

## Application de la méthode AMDEC pour gérer les risques du processus sinistre Automobile : cas d'une compagnie d'assurance marocaine

Application of the AMDEC method to manage the risks of the Automotive claims process: case of a Moroccan insurance company

- **AUTHOR 1:** Anass ALBEZ,
- **AUTHOR 2:** Mohamed Taha ABRAOUI,
- **CO-AUTHOR 3:** Fatima Zahra ALAMI,

**(1):** Audit et contrôle de gestion, Université Hassan II, Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales, Aïn Chock, Casablanca, Maroc, [Anass.albez@yahoo.com](mailto:Anass.albez@yahoo.com)

**(2):** Doctorant en Sciences de Gestion, Laboratoire de recherche en Economie de Développement et Gouvernance des Organisations (LAREGGO), Université Hassan II, Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales, Aïn Chock Casablanca, [taha.mohamed.abraoui@gmail.com](mailto:taha.mohamed.abraoui@gmail.com)

**(3):** Docteur en sciences de Gestion, Professeure de l'Enseignement Supérieur, chef d'équipe Capital Humain et Ingénierie Sociale & environnementale des organisations - Laboratoire de recherche en Economie de Développement et Gouvernance des Organisations (LAREGGO), Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales -Université Hassan II, [alamifz2@gmail.com](mailto:alamifz2@gmail.com)

**Conflict of interest:** The author reports no conflict of interest.

**To cite this article:** ALBEZ .A ,ABRAOUI .M T & ALAMI .F Z (2023)« Application de la méthode AMDEC pour gérer les risques du processus sinistre Automobile : cas d'une compagnie d'assurance marocaine»»,

IJAME : Volume 02, N° 04 | Pp: 001 – 017.

Submission date: August 2023  
Publication date: September 2023



DOI : 10.5281/zenodo.8424767  
Copyright © 2023 – IJAME

## Résumé :

Les risques qui impactent le secteur des assurances sont nombreux (Opérationnels, financiers, juridiques...) et difficiles à maîtriser en raison de la complexité de ce secteur. De ce fait, les compagnies qui opèrent dans le secteur des assurances sont de plus en plus appelées à abandonner les méthodes et outils classiques de management des risques et assurer une gestion efficace de ces derniers à travers des nouvelles méthodes et outils tel que l'AMDEC.

C'est dans cette vision que notre article a eu lieu, afin d'aider les compagnies qui opèrent dans le secteur des assurances à abandonner les outils et démarches classiques de la gestion des risques opérationnels et leur orienter vers les nouvelles méthodes afin d'assurer une évaluation raisonnable des risques qui impactent la réalisation de leurs objectifs.

En effet, notre article va mettre la lumière sur la méthode AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité), afin de chiffrer les risques opérationnels du processus choisi dans notre étude qui est le sinistre automobile. La méthode AMDEC permettra de mieux présenter la cartographie des risques existante à travers une évaluation chiffrée et raisonnable des risques opérationnels.

**Mots clés :** Risques, Evaluation, Gestion des risques, méthode AMDEC, Sinistre automobile, compagnie d'assurance

## Abstract

The risks that impact the insurance sector are numerous (operational, financial, legal, etc.) and difficult to control because of the complexity of the sector. That why, companies operating in the insurance sector are increasingly called upon to abandon traditional risk management methods and tools and ensure effective risk management through new methods and tools such AMDEC.

The purpose of our article is to help companies operating in the insurance sector to abandon the traditional tools and approaches of operational risk management and direct them towards new methods in order to ensure a reasonable assessment of the risks that impact the achievement of their objectives.

Indeed, our article will use AMDEC method, in order to quantify the operational risks of the process chosen in our study which is the automobile damage. The AMDEC method will improve the existing risk mapping through a quantified and reasonable assessment of operational risks.

**Keywords:** Risk, assessment, Risk management, AMDEC method, Automobile damage, insurance compaignies

## 1 INTRODUCTION

Le Marché marocain de l'assurance est dominé par la branche automobile qui a représenté 26% des assurances non-vie en 2020, avec un chiffre d'affaires de 11,9 Milliards de Dhs.<sup>1</sup>

L'importance de cette branche amène à s'interroger sur la manière dont les compagnies d'assurance marocaines gèrent cette activité et sur les méthodes de gestion des risques utilisées afin de faire face aux différents risques existants et atteindre les objectifs demandés.

Par ailleurs, le marché des assurances marocain est encore un marché émergent, avec plein de risques et d'éventualités, estimés souvent complexes et non maîtrisables. En contrepartie, les moyens de gestion des compagnies d'assurance semblent modestes notamment sur le volet gestion des risques.

A travers la présente étude, nous allons nous focaliser sur les risques opérationnels de la branche automobile d'une compagnie d'assurance marocaine et nous allons appliquer la méthode d'analyse des risques AMDEC afin de permettre une meilleure évaluation de ces risques.

Dans ce cadre, la présente tentera de répondre à des axes de réflexion en référence à la situation marocaine :

- C'est quoi un risque opérationnel ?
- Quels sont les risques opérationnels de la branche sinistre automobile ?
- Quel apport pour la méthode AMDEC dans la gestion des risques opérationnels du secteur des assurances ?
- Comment la méthode AMDEC est appliquée ? Permet-elle une meilleure évaluation des risques opérationnels ?

S'agissant du plan de la présente contribution, elle se déroulera de la manière suivante :

En premier lieu, on commencera par la définition du cadre conceptuel et théorique de l'étude ce qui permettra de cerner le périmètre et la méthode du travail adoptés, son référentiel et ses caractéristiques eu égard à la dimension du risque management.

Dans un second élément, nous allons exploiter les données empiriques afin d'être en mesure d'appliquer la méthode AMDEC sur le processus sinistre automobile d'une compagnie d'assurance marocaine. Au final, notre travail sera conclu par une cartographie des risques

---

<sup>1</sup> Autorité de contrôle des assurances et de prévoyance sociale, 2020, rapport du secteur des assurances, P 5 - 7.

opérationnels permettant aux différentes parties concernées de mieux gérer les risques et prendre des décisions éclairées.

## **Cadre théorique :**

### **La gestion des risques :**

Avant de définir la gestion des risques, il faut présenter d'abord les notions suivantes :

- Un risque,
- Un évènement,
- Une opportunité.

Un évènement est tout fait d'origine interne ou externe, susceptible d'impacter positivement (opportunité) ou négativement (risque) l'atteinte ou la réalisation des objectifs de l'organisation<sup>2</sup>.

Le COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), définit le management des risques comme : « un processus mis en oeuvre par le conseil d'administration, la direction générale, le management et l'ensemble des collaborateurs de l'organisation. Il est pris en compte dans l'élaboration de la stratégie ainsi que dans toutes les activités de l'organisation. Il est conçu pour identifier les événements potentiels susceptibles d'affecter l'organisation et pour gérer les risques dans les limites de son appétence pour le risque. Il vise à fournir une assurance raisonnable quant à l'atteinte des objectifs de l'organisation ».<sup>3</sup>

### **La gestion des risques dans les compagnies d'assurance**

Les compagnies d'assurance se mettent, en contrepartie d'une prime, face aux risques auxquels leurs clients sont exposés, elle s'agit de leur principale mission et raison d'être. Cette mission se caractérise par sa nature dangereuse avec un risque financier très élevé, ce qui les met dans la première tranchée face aux risques les plus difficiles à gérer dans le marché.

Ces risques sont susceptibles de menacer leur budget et même leur survie, ainsi une gestion des risques rigoureuse et vigilante est exigée et ce afin d'éliminer ou d'atténuer au moins cette menace.

---

<sup>2</sup> FERMA, 2003, cadre de référence de la gestion des risques, P4.

<sup>3</sup> IFACI / PriceWaterhouseCoopers, 2005, Le management des risques de l'entreprise – COSO Report II, page 5.

La crise financière de 2008, qui a déclenché son étincelle dans le secteur bancaire américain, et qui s'est rapidement propagée aux compagnies d'assurance<sup>4</sup> a montré l'intérêt excessif qu'il faut porter aux risques opérationnels par les praticiens et les théoriciens du secteur des assurances.

En effet, pour éviter que la même crise ne se reproduise<sup>5</sup>, l'Union Européenne a redéfini, dans le cadre de la directive solvabilité II, les fonds propres exigés pour assurer les risques que les compagnies d'assurance encourent dans leur activité<sup>6</sup>, parmi lesquels a été pris en compte le risque opérationnel<sup>7</sup>. A noter que cette directive est entrée en vigueur au Maroc en 2016.

L'intérêt alloué à ce risque n'était pas une coïncidence ou juste une mesure de précaution, mais la répétition des scandales financiers, depuis ces deux dernières décennies, résultant de ce risque, ayant conduit à un certain nombre de chocs financiers et de revers catastrophiques à l'encontre de grandes compagnies financières et d'assurance, ont constitué une cause majeure pour ces mesures.

Aussi, les événements survenus au début du siècle de Enron (2001), Worldcom (2002), Parmalat (2003) sont venus à sensibiliser les acteurs d'un nouveau type de risque qui peut causer des pertes financières significatives pour les organisations. Il s'agit bien évidemment du risque opérationnel : fraudes, détournements, condamnations, dysfonctionnements internes<sup>8</sup>.

L'importance du risque opérationnel nous a poussé à chercher une méthode permettant une meilleure gestion de ce type de risque. Au final, la méthode d'analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité a retenu notre attention.

---

<sup>4</sup> Marie-Claude ESPOSITO, 2008, La véritable histoire de la crise financière 2008 , Outre-Terre, 2013/3 (N° 37), p. 127-158.

<sup>5</sup> Pascal KEREBEL, 2009, Management des risques, Inclus secteurs Banque et Assurance.

<sup>6</sup> Le SCR (Solvency Capital Requirement) représente le capital cible nécessaire pour absorber le choc provoqué par un risque majeur (par exemple : un grand sinistre non prévu, un choc sur les actifs...).

<sup>7</sup> Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II)

<sup>8</sup> Lamarque, Éric, et Frantz Maurer, 2009, Le risque opérationnel bancaire. Dispositif d'évaluation et système de pilotage, Revue française de gestion, vol. 191, no. 1, pp. 93-108.

L'AMDEC est une méthode très efficace permettant d'anticiper les risques qui impactent les objectifs d'un processus donnée (métier ou support). La recherche des causes et des conséquences de la concrétisation d'un risque permet d'avoir un travail exhaustif qui conduira alors l'équipe de travail à corriger ou prévenir les problèmes liés au fonctionnement de ce processus. Le but est d'avoir un système plus fiable où les failles peuvent être contrôlées et gérées.

Cette méthode sera appliquée afin de mieux évaluer et maîtriser les risques opérationnels du processus sinistre automobile d'une compagnie d'assurance.

Qu'est-ce qu'un sinistre automobile ?

- Selon le Code des assurances, la définition du sinistre automobile est la suivante : « constitue un sinistre tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. »

- Aux yeux de l'assurance, la définition du sinistre automobile est la suivante : « la réalisation d'un événement couvert par le contrat et susceptible d'entraîner la garantie de l'assureur. Il suppose l'existence d'un fait dommageable (incendie, vol ..., etc.) susceptible de mettre en jeu la garantie de l'assureur »<sup>9</sup>

Par ailleurs, la loi 17-99 portant sur le code des assurances marocain présente les terminologies des assurances automobiles :

- « Tierce (tous risques) : Elle couvre les dommages que peuvent subir le véhicule que le conducteur soit responsable ou non ;

- Incendie : s'applique aux dommages subis par le véhicule assuré lorsqu'ils résultent :

- D'un incendie : même provenant d'une combustion spontanée ou d'une explosion.
- De la destruction ou détérioration de l'équipement électrique ou électronique causée par combustion interne.

---

<sup>9</sup> Lesfurets, 2021, [Online] Available <https://www.lesfurets.com/assurance-auto/guide/assurance-auto-les-types-de-sinistres-et-les-antecedentsconducteurs>

- Dommages collision : Indemnise dans la limite du plafond fixé aux conditions particulières les dommages matériels subis par le véhicule assuré résultant directement de la collision avec un véhicule appartenant à un tiers identifié autre que le souscripteur ou le propriétaire.
- Vol : Couvre le véhicule assuré en cas de vol ou tentative de vol ». <sup>10</sup>

### **Démarche méthodologique et phases de réalisation de l'étude**

La présente étude a été menée en quatre phases principales :

**Phase 1 :** Conception et cadrage de l'étude.

**Phase 2 :** Collecte des données et réalisation de l'enquête terrain.

**Phase 3 :** Restitution, analyse et communication des résultats.

**Phase 4 :** Elaboration de la cartographie des risques.

Ci-après une présentation détaillée des phases susmentionnées.

#### **Phase 1 : Conception et cadrage de l'étude.**

Cette étape de l'étude est indispensable pour bien en connaître les contours et fixer le cap. Elle informe sur le fondement de l'étude : les besoins, les objectifs et précise également le périmètre du travail. Les grandes étapes sont décrites et confectionnées dans cette phase, elle détermine les moyens et planifie les échéances en fixant les dates clés à travers un macro-planning.

Dans certains cas, il est utile de définir les spécificités fonctionnelles attendues et les consigner à travers la rédaction d'un cahier des charges.

La fin de l'étape de cadrage se matérialise à travers la tenue d'une réunion de lancement pour créer une dynamique et impliquer toutes les parties prenantes du projet.

Cette phase s'est déroulée en deux actions :

1. Délimiter le périmètre de la mission ;
2. Arrêter le chronogramme et plan de travail de l'étude.

---

<sup>10</sup> Autorité de contrôle des assurances et de prévoyance sociale, La loi 17-99 portant code des assurances, P28-31.

## Phase 2 : Collecte des données et réalisation de l'enquête du terrain.

Cette phase se compose des actions suivantes :

1. Collecter les données primaires et secondaires de l'étude en utilisant une approche qualitative dans une méthodologie systémique globale.

Ce choix méthodologique est justifié par le caractère particulier du processus de l'élaboration des cartographies des risques qui exige d'abord l'identification et la compréhension des risques avant de les hiérarchiser dans la cartographie.

Trois outils techniques sont utilisés pour recueillir les données pertinentes :

- Les entretiens semi-directifs avec les responsables du processus assurance automobile
- Les enquêtes écrites et électroniques.
- La documentation interne de la compagnie d'assurance (rapports d'audit interne, fiches techniques internes, procédures ...).

Les réunions avec les responsables interviewés se sont déroulées selon le tableau ci-dessous :

**Tableau N°1** : présentation des personnes interviewées et les modalités d'entretien

Qualité du responsable interviewé	Rôle dans le Processus assurance automobile	Mode d'administration de l'entretien	Durée de l'entretien
Responsable sinistre automobile	Management et Supervision des travaux des gestionnaires sinistre automobile	Directif	4 entretiens (Environ 1 heure par entretien)
Responsable organisation	Rédaction des procédures. Revue de l'organisation de la structure	Par téléphone	30 minutes
Responsable contrôle interne et gestion des risques	Mise en place du dispositif de contrôle interne et gestion des risques.	Directif	4 Entretiens (Environ 1 heure par entretien)

Cette action est administrée par **un guide d'entretien**, dont le canevas est structuré en tenant compte des éléments suivants :

- Présentation des tâches des personnes interviewées ;
- Descriptif du processus sinistre automobile ;
- Identifications des domaines à risque ;
- Compréhension des risques inhérents ;
- .....

### **Pré-test des méthodes :**

Toutes les méthodes et outils de l'étude sont pré-testés pour vérifier la validité et la fiabilité des outils de collecte de données. Le pré-test permet à l'équipe de recherche de vérifier si les instructions et les questions de recherche sont claires, spécifiques au contexte.

A l'issue de cette phase de collecte des données, le premier draft de l'étude sera élaboré. Ce document comportera :

- Les conclusions de la phase de collecte des données ;
- La description technique du processus de l'assurance automobile ;
- L'élaboration d'une première liste des risques inhérents ;

### **Phase 3 : Restitution, analyse et communication des résultats**

Suite à la réception des commentaires et remarques des partenaires professionnels de la compagnie d'assurance sur le 1<sup>er</sup> draft de la cartographie, un atelier de restitution et de validation de la cartographie est organisé pour présenter les principaux résultats.

### **Phase 4 : Elaboration de la cartographie des risques.**

Grace aux fiches des risques validés lors de la phase 3 de l'étude, l'élaboration de la cartographie des risques consiste à placer les données collectées dans une cartographe explicite.

## **Mise en place de la méthode AMDEC sur les risques du processus sinistre automobile**

Le processus d'application de la méthode AMDEC commence par un recensement des risques opérationnels suivant les deux pratiques Bottom-up et Top-down. Néanmoins, le service dispose déjà d'une cartographie des risques élaborée par un cabinet de conseil externe en 2008, ce qui nous a permis de passer directement à l'étape d'analyse et d'évaluation des risques du fait qu'ils sont déjà recensés et listés dans une cartographie des risques.

Cette cartographie des risques englobe une dizaine de risques qui impactent le processus sinistre automobile et ses objectifs. Ainsi notre publication portera sur l'analyse et l'évaluation des trois risques suivants :

- Double ouverture d'un dossier de sinistre.

Processus	N°	Risque	Description	Evaluation du risque	Niveau de maitre
Sinistres auto matériels	3	Double ouverture d'un dossier sinistre	- Double ouverture d'un dossier sinistre sur le système	Modéré	Maîtrisé

- Acceptation d'un sinistre non couvert.

Processus	N°	Risque	Description	Evaluation du risque	Niveau de maitre
Sinistres auto matériels	4	Acceptation d'un sinistre non couvert	Acceptation d'un sinistre non couvert par les garanties d'une police d'assurance (absence de garanties contractuelles, police suspendue, résiliée...).	Majeur	Maîtrisé

- Non-respect des règles de gestion pour le règlement des honoraires

Processus	N°	Risque	Description	Evaluation du risque	Niveau de maitre
Sinistres auto matériels	7	Non-respect des règles de gestions pour le règlement des honoraires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlement d'honoraires sans pièces justificatives (rapport d'expertise, rapport de contre visite, note d'honoraires, ...)</li> <li>- Règlement supérieur au barème mis en place par la Compagnie,</li> <li>- Double règlement des notes d'honoraires.</li> </ul>	Modéré	Maîtrisé

Tout d'abord, nous allons commencer par une présentation des échelles adaptées aux objectifs et à la situation financière de la compagnie d'assurance X, ce qui nous permettra d'évaluer les

différentes composantes du risque à savoir l'impact, la fréquence et la détectabilité, pour déduire au final la criticité du risque en question.

**Echelle d'impact :**

Impact		Impact financier (Mensuel)
1	Faible	<10 000 MAD
2	Modéré	Entre 10 000 et 100 000 MAD
3	Significatif	Entre 100 001 et 200 000 MAD
4	Elevé	>200 001 MAD

**Echelle de fréquence :**

Cotation	Fréquence (Mensuelle)	Elément de mesure
1	Rare	Fréquence de l'ordre d'1 à 2 fois par mois
2	Occasionnel	Fréquence de l'ordre d'1 à 2 fois par quinzaine
3	Modéré	Fréquence de l'ordre d'1 à 2 fois par semaine
4	Fréquent	Fréquence quotidienne.

**Echelle de la détectabilité :**

Cotation	Elément de mesure
1	Points de contrôle mis en place permettent de réduire l'impact ou la fréquence du risque à un niveau satisfaisant.
2	Points de contrôle mis en place permettent de réduire significativement l'impact ou la fréquence du risque.
3	Points de contrôle mis en place ne permettent pas de réduire légèrement l'impact ou la fréquence du risque.
4	Absence de points de contrôle.

**Echelle du risque Brut :**

Cotation	Risque
1 → 4	Mineur
5 → 8	Modéré
9 → 12	Significatif
13 → 16	Majeur

**Echelle du risque Net :**

Cotation	Niveau de maîtrise
1 → 16	Maîtrisé
16 → 32	Acceptable
32 → 48	Insuffisant
48 → 64	Faible

Après avoir déterminé des échelles adaptées à l'organisation, nous allons procéder par la suite à une analyse et évaluation des risques choisis.

➤ **Double ouverture d'un dossier de sinistre :**

D'après notre entretien avec le responsable sinistre automobile, les causes qui entraînent une ouverture en double d'un même sinistre sur le système de la compagnie sont :

- Absence d'une alerte ou blocage automatique sur le système, en cas de double ouverture d'un dossier de sinistre.
- Les gestionnaires sinistres automobiles reçoivent, par jour, un nombre très important des dossiers de sinistre automobile (En moyenne 100 déclarations par jours et par gestionnaire).
- L'existence de plusieurs moyens pour recevoir une déclaration de la part de l'assuré : une seule déclaration sinistre automobile peut être transmise au même gestionnaire par mail, Fax ou courrier.
- Une seule déclaration sinistre peut être traitée par plusieurs gestionnaires.

Ce risque peut entraîner un traitement en double de la déclaration sinistre automobile et par conséquent un règlement en double du même sinistre.

Par ailleurs, la procédure de gestion existante prévoit une double signature de la quittance de règlement, par le responsable sinistre automobile et le directeur financier, si le sinistre dépasse 20 000Dhs. Aussi, un montant de sinistre supérieur à 20 000Dhs nécessite un rapport contradictoire signé par deux experts appartenant à deux compagnies différentes.

Ce dispositif minimise le risque de régler un même sinistre si le montant dépasse 20 000Dhs. De ce fait, nous pouvons conclure que l'impact de ce risque en cas de survenance est limité à 20 000dhs, donc une cotation d'impact égale à 2.

Par ailleurs, en raison du volume très important des dossiers reçus par jour et l'existence de plusieurs moyens de déclaration du sinistre, la fréquence de ce risque est très élevée. Soit une cotation de 4.

En effet, le risque Brut égal à 8 ( $2*4$ ).

En outre, le responsable contrôle interne et gestion des risques nous a confirmé l'absence d'une alerte ou blocage automatique du système lors d'une création en double d'un même sinistre. Aussi, le portefeuille client n'est pas reparti sur les gestionnaires pour limiter l'ouverture et le traitement des déclarations par deux gestionnaires différents.

Nous pouvons conclure l'absence de points de contrôle qui permettent de limiter ce risque. De ce fait, la cotation de la fréquence est de 4.

Le risque net se calcul comme suit, ( $2*4*4$ ), soit une cotation de 32. Il s'agit d'un risque modéré avec un niveau de maîtrise insuffisant.

<b>Impact</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Risque Brut</b>	<b>Défectabilité</b>	<b>Risque Net</b>
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>32</b>

➤ **Acceptation d'un sinistre non couvert.**

Ce risque signifie :

- Acceptation d'un sinistre non couvert par les garanties souscrites (Garanties listées dans le contrat d'assurance).
- La déclaration d'un sinistre dont la durée de couverture est expirée.

D'après nos entretiens avec le responsable sinistre automobile, nous avons constaté que lors de la saisie d'une déclaration de sinistre, le gestionnaire vérifie manuellement la couverture des garanties souscrites. En outre, le système ne permet pas d'alerter en cas de saisie d'une garantie non couverte. Nous constatons donc l'absence de points de contrôle (Défectabilité notée 4).

Comme évoqué dans la description du risque précédent, une quittance supérieure à 20 000dhs suit un processus de validation sur la base des pièces justificatives par les responsables et directeurs concernés. En effet, le risque se présente majoritairement pour les quittances de règlement inférieures à 20000Dhs (Impact noté 2).

En outre, la revue des travaux de contrôle interne nous a permis de constater une fréquence quotidienne (4) de ce risque et surtout pour les sinistres dont le montant est inférieur à 20000Dhs. Ceci nous permet de conclure ce qui suit :

<b>Impact</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Risque Brut</b>	<b>DéTECTABILITÉ</b>	<b>Risque Net</b>
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>32</b>

➤ **Non-respect des règles de gestion pour le règlement des honoraires**

Le non-respect des règles de gestion lors du règlement des honoraires peut entraîner :

- Paiement des honoraires sans pièces justificatives (facture, rapport d'expertise, ...)
- Un paiement des honoraires supérieur au barème mentionné au niveau de la procédure.
- Double règlement des notes d'honoraires.

Le risque peut se présenter en cas d'insuffisance de contrôle par les responsables sinistre automobile ou en cas de non-respect de la procédure existante.

L'impact de ce risque reste très faible du fait que le montant maximum des honoraires par sinistre s'élève à 1000Dhs (Sans compter les frais de déplacements des experts). Nous pouvons conclure que la cotation d'impact est 1.

Par ailleurs, le responsable du service nous a confirmé, suite au contrôle qu'il effectue, qu'il relève de façon quotidienne des dysfonctionnements par rapport aux règles de gestion liées au paiement des experts. De ce fait, nous accordons une notation de 4 à la fréquence.

Après déroulement des travaux de contrôle interne, le responsable nous a confirmé qu'il relève des dysfonctionnements d'ordre mensuel. Ce qui nous permet de constater que les contrôles

(Procédure, Revue et validation du responsable) mis en place permettent de réduire significativement la fréquence du risque. Soit une notation de 2 affectée à la détectabilité.

Il s'agit d'un risque mineur avec un bon niveau de maîtrise.

Impact	Fréquence	Risque Brut	Détectabilité	Risque Net
1	4	4	2	8

## 1 CARTOGRAPHIE DES RISQUES :

**TABLEAU N°2 : PRESENTATION DE LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES ETUDIES**

Processus	Réf	Risques	Explication	Points de contrôle	Défaillances	Impact	Fréquence	Criticité / Risque brut	Importance	Détection	Criticité / Risque NET	Niveau de maîtrise
Sinistre automobile	3	Double ouverture d'un dossier sinistre	Double ouverture d'un dossier sinistre sur le système.	Le cadre procédural de la compagnie prévoit une double signature de la quittance automobile si le sinistre dépasse 20 000Dhs (soit 2000 Euros) par le responsable sinistre automobile et par la direction financière	Absence d'un blocage automatique du système.	2	4	8	Modéré	4	32	Acceptable
	4	Acceptation d'un sinistre non couvert	Acceptation d'un sinistre non couvert par les garanties d'une police d'assurance (absence de garanties contractuelles, police suspendue, résiliée...).	Une quittance supérieure à 20 000dhs (2 000Euros) suit un processus de validation sur la base des pièces justificatives par les responsables concernés.	Le gestionnaire doit vérifier manuellement les garanties souscrites pour s'assurer de la couverture. Absence d'un blocage automatique du système.	2	4	8	Modéré	4	32	Acceptable
	7	Non-respect des règles de gestions pour le règlement des honoraires	-Règlement d'honoraires sans pièces justificatives (rapport d'expertise, rapport de contre visite, note d'honoraires, ...), - Règlement supérieur au barème mis en place par la Compagnie. -Double règlement des notes d'honoraires.	-L'existence d'une grille de règlement des honoraires. - Contrôle mensuel se fait sur la base des pièces justificatives et l'état des honoraires envoyés par l'expert.	Limite de règlement (1000Dhs) non paramétrée sur le système.	1	4	4	Mineur	2	8	Maitrise

## CONCLUSION :

Afin d'assurer une meilleure évaluation et appréciation des risques opérationnels au sein des compagnies d'assurances marocaines, les gestionnaires des risques sont invités à appliquer la méthode AMDEC qui porte sur l'analyse qualitative des défaillances potentielles, affecte par la suite une notation aux différentes variables qui composent le risque en se basant sur des échelles de notation adaptées à la structure organisationnelle de l'entreprise ainsi que sa situation financière.

La mise en place de la méthode AMDEC est un exercice complexe qui nécessite une compréhension et une analyse approfondie de la notion du risque et ses différentes variables, ainsi qu'une connaissance parfaite de la démarche de recensement, d'évaluation et de hiérarchisation des risques en question.

Le manque d'outils pratiques de travail au niveau des référentiels et réglementations, permettant de faciliter l'analyse et le chiffrage du risque, nous a permis de proposer la méthode scientifique AMDEC afin de représenter parfaitement criticité des risques opérationnels du processus sinistre automobile d'une compagnie d'assurance marocaine.

Notre travail a porté sur trois risques qui nous semble majeurs et nécessitent un suivi de près par le risk manager à savoir :

- Double ouverture d'un dossier sinistre.
- Acceptation d'un sinistre non couvert.
- Non-respect des règles de gestions pour le règlement des honoraires.

L'application de la méthode AMDEC nous a permis de comprendre les risques, leur impact réel sur les objectifs de la compagnie d'assurance ainsi que les points de contrôle qui permettent d'atténuer le risque et afficher par conséquent un niveau de risque résiduel.

**BIBLIOGRAPHIE :**

- Jean-Philip DUMONT, « Gestion des risques des compagnies d'assurance : une revue de la littérature récente », Assurances et gestion des risques, vol. 79(1-2), avril-juillet 2011.
- AMARE, (2015), La maîtrise des risques RH : vecteur de développement de l'entreprise, cahier technique publié par l'Association pour le Management des Risques et l'Assurance des Entreprises française (AMRAE), commission « risques RH », 2015.
- Antoine SARDI, *Bâle II*, Paris, AFGES Editions, 2004, 304 p.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, (17), 99-120.
- Lamarque, Éric, et Frantz Maurer, 2009, Le risque opérationnel bancaire. Dispositif d'évaluation et système de pilotage, *Revue française de gestion*, vol. 191, no. 1, pp. 93-108.
- FERMA, 2003, cadre de référence de la gestion des risques, P4.
- IFACI / PriceWaterhouseCoopers, 2005, Le management des risques de l'entreprise – COSO Report II, page 5.
- Marie-Claude ESPOSITO, 2008, La véritable histoire de la crise financière 2008 , *Outre-Terre*, 2013/3 (N° 37), p. 127-158.
- Pascal KEREBEL, 2009, Management des risques, Inclus secteurs Banque et Assurance.
- Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II)
- Lamarque, Éric, et Frantz Maurer. « Le risque opérationnel bancaire. Dispositif d'évaluation et système de pilotage », *Revue française de gestion*, vol. 191, no. 1, 2009, pp. 93-108.
- Autorité de contrôle des assurances et de prévoyance sociale, La loi 17-99 portant code des assurances, P28-31.
- Lesfurets, 2021, [Online] Available <https://www.lesfurets.com/assurance-auto/guide/assurance-auto-les-types-de-sinistres-et-les-antecedentsconducteurs>