou ses ayants droits dès l'ouverture du dossier en lui marquant sa disponibilité à procéder au règlement amiable.
- Les dispositions de la loi 06-04 modifiant l'ordonnance 95-07 sont favorables à l'instauration de délais

Aussi, en application du principe de l'ordonnance 74-15 modifiée et complétée par la loi 88-31 et dans l'esprit des dispositions de l'article 14 de l'ordonnance 95-07 modifiée et complétée par la loi 06-04, il est proposé de:

- réviser le dispositif législatif et réglementaire en y incluant des dispositions:
 - instaurant l'obligation d'offre de règlement amiable en l'assortissant d'un délai
 - subordonnant toute action de la victime à la production d'une proposition de règlement non acceptée
 - imposant des délais aux différents intervenants (tiers payeurs, experts médicaux...).
- mettre en place au sein des compagnies, un mécanisme favorisant le recours systématique au règlement amiable prévoyant de :

- multiplier les actions de formation en direction des gestionnaires
- concevoir une application informatique facilitant le calcul des provisions et l'établissement des offres de règlement
- définir un système de stimulation des gestionnaires visant à généraliser le recours à l'offre de règlement amiable.

Réduction escomptée à compter de l'ouverture du dossier : une moyenne de 23 mois

Actions à mener :

Sous l'égide du CNA/

- ❖ Mettre en place un groupe de juristes chargé d'examiner les propositions d'amendement⁶ et de définir la nature du texte à proposer
- ❖ Organiser une concertation permanente avec les différents acteurs
- ❖ Reprendre les travaux relatifs à l'expertise médicale entamés par la commission de suivi des recommandations de la JMJ7
- ❖ Promouvoir la création d'une association des juristes d'assurance

Sous l'égide de la CSA et de l'UAR

- ❖ Sensibiliser les compagnies pour la mise en œuvre effective des dispositions de la nouvelle convention inter entreprises
- ❖ Mettre en place, au sein de l'UAR un groupe de travail chargé de définir un mécanisme favorisant le recours systématique à l'offre amiable
- ❖ Mettre en place un groupe de travail en vue de la mise en commun et de la capitalisation des savoirs faire par la conception d'un outil de calcul de l'indemnité et de suivi des évaluations au profit du secteur
- ❖ Organiser une campagne d'information et de sensibilisation en direction du plus large public en vue de promouvoir le recours au règlement amiable
- ❖ **Délais de prise en charge :**

Les actions peuvent toutes être engagées dès le premier semestre de l'année de mise en oeuvre. Si celles en rapport avec la concertation avec d'autres intervenants peuvent ne pas aboutir au cours de la même année, celles en rapport avec les facteurs endogènes devraient très vite donner des résultats et c'est sur cette base que nous considérons que la réduction moyenne de 23 mois constitue une première étape tout à fait réalisable.

⁶ Voir annexe jointe

❖ **Résultats attendus :**

Cas d'une victime décédée : la proposition d'offre de règlement s'effectue au plus tard 45 jours après la fin de la phase de formalisation du dossier : temps nécessaire aux différents accords de règlement.

Durée moyenne Cible : 135 jours à compter de la date d'accident

Cas d'une victime blessée

- L'expert examinera la victime au plus tard 20 jours après sa désignation qui coïncide avec la consolidation et adressera son rapport dans les 30 jours
- Accord de la hiérarchie :
 1. réception du rapport d'expertise (60 jours après la consolidation),
 2. établissement du décompte de l'offre et obtention des accords nécessaires : 45 jours
- Communication de l'offre définitive de l'indemnisation à la victime

Durée moyenne cible : 105 jours à compter de la date de consolidation

Phase trois : Règlement et information du magistrat : 90 jours

Mesures statistiques relatives au règlement de la victime

Délai moyen: 38 mois

Délai maximum : 8 ans

Délais cibles :

victime décédée : 7,5 mois

victime blessée : 9,5 mois

Dans le présent programme, nous traitons délibérément du règlement de la victime ou de ses ayants droits indépendamment de toute action en justice car, si nous considérons le fait que l'action pénale est automatique alors que l'action civile est accessoire, l'assureur devrait régler suivant le barème puis veiller à ce que les tribunaux prennent acte de ce règlement en prononçant la décision idoine.

De ce fait, si les gestionnaires agissent dans le sens de favoriser le règlement amiable, le délai d'une année entre le premier jugement et la décision définitive constaté par l'enquête, devrait être sensiblement réduit et limité à des cas extrêmes.

- Obtention de l'accord écrit de la victime ou de ses ayants droits : 60 jours⁷
- Délai supplémentaire pour éventuelle rétractation : 15 jours
- Établissement des quittances et chèques : 15 jours
- Information du magistrat : Immédiatement après le règlement.

⁷ Ce délai est délibérément surestimé pour tenir compte du possible éloignement de la victime et de ses hésitations à accepter l'offre, il peut être ramené à 15 jours.

Résumé des délais cibles

- **Cas d'une victime décédée : 225 jours soit 7,5 mois**

- 90 jours pour la formalisation du dossier,
- 45 jours pour adresser une offre chiffrée,
- 90 jours pour l'obtention de l'accord des ayants droits et le règlement effectif

2. Cas d'une victime blessée : 285 jours soit 9,5 mois

- 90 jours pour la formalisation du dossier,
- 105 jours pour adresser une offre chiffrée,
- 90 jours pour l'obtention de l'accord de la victime et le règlement effectif

Récapitulation des actions à mener par acteur :

Le présent programme concerne à la fois des aspects liés aux facteurs exogènes (dispositif législatif et réglementaire & relations avec les intervenants) et aux facteurs endogènes (gestion de la branche automobile par les Compagnies).

Aspects liés aux facteurs exogènes à mener sous l'égide du CNA en concertation avec les acteurs:

1. Organiser la concertation avec les différents intervenants dans le processus d'indemnisation ;
2. Proposer une amélioration du dispositif législatif et réglementaire pour assouplir le processus et y inclure le principe du droit à l'information aux victimes.

Aspects liés aux facteurs endogènes à mener sous l'égide de la Commission de Supervision des Assurances et de l'UAR :

1. Sensibiliser les compagnies pour la mise en œuvre effective des dispositions de la nouvelle convention inter entreprises
2. Mettre en place, au sein de l'UAR un groupe de travail chargé de définir un mécanisme favorisant le recours systématique à l'offre amiable notamment par :
 - a. la formation des gestionnaires des sinistres
 - b. un système de stimulation des gestionnaires favorable à l'indemnisation
3. Mettre en place un groupe de travail en vue de la mise en commun et de la capitalisation des savoirs faire par la conception d'un outil de calcul de l'indemnité et de suivi des évaluations au profit du secteur
4. Organiser une campagne d'information et de sensibilisation en direction du plus large public en vue de promouvoir le recours au règlement amiable
5. Étudier les problèmes de gestion financière susceptibles d'induire un retard dans le règlement des victimes.

Propositions de dispositions juridiques soumises à discussion

Consacrant le droit à l'information des victimes et visant la réduction du délai d'ouverture

Une première écriture de cette disposition juridique qui s'inscrirait en suite à l'article 8 de l'ordonnance 74-15 modifiée et complétée est ainsi proposée :

- "La victime, son représentant légal ou ses ayants droit sont informés de leur droit à indemnisation par voie amiable dès leur audition par les autorités ayant constaté l'accident.

Une notice d'information dont la forme et le contenu seront fixés par voie réglementaire leur sera remise.

Cette notice sera adressée à l'assureur et/ou tout autre organisme concerné dans un délai de 48h."

Instaurant l'obligation d'offre de règlement amiable et subordonnant toute action de la victime à la production d'une proposition de règlement non acceptée

Toujours suite article 8 ord 74-15 modifiée et complétée:

- "L'assureur direct est tenu, avant toute recherche de responsabilité, de proposer le règlement amiable aux victimes (passagers du véhicule assuré ou piétons), de même, la victime, ne peut intenter une action en réparation qu'après étude et rejet de l'offre de l'assureur"

Imposant des délais aux différents intervenants (assureurs, tiers payeurs, experts médicaux...)

Suite article 10 bis ord 74-15 modifiée et complétée:

- « Les tiers payeurs doivent exercer leur recours au titre de leur subrogation dans les droits des victimes au plus tard 15 jours après le paiement, toute réclamation de débours adressée en LR-AR au tiers payeur par l'assureur et restée sans réponse après 30 jours libérera l'assureur de son obligation »

Nouvelles dispositions :

- « L'expert désigné par l'assureur aux fins d'examen de la victime et de définition du taux d'incapacité dont elle reste atteinte est tenu de procéder à l'expertise dans les 20 jours qui suivent sa désignation et de transmettre son rapport au plus tard 30 jours après l'examen »
- « L'assureur est tenu d'adresser son offre chiffrée de règlement à l'amiable dans un délai ne dépassant pas 45 jours à compter de ;
- la réception du rapport du médecin expert pour la victime blessée,
- la formalisation du dossier pour les ayants droits de la personne décédée. »

- « L'assureur est tenu de procéder au règlement de la victime /ayants droit dans les 15 jours qui suivent l'acceptation de l'offre et d'en informer immédiatement le magistrat. »

Programme de réduction des délais d'indemnisation des victimes d'accidents corporels de la circulation (PRD)

Recommandation de la Commission Tarification et Défense des Intérêts des Assurés (CTDIA) adoptée lors de la séance du 20 janvier 2009 :

Conscients que le retard dans l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation est essentiellement dû à des facteurs inhérents à la gestion des sinistres par les compagnies d'assurance, les membres de la commission « tarification et défense des intérêts des assurés » adoptent ce premier programme de réduction des délais proposé et recommandent à la commission de supervision des assurances d'instruire les compagnies pour :

- la mise en œuvre de la convention interentreprises dans les meilleurs délais ;
- réaliser les actions du PRD relevant de leurs compétences.

En vue de la prise en charge des actions faisant intervenir plusieurs acteurs du processus, les membres de la CTDIA mandent les structures permanentes du CNA pour :

- engager rapidement les actions de concertation nécessaires ;
- finaliser les propositions d'amendements du dispositif législatif et réglementaire en vigueur prévus dans le programme de réduction des délais d'indemnisation ;
- Envisager le renouvellement de l'enquête et approfondir son exploitation.