



ASSURANCES ET CONSEILS BAROUTI (ASCOBA) SARL

Type : Courtier

Ville : Casablanca Dar Bouazza

Nom du représentant :

Fouad BAROUTI

RAPPORT DE STAGE



ASSURANCE
ASCOBA

Nom/Prénom : IGRI Taoufik

Filière : Technicien spécialisé en commerce

Etablissement : ISTA Tiznit

Responsable du stage : Mr Fouad BAROUTI

Adresse : Le littoral 24 Dar Bouazza
Casablanca

Durée du stage : Du 10/02/2014 Au
10/03/2014

Tél : 05 22 29 00 36

Encadrement : Mme ALLAM

E-mail : ascobaassurance@gmail.com

Année de formation : 2013/2014

Sommaire :

Remerciement/Dédicace.....	2
Introduction	3
Présentation de l'entreprise.....	4
Chapitre I :	
Service production.....	5
A/ Service production	5
B/ Tâches effectuées dans ce service	10
Chapitre II :	
Service informatique et comptable.....	12
Chapitre III :	
Service sinistre.....	14-
Annexe : AVIS DE SINISTRE.....	17
Chapitre VI :	
Convention d'indemnisation directe.....	18
-Les apports de stage.....	25
-Les annexes.....	26
Conclusion.....	27

REMERCIEMENT

Je tiens à adresser mes sincères remerciements à :

-A Mr BAROUTI Fouad le gérant de l'assurance ASCOBA (Assurances et Conseils Barouti) qu'il trouve ici l'expression de mon profond respect et de ma totale gratitude pour m'avoir accepté comme stagiaire et de m'avoir si bien accueilli et permis de développer mes connaissances.

-A Mme Meryem et Melle Latifa au service production et informatique de m'accompagner tout au long de cette expérience professionnelle.

- A l'ISTA de Tiznit plus particulièrement à Mme I.ALLAM.

DEDICASE

- ❖ Je dédie ce modeste travail comme un témoignage d'affection, de respect, d'admiration :
- A mes parents, et ma famille qui m'ont aidé moralement et matériellement.
- A toutes les personnes d'Assurance ASCOBA qui sont préoccupées d'améliorer et enrichir mes connaissances grâce à leurs efforts et leurs conseils.

Introduction

Le stage est le moment opportun pour confronter les connaissances théoriques à la réalité pratique, c'est une porte ouverte pour l'apprentissage, le perfectionnement et l'amélioration des capacités professionnelles.

Autrement dit c'est l'occasion de s'intégrer dans le monde du travail tout en acquérant des nouvelles connaissances dans le domaine des activités de l'entreprise.

Et dans le cadre de la formation à l'Institut spécialisé en technologie appliquée, les étudiants de la 2ème année sont tenus d'effectuer un stage afin de confronter leurs connaissances théoriques à la réalité du milieu professionnel.

J'ai eu la chance de bénéficier d'un stage au sein d'Assurance ASCOBA du 10/02/14 au 10/03/14.

Fiche technique de l'assurance

Assurances ASCOBA est un Intermédiaire d'assurance toute branche sous forme de SARL, créée en 2011 à Casablanca.

ASCOBA (Assurances et Conseils Barouti) est liée par un contrat d'intermédiation avec trois compagnies d'assurance SANAD, ATLANTA, CINIA ESSAADA.

La profession du courtier d'assurance dans les branches autorisées et aux activités qui sont réputés liées à la profession d'intermédiaire d'assurance par le règlement régissant cette profession de courtage en assurance.

Raison sociale :	ASSURANCE ASCOBA
Forme juridique :	S.A.R.L
Gérant :	BAROUTI Fouad
Activité :	Assurance
Registre de commerce :	235655
Adresse :	Le littoral 24Dar bouazza casablanca
Tél :	05 22 29 00 36

N.B : S.A.R.L ; au moins 2 actionnaires, structure simple, limiter la responsabilité financière des associés au montant de leurs apports.

Chapitre 1 :

Service Production

Service production :

Le Service production est un service très actif au sein « d'assurances ASCOBA » Il permet d'établir les polices d'assurances en ligne avec la compagnie, C'est un service qui est caractérisé par la rapidité et la confiance.

Il a pour missions principales de :

- Renseigner les clients sur les meilleurs tarifs
- Etablir les polices d'assurances
- Envois des courriers à la compagnie
- Mises à jour des dossiers
- classement des dossiers selon les dates de prise d'effet des polices d'assurances

A/ Assurance automobile :

L'assurance automobile a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences de la responsabilité civile qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés aux tiers.

C'est une garantie obligatoire.

❖ Conditions de souscription :

-Pour tout souscripteur, l'assuré doit fournir :

- Une copie de permis de conduite ;
- Une copie de la carte grise ;
- Une copie de la carte d'identité nationale ;
- La visite technique :si le véhicule dépasse 5ans après sa mise en circulation.

- **Les Usages :**

- Usage A /Tourisme :

C'est celui des véhicules utilisés à des besoins d'une profession ou d'une activité à l'exclusion des véhicules utilisés pour le commerce, tous les véhicules destinés aux besoins d'une activité que la tarification compte sur :

Puissance fiscale ;

Diesel ou Essence.

- Usage B /Transport publics de voyageurs :

Cet usage est celui des véhicules utilisés pour le transport onéreux des voyageurs détenteurs d'une licence régulière d'exploitation. Les véhicules relevant de cet usage sont répartis selon leurs natures en deux classes :

Classe B1 : Taxis et autocars.

Classe B2 : Bus et Transport urbain.

- Usage C /Transport de marchandises :

Cet usage est celui de véhicules, même à carrosserie de tourisme utilisé commercialement pour les transports ou la livraison de produits ou de marchandises.

Les véhicules relevant de cet usage sont répartis en deux classes :

Classe C1 : Transport de marchandises pour véhicules de 3.5 tonnes.

Classe C2 : Transport de marchandises pour véhicules de plus de 3.5 tonnes.

- Usage D /Divers :

Classe D1 : Véhicules à deux ou trois roues ;

Classe D2 : Ambulances ;

Classe D3 : Véhicules de dépannage munis d'un dispositif de remorquage ;

Classe D4 : Véhicules double commande utilisés par auto écoles.

- **Prestations Garanties :**

- 1-La garantie obligatoire :

- ✓ Responsabilité Civile (RC)

La garantie responsabilité civile est une garantie obligatoire qui engage tout personne ayant responsable d'un dommage occasionné a un tiers.

- 2-Les garanties facultatives :

- ✓ Défense et Recours (DR)

La garantie défense et recours prend en charge la défense des intérêts de l'assuré en cas d'accident de circulation et le recours amiable ou judiciaire envers les tiers responsables des dommages.

- ✓ Incendie :

La garantie Incendie couvre l'assuré contre les dommages résultant d'incendie ou d'explosions subis par le véhicule.

- ✓ Vol :

La garantie Vol couvre l'assuré contre la disparition ou la détérioration du véhicule suite d'un vol.

✓ Dommages collision :

La garantie dommages collision que ce soit l'assuré responsable ou non, elle couvre contre les dommages subis par son véhicule suite d'une collision avec constat amiable ou d'un procès verbale de police ou de gendarmerie.

✓ Bris de glaces :

Cette garantie couvre l'assuré contre les dommages quel que soit leur origine en cas de bris de pare bris, de la lunette arrière, des glaces latérales

✓ Protection du Conducteur (PC)

✓ Protection des Personnes Transporté (PTA)

• Modes de règlement :

Le règlement du contrat d'assurance s'effectue soit par espèce soit par un chèque bancaire (le montant de la prime peut être réparti sur deux chèques maximum).

B/ Tâches Effectuées dans ce Service :

1/ La réception et l'accueil des clients ;

2/ La négociation des prix avec les clients ;

3/ Constitution et classement des dossiers selon les dates de prise d'effet et selon la compagnie afin de faciliter la recherche des dossiers

4/ Envois des échéanciers aux assurés pour le renouvellement des contrats ;

5/ Renseigner les clients sur les meilleurs tarifs ;

6/ Remplissement des nouveaux dossiers d'assurance :

-Remplir des nouveaux dossiers pour des nouveaux clients désirants avoir une assurance en leur demandant de nous fournir leurs coordonnées personnels à savoir leurs numéros de téléphone ,carte d'identité national ,le permis et la carte grise.

7/ Renouvellement du contrat d'assurance :

La première étape dans cette tâche est de rechercher le numéro de dossier du client présent dans l'agence, puis on passe vite à calculer le coefficient de Réduction /Majoration, qui peut prendre essentiellement 4 valeurs différentes comme suite :

-10% : il s'agit dans ce cas des clients fidèles dépassants 2ans d'ancienneté dans la compagnie, et pour les fidélisés, et les récompensés, la compagnie les offrent une réduction de 10%.

-1% : il s'agit d'un nouveau client pour la compagnie, ou un ancien s'il y a rupture d'assurance dépassant un mois.

+1.20% : il s'agit d'une majoration de 20% ; le souscripteur est sensé de payer une majoration de 20% évoqué par un accident contenant des dégâts matériels.

+1.30% :Majoration de 30% pour un accident contenant des dégâts corporels.

Après avoir calculé CRM, on passe à remplir le formulaire d'assurance, ce dernier contient 3 pages :

- ✓ La 1^{ère} comprend des champs concernant des informations sur le bien assuré ;
- ✓ La 2^{ème} des informations concernant le souscripteur de contrat d'assurance ;
- ✓ La 3^{ème} où on trouve les différentes garanties offertes par la compagnie, la durée d'assurance et le numéro d'attestation d'assurance.

Chapitre 2 :

Service informatique

Service comptable

1) Service Informatique :

Le service informatique a pour principale objet d'enregistrer les actes de commerce effectués au service production, faciliter la recherche des souscripteurs, de savoir systématiquement la date de l'échéance des contrats des souscripteurs afin de pouvoir les prévenir.

Ce service présente aussi les bilans quotidiens de l'état de production, enregistré la comptabilité de l'agence...

2) Service Comptable :

Ce service a pour but de comptabiliser et de régulariser les actes de commerce effectués en les enregistrant dans la caisse et le cahier de la comptabilité. Ce service a pour mission de calculer les gains de l'agence ces propres recettes et ce qu'elle doit payer à la compagnie d'assurance.

Les gains de l'agence se calculent sur la base de la prime nette (HT), et dépend généralement des garanties, car chaque garantie a sa propre commission pour l'assureur.

Chapitre 3 :

Service Sinistre

Service sinistre :

Ce service est présent au sein de toutes entreprises d'assurances, il est chargé de la réception des déclarations des sinistres, du traitement et de la gestion des dossiers sinistrés.

Il a comme missions principales :

- De vérifier les déclarations
- Détermination du taux de responsabilité de l'assuré
- Les démarches à suivre pour la réparation des dommages subis par l'assuré si le sinistre rentre dans le cadre de la CID
- Le suivi des dossiers s'ils s'agit d'un constat amiable, d'un PV de police ou d'un PV de la gendarmerie royale.

On entend par sinistre tous dommages ou accidents corporels matériels ou immatériels causés aux personnes transportées.

On peut distinguer 3 types de sinistre :

- Sinistre matériel ;
- Sinistre corporel ;
- Sinistre risque divers ;

1) Sinistre Matériel

Concerne seul les dégâts matériels :

- Pour l'automobile si l'assuré est fautif il paye 20% de majoration ;
- Pour le transport public voyageur (TPV) si l'assuré est fautif il paye 15% de majoration.

2) Sinistre Corporel

C'est un sinistre automobile qui entraîne des dégâts physiques.

- Si l'assuré est fautif il paye 30% pour l'automobile ;
- Si l'assuré est fautif il paye 20% pour le (TPV).

3) Sinistre Risque Divers

Il s'agit des sinistres des garanties facultatifs à savoir :

Vol, incendie, bris de glaces ...

-Par exemple dans le cas d'incendie, l'assuré doit déclarer rapidement le sinistre à la compagnie soit par téléphone ou par e-mail.

Avis de Sinistre :

L'assureur direct, informé de la survenance d'un accident, s'engage à adresser, dans les plus brefs délais, à l'assureur du tiers responsable un avis de sinistre, conforme au modèle de l'imprimé, accompagné d'une photocopie du document de base.

Lorsque l'accident met en cause un véhicule d'un résident marocain à l'étranger, l'avis de sinistre doit être obligatoirement accompagné d'une photocopie de la carte verte en cours de validité.

- Assureur Direct : Assureur Responsabilité Civile Automobile.
- Document de base : Document constatant l'accident et permettant de déterminer le degré de responsabilité des parties. Ils s'agit du :
 1. Constat amiable ;
 2. Procès verbal de la police ;
 3. Procès verbal de la gendarmerie.
- Avis de sinistre : Document d'information de la survenance d'un Sinistre.

IMPRIME 3 : AVIS DE SINISTRE

Casablanca, le

NOM SOCIETE DESTINATAIRE**ADRESSE****VILLE****N/Réf :****V/Réf :**

Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous aviser de la survenance d'un sinistre impliquant les véhicules ci-après désignés :

NOTRE ASSURE	VOTRE ASSURE
Nom :	Nom :
Conducteur :	Conducteur :
N° de police :	N° de police :
Marque du véhicule :	Marque du véhicule :
Immatriculation :	Immatriculation :

Nature de l'accident:**Lieu :****Heure :**

Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sincères salutations.

Signature**P.J :****Photocopie du constat amiable**☐**Photocopie du P.V**☐**Photocopie du récépissé du P.V**☐

Chapitre 4 :

CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE (C.I.D)

Pour le règlement des sinistres automobiles

Juin 2006

Assurer un haut niveau de qualité de service et simplifier les recours inter-compagnies constituent une préoccupation constante de la profession en matière de gestion des sinistres matériels automobiles.

Cette réforme est plus nécessaire en raison du contexte caractérisé par la libéralisation des tarifs automobiles et l'élargissement de l'offre en matière de garanties dommages. Cette mutation exigeait de la profession de repenser la relation avec la clientèle.

La CID introduit de nouvelles règles en matière de rapports inter-compagnies pour améliorer la gestion des sinistres automobile et place la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance au centre du nouveau système.

Avec cette nouvelle convention, le secteur se dote de méthodes de travail modernisées à même d'améliorer la qualité des prestations en direction de sa clientèle.

A / Définitions :

Au sens de la présente convention, on entend par :

- Assureur Direct : Assureur Responsabilité Civile Automobile.
- Document de base : Document constatant l'accident et permettant de déterminer le degré de responsabilité des parties. Ils s'agit du :
 1. Constat amiable ;
 2. Procès verbal de la police ;
 3. Procès verbal de la gendarmerie.
- Assiette de recours : Montant des dommages ouvrant droit à recours avant tout partage de responsabilité.
- Collision : Tout contact entre :
 - Deux véhicules et deux seulement ;
 - Plus de deux véhicules dont l'un ou plusieurs sont en stationnement;
 - Plusieurs véhicules circulant sur la même file et dans le même sens (accidents en chaîne) ;
 - Un véhicule et le chargement d'un autre véhicule, ou un élément de ce dernier ou les objets qu'il transporte, même si ces derniers sont tombants.
- Accident en chaîne : Est considéré comme accident en chaîne l'accident dans lequel est impliqué au moins deux véhicules en arrêt sur la même file et dans le même sens.

B / Objet de la convention :

La présente convention a pour but d'indemniser rapidement les victimes des accidents de circulation pour les dommages matériels occasionnés à leurs véhicules.

Cette convention s'applique au règlement des dommages matériels même si l'accident a entraîné des lésions corporelles, à condition que le bénéficiaire de l'indemnité au moment de l'accident ne soit pas blessé.

C / Véhicules concernés :

La Convention d'Indemnisation Directe est applicable aux véhicules terrestres à moteur et à leurs remorques ou semi-remorques soumis à l'obligation d'assurances en vertu des dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances.

D / Exclusions :

L'assureur direct ne peut introduire de recours au titre de la présente convention pour :

- Les dommages affectant les vêtements et objets personnels portés par le conducteur et les passagers du véhicule assuré ;
- Les dommages subis par les marchandises ou par les objets transportés dans le véhicule;
- Les frais de vignette et de carte grise ;
- L'indemnité de dépréciation ;
- Les frais d'hébergement ;
- Les timbres d'acquit utilisés lorsque le paiement est en espèce.

E / Identification des parties à l'accident :

L'application de la Convention d'Indemnisation Directe suppose que :

- Les parties à l'accident soient clairement identifiées ;
- Les véhicules concernés par le sinistre soient identifiables ;
- Les entreprises d'assurances respectives soient précisées (entreprise d'assurance, numéro de la police ou de l'attestation d'assurance et sa période de validité).

F / Vérification du Document de Base :

L'assureur qui indemnise son assuré, en l'absence d'un document de base ou au vu d'un document de base incomplet, sans avoir pris les précautions nécessaires pour vérifier les déclarations des parties, le fait à ses dépens, et devra conserver à sa charge le règlement effectué.

G / Responsabilité en cas d'accident en chaîne :

Dans un accident en chaîne, le conducteur du véhicule suivant prendra en charge la totalité des dommages arrière et avant occasionnés au véhicule qui le précède.

Lorsque la projection est établie dans un accident en chaîne, le véhicule projeteur est entièrement responsable.

H / Expertise des dommages :

L'expertise des dommages du véhicule de chaque assuré est effectuée à la diligence de son assureur direct.

Lorsque le montant des dommages est inférieur ou égal à 1 500dhs l'expertise est facultative. Dans ce cas, l'assuré doit présenter à son assureur l'original des factures de réparation et d'achat éventuel des pièces nécessaires à cet effet.

Ces documents devront porter obligatoirement le cachet du réparateur et du ou des vendeurs ainsi que leurs adresses et coordonnées respectives exactes.

I / Déroulement de l'expertise :

L'expert mandaté par l'assureur direct est tenu de respecter les règles contenues dans la présente convention.

L'expert doit, sous peine d'irrecevabilité de son rapport, examiner le véhicule avant, pendant et après les travaux de réparation pour déterminer :

- Les dommages imputables à l'accident,
- Le montant des réparations de ces dommages,
- Si l'état du véhicule a nécessité un remorquage entre le lieu du sinistre et le lieu de réparation,
- La valeur résiduelle si le véhicule n'est pas économiquement réparable.

**Liste des entreprises d'assurances adhérentes
à la Convention d'Indemnisation Directe**

(Date d'entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2006)

Entreprise d'assurance	Responsable	Emargement
ATLANTA	Monsieur Sellam SEKKAT	
AXA ASSURANCE MAROC	Monsieur Daniel ANTUNES	
CNIA ASSURANCE	Monsieur Moulay Hafid ELALAMY	
COMPAGNIE D'ASSURANCE TRANSPORT	Monsieur Mohamed SAIDI	
ESSAADA	Monsieur Said OUZZANI	
MUTUELLE D'ASSURANCE DES TRANSPORTEURS UNIS	Monsieur Mohamed BENYAMNA	
MCMA / MAMDA	Monsieur Abed YACoubi SOUSSANE	
RMA WATANYA	Monsieur Sébastien CASTRO	
SANAD	Monsieur Abdeltif TAHIRI	
Wafa ASSURANCE	Monsieur Jaouad KETTANI	
ZURICH	Monsieur Berto FISLER	

-Les apports de stage-

-Les apports du stage :

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : la nécessité de responsabilité, le sens de l'organisation et le travail en équipe.

1. Le travail en équipe :

Est un mode de fonctionnement qui consiste à regrouper le personnel par groupe de deux ou plus pour réaliser une tâche demandée .il doit être encadré, organisé et bien supervisé et dont chaque membre du groupe doit avoir un rôle bien défini. Grâce à cette notion du travail en équipe que j'ai appris ce que veut dire le travail en groupe et d'assumer la responsabilité d'accomplir une mission et une tâche déterminée.

2. Le sens de l'organisation :

L'organisation a pour objectif de faciliter la circulation des flux et ainsi d'atteindre des objectifs déterminés. Une organisation est toute structure (ou société) suivant une logique propre pour l'atteinte d'un but spécifique .c'est un ensemble d'éléments en interaction, regroupés au sein d'une structure régulée, ayant un système de communication pour faciliter la circulation de l'information, dans le but de répondre à des besoins et d'atteindre des objectifs déterminés.

3. La nécessité de responsabilité :

Vu la sensibilité de l'opération d'assurances, et vu les conflits que peut engendrer une petite erreur, tout le personnel ainsi que les stagiaires ont été sollicité d'assumer la responsabilité de bien accomplir leur tâches et leurs missions qu'ils étaient chargé de faire

-Les annexes-

Conclusion :

Il est évident que cette période de stage m'a permis d'accroître mes connaissances en matière d'assurances et d'acquérir de nouvelles techniques, par l'étude des opérations et l'utilisation des techniques, présentées au sein de l'assurance ASCOBA.

De même j'ai eu l'occasion de rédiger mon premier rapport de stage, une expérience qui m'a permis de mieux connaître les enjeux du monde de l'emploi.

Une ambiance professionnelle a caractérisé le déroulement de cette période de stage qui m'a facilement favorisé la cohésion avec le personnel et le monde des assurances.

Ce stage m'a également permis de rencontrer des gens de différentes disciplines, et de nouer des contacts avec des personnes de mon domaine, et surtout de faire la différence entre les études théoriques et les réalités du terrain qui est le monde de l'emploi, tout en étant à jour avec l'information.

