



Audit des provisions IART

Audit process

Octobre 2016

Le présent article ne prétend pas répondre à toutes les questions que l'on peut se poser sur les provisions IART, sujet on ne peut plus vaste. Il retrace plutôt l'expérience acquise sur plusieurs années d'audit et de contrôle en matière de contrôle des provisions.

1 – Introduction

L'importance des provisions dans le bilan des compagnies d'assurance n'est plus à démontrer. A la fin de 1990, les provisions représentaient 67% du total de bilan de l'ensemble des compagnies IART et 90% en vie (comptes sociaux). Les fonds propres des compagnies IART ne représentaient que 17% de ce même total. En d'autres termes, une erreur de 1% sur le montant des provisions dans le mauvais sens se traduirait par une diminution des fonds propres de 4% des compagnies IART. Or la marge d'erreur de ces postes, surtout en IART, peut dépasser facilement ce seuil de 1%.

L'évaluation des provisions, exercice délicat et particulier, mobilise de nombreux intervenants, aussi bien en amont - au niveau des directions techniques - qu'en aval - auditeurs internes, commissaires aux comptes, commissaires contrôleurs, consultants externes, analystes financiers.

Il existe des provisions de primes et des provisions de sinistres. Le second poste est de loin prépondérant en IART. C'est aussi celui qui comporte le plus d'aléa. Dans la suite de cet article, il ne sera fait référence qu'à l'audit d'une PSAP IART.

L'audit des provisions répond à la préoccupation suivante : "le niveau de provisions inscrit au bilan correspond-il à la vision présente des engagements futurs de la compagnie"? Il s'agit de se forger une conviction sur cette question et d'émettre des recommandations pour corriger les dysfonctionnements éventuels dans la gestion des sinistres.

Pour y répondre, l'auditeur s'attachera à détecter toutes les variables qui ont ou qui pourraient avoir une influence sur la liquidation future des sinistres non encore clôturés (déclarés ou pas).

2 – Méthodes statistiques

A – Eléments descriptifs

Tout audit comporte une phase de récolte d'informations, sans lesquelles l'auditeur n'aura pas une vue exacte des phénomènes à étudier. Ce travail préliminaire est souvent riche d'enseignements dans la mesure où l'auditeur s'apercevra rapidement du degré d'information que détiennent ses interlocuteurs, aspect presque aussi important que les statistiques qu'il recherche.

- bien qu'il s'agisse d'auditer une PSAP, les profils de portefeuille sur plusieurs années sont des éléments indispensables (avec comparaison au marché si possible). La lecture des guides de souscription est souvent d'une aide significative : l'évolution de la politique de souscription peut influencer la nature des sinistres, leur vitesse de liquidation et donc la PSAP. La connaissance de certains phénomènes marquants de la sinistralité apportera une information précieuse dans l'analyse des états B10 : tempêtes, événements naturels, sinistres sériels...
- il faut identifier les branches à caractère spécifique : période de garantie autre que annuelle (RC Décennale, assurance des emprunteurs, extension de la garantie constructeur dans l'électroménager, ...), garanties dont le risque est croissant dans le temps (extension de la garantie constructeur, incapacité-invalidité, assurance des emprunteurs tarifiée sur le capital restant dû...), les garanties dont le risque est très lié à la conjoncture économique (chômage, incapacité-invalidité,...), les garanties dont la sinistralité est très liée au mode de gestion des sinistres : gestion directe par la compagnie ou délégation de gestion accordée à l'intermédiaire (facteur aggravant incapacité-invalidité-chômage...), les garanties dont les provisions IART sont escomptées (construction, incapacité-invalidité...).
- les ratios classiques de contrôle de gestion par exercice de compétence tels que PSAP/CA, règlements/CA, règlements/PSAP, S/P de la compagnie et de quelques concurrents de taille similaire et du marché donnent une première tendance des phénomènes. Attention aux

branches au CA croissant et à développement long pouvant cacher un sous-provisionnement (assurance construction) ; attention aux différences tarifaires entre compagnies impliquant des distorsions de S/P ou PSAP/CA pour un même niveau intrinsèque de sinistralité.

- l'historique des fréquences et coûts moyens par branche (brut et net de sans suites) sur les derniers exercices comparé à celui du marché permet éventuellement de détecter des anomalies. Ne pas hésiter à écrêter les coûts moyens si nécessaire.
- certaines statistiques par branche et exercice de compétence compléteront très utilement l'information de l'auditeur : statistiques de sinistres déclarés, ouverts, clôturés, ouverts, sans suites, judiciaires, recours encaissés.
- le listing des sinistres réassurés permet de vérifier l'exactitude des montants cédés aux réassureurs. Un tel contrôle n'est pas inutile dans le cas de traité en excédent de sinistre avec priorité indexée par exercice de compétence. De même, vérifier les sinistres protégés par événements (grêle, tempêtes..) à partir des dates de sinistres et la date des événements (attention aux sinistres en délégation de gestion).
- le recueil des sinistres en suspens à la fin des trois derniers exercices peut révéler des anomalies : sinistres avec une provision négative ou nulle (hors recours), nombreux sinistres avec des montants analogues (différents des montants forfaitaires à l'ouverture), sinistres dont le montant est juste inférieur au seuil de déclaration des sinistres aux réassureurs, sinistres dont le montant est égal à la priorité plus la portée du traité en excédent de sinistres....
- le changement de protection en réassurance (passage d'une protection proportionnelle à une protection en excédent de sinistre) est de nature à modifier la qualité des risques souscrits et les règles de provisionnement, donc la liquidation.
- le fichier des sinistres corporels graves (automobile) pourra servir à écrêter certains coefficients des états B10.
- le fichier des sinistres graves avec et sans écrêtement.
- le listing des sinistres non mouvementés depuis plus de 12 mois (par exemple) peut révéler des dysfonctionnements : retards administratifs, pièces égarées ou mal archivées....

B – Traitements statistiques

Rappelons que les méthodes de triangularisation ne sont pertinentes que sur des risques de masse et sous l'hypothèse de continuité des méthodes de gestion des dossiers, des méthodes comptables, de la jurisprudence.... Elles ne font que projeter le passé sur l'avenir. Tout changement de mode de gestion, de jurisprudence, d'anticipation de taux d'inflation... affaiblira la crédibilité des résultats obtenus qui seront donc à manier avec prudence. Les méthodes de triangularisation ne constituent donc

qu'une des approches possibles de l'évaluation de la PSAP. Rappelons les précautions à prendre dans la mise en œuvre de ces méthodes.

- dans le traitement des états B10 (avec ou sans écrêtement des coefficients suivant les cas), il conviendra de séparer les analyses en brut et en net de réassurance. Les chiffres retenus seront les chiffres de la base de données sinistres, hors IBNR et compléments de direction notamment. Il est préférable d'utiliser ces méthodes branche par branche afin de travailler sur des portefeuilles plus homogènes et de différencier les calculs sur règlements, sur provisions puis sur le total. Plusieurs méthodes de triangularisation pourront être mises en œuvre, les résultats obtenus étant d'autant plus significatifs qu'ils seront proches d'une méthode à l'autre.
- le traitement des B10 en net de cession est un exercice délicat : tout changement du plan de réassurance modifie les coefficients de passage des B10. L'auditeur devra obtenir (ou les reconstituer lui-même) des états B10 net de cession et surtout à structure de réassurance inchangée. Ce point est particulièrement important dans le cas de réassurance non proportionnelle.
- si de tels états n'existent pas (cas le plus général), l'auditeur devra isoler les cessions non proportionnelles et, à partir des listes de sinistres déclarés aux réassureurs, reconstituer une charge de sinistres par exercice de compétence sous l'hypothèse "as if" c'est-à-dire à plan de cession constant.
- lorsque l'auditeur a la possibilité de confectionner des statistiques par consultation de la base de données sinistres, il pourra utilement décomposer les boni-mali observés ces dernières années en boni-mali élémentaires : boni-mali sur tardifs, sur sinistres importants, sur dossiers judiciaires, sur petits sinistres liquidés rapidement par des procédures allégées ou conventions inter-compagnies, sur sinistres clôturés dans l'exercice, boni-mali par type de garantie, boni-mali par type de circuit administratif.... Toutes ces analyses seront fort utiles pour mettre en lumière des procédures de gestion défailtantes et surtout d'en mesurer l'impact.
- Dans certaines branches d'assurance, les états B10 n'ont pas toujours grande signification : en incapacité-invalidité, il faudra juger l'adéquation de la table de provisionnement utilisée avec le profil du portefeuille, de la vraisemblance entre le taux technique, le taux de rendement moyen des actifs et les engagements découlant de la revalorisation des prestations (s'ils sont financés par l'excédent de rendement financier par rapport au taux technique).
- Se méfier des états B10 de certaines branches d'assurance dont la comptabilité est basé sur le concept d'exercice de souscription : Tous Risques Chantier, Tous Risques montage, Assurance spatiale.... Dans le même ordre d'idée, il est souvent nécessaire de "redresser" les B10 issue

d'une comptabilité "décalée" (affaires souscrites dans certains pays ou marchés ou il subsiste des comptes décalés...).

- Dans le cas de l'assurance construction, l'auditeur vérifiera si les états B10 sont correctement confectionnés (primes et sinistres rattachables par DROC). L'évaluation de la provision pour sinistres non encore survenus sera fonction de l'expérience observée sur le portefeuille par le passé (fréquence de déclarations futures).

3 – Sondage

Le travail sur les grands agrégats que nous venons de voir devra être complété par des aspects qualitatifs et opérationnels qu'un sondage sur dossiers peut apporter. Les méthodes statistiques ne pourront être correctement interprétées sans une étude "clinique" des dossiers au travers d'un sondage. Il apportera notamment beaucoup de renseignements sur l'état d'esprit des gestionnaires.

- le sondage sur une bonne centaine de dossiers (volume à adapter en fonction du temps imparti à la mission et du degré de précision que l'on recherche) sera tiré de façon la plus intelligente possible : "méthode du franc cumulé" ou prépondérance des gros dossiers d'autant plus que leur poids est important dans la charge totale de sinistres. Il comportera des dossiers en suspens et des dossiers clos dans l'exercice. Il pourra être utilement complété par des dossiers particuliers : rouverts au cours de l'exercice, judiciaire, sans suites très précoces, dossiers tirés au hasard non plus à partir du recueil des sinistres mais directement dans les rayonnages d'archives... L'auditeur se méfiera des dossiers que l'on ne retrouve pas, quelle que soit la raison invoquée.
- pour chaque dossier, l'analyse de la chronologie des événements, des règlements et des provisions permettra à l'auditeur, au travers de ce sondage, de se forger une opinion sur la qualité de la gestion des dossiers. Tous les aspects classiques du contrôle de la gestion des sinistres seront passés en revue : plus ou moins grande rigueur dans l'application des procédures, délai entre la réception des informations et leur traduction dans les provisions, fiabilité des évaluations, pouvoirs de règlements... Il est généralement plus simple d'analyser les dossiers en présence des gestionnaires en charge de ces dossiers. L'auditeur confrontera utilement son avis à celui du gestionnaire. En effet, par déformation professionnelle, l'auditeur aura une attitude souvent plus prudente, voire trop prudente, par rapport à celle du gestionnaire.
- lorsque les réclamations des assurés sont centralisées et accessibles, l'auditeur aura intérêt à voir comment elles ont été traitées par la compagnie, éventuellement en se faisant communiquer les dossiers correspondants. Lorsque les dysfonctionnements d'une compagnie sont importants, cette piste d'audit est précieuse.

- dans certaines branches, l'évaluation des recours est essentielle : Dommages Ouvrage par exemple. Un sondage spécifique sur le sujet sera essentiel afin d'apprécier le taux de recours possible à l'avenir.

4 – Les aspects comptables

Plusieurs éléments interviennent entre la simple sommation des provisions issues de la base de données sinistres et la PSAP inscrite au bilan : IBNR, recours, provisions de direction, réserve d'égalisation, provision pour risques croissants, provision pour frais futurs de gestion... si bien qu'il sera important de réconcilier exactement le montant issu de la base de données sinistres avec le montant d'inventaire.

L'auditeur recherchera les principes comptables qui régissent la PSAP :

- méthode de comptabilisation des recours (les recours font-ils l'objet de provisions négatives, sont-ils comptabilisés avec le sinistre originel ou séparément de celui-ci ...) ? Un aperçu de leur ancienneté l'aidera à évaluer la tangibilité de ces créances (analyse des triangles de récupération).
- méthodes d'évaluation des frais externes (experts, avocats...) ? Les dossiers nord-américains devront faire l'objet d'un traitement spécial, vue l'importance des frais d'avocats dans ce genre de sinistres.
- l'auditeur vérifiera si la taxe sur les bonis est optimisée ?
- la PSAP cédée aux réassureurs, ventilée par réassureur permettra à l'auditeur d'apprécier la qualité de ces créances. Il devra identifier les réassureurs défaillants ou susceptibles de le devenir et vérifier si ces créances sont couvertes par des dépôts auprès de la cédante.
- A partir de la méthode de calcul de la provision pour tardifs, l'auditeur vérifiera s'il existe des éléments nouveaux pouvant influencer le phénomène des sinistres tardifs (nouveaux intermédiaires ne connaissant pas parfaitement les procédures, nouvelles procédures informatiques plus rapides...) ? Il contrôlera à posteriori de la validité de la provision pour tardifs des exercices antérieurs.
- l'auditeur vérifiera le concept exact de tardifs dans les branches pour lesquelles la notion de survenance du sinistre est arbitraire : RC Décennale, Dommage Ouvrage, certains types de RC....
- dans certaines branches (transport, acceptations, assurance à primes révisables...), les primes de compétence sont émises sur plusieurs exercices comptables. L'auditeur évaluera la robustesse des triangles de primes à recevoir. Il appréciera les risques découlant d'une compensation comptable entre les sinistres non encore survenus (IBNR) et les primes à recevoir (pratique courante en assurance transport).

- l'auditeur appréciera la doctrine de la compagnie en matière de provisions de direction : quelles ont été les décisions prises ces dernières années ? En cas de surprovisionnement, risque-t-on d'en transférer une partie aux réassureurs ?
- la provision pour frais futurs de gestion sera-t-elle suffisante ? Dispose-t-on d'éléments de comptabilité analytique pour évaluer la provision économique adéquate ?

5 – Organisation du service sinistres

Le facteur humain est un des éléments non négligeables dans la gestion des sinistres, surtout pour des branches à développement lent ou pour des branches dont les sinistres sont peu normés (RC générale des entreprises par exemple). Les facteurs humains sont d'autant plus importants que la taille du service sinistre est restreinte. A cet effet, l'auditeur s'intéressera aux différents aspects de la vie du service sinistres.

A – Profil des gestionnaires

Le profil des gestionnaires influe sur la qualité de la gestion des dossiers :

- Niveau de diplôme, surtout au niveau juridique dans les branches RC et pour la gestion des dossiers judiciaires.
- Formation qui leur a été prodiguée à leur entrée dans le service : nombre de jours de formation, contenu... la formation constituant un tronc commun pour des gestionnaires de profils divers.
- Le turn-over et l'ancienneté dans la fonction - éléments non négligeables pour des branches réputées difficiles comme l'assurance construction. L'auditeur pourra utilement se poser les questions suivantes : les jeunes gestionnaires font-ils l'objet d'un encadrement adéquat ? L'expérience des uns est-elle correctement transmise aux autres ?
- L'âge des gestionnaires peut révéler un risque à terme en cas de départ à la retraite d'un gestionnaire chevronné. Le service sera-t-il en mesure de le remplacer sans perte de savoir-faire ?

B – Situation administrative du service

La situation administrative du service peut éventuellement expliquer certains pics dans les états B10 :

- L'absentéisme peut à lui seul expliquer des dysfonctionnements qui apparaîtront dans les coefficients de passage des états B10. Il suffit parfois d'une seule défection pour expliquer certaines carences dans les procédures d'inventaire par exemple.
- Le retard administratif moyen - délai moyen d'enregistrement des déclarations - peut

augmenter considérablement à certaines périodes et perturber la vitesse de liquidation appréciée au travers des B10. Le délai moyen de mise à jour d'une provision peut, pour des raisons administratives s'allonger dangereusement, provoquant éventuellement des mali.

- Un délai moyen de règlement trop important alors que le dossier est complet est source de réclamations de la part de la clientèle, donc de travail supplémentaire pour le service (cercle vicieux bien connu rallongeant tous les délais).

C – Méthodes de travail

Les méthodes de travail des gestionnaires sont de nature à éclairer l'auditeur sur certains phénomènes observés sur les états B10 :

- Existe-t-il une procédure écrite d'inventaire ? Sinon, il y a risque de laisser "dormir" certains dossiers. A-t-elle été modifiée lors des trois derniers exercices ? Un raccourcissement de cette procédure est de nature à augmenter la charge de sinistres tardifs.
- Les dossiers sont-ils bien tenus ? Les dossiers mal tenus sont naturellement mis de côté par le gestionnaire en période de surcharge de travail. Peut-on facilement retrouver la chronologie des événements et des actes de gestion dans un dossier ? Si cela n'est pas le cas, le dossier ne sera pas mis à jour par un collègue en cas d'absence de son gestionnaire habituel.
- Les dossiers sont-ils d'un accès physique facile ? Sinon sa mise à jour sera remise à plus tard avec les risques correspondants. Les méthodes de clôture des dossiers sont-elles claires (délais de prescription à respecter) ?
- Le même gestionnaire est-il en charge du dossier de sa déclaration à sa clôture (continuité dans la perception du dossier) ? Sinon pourquoi ?

D – Méthodes d'évaluation

Les méthodes d'évaluation des dossiers sont un élément discriminant fort des boni-mali. A cet effet, l'auditeur se posera certaines questions :

- Existe-t-il des montants forfaitaires à l'ouverture ? Peut-on ouvrir un dossier avec une provision nulle ou négative ? Sont-ils correctement réévalués chaque année ? A cet effet, l'auditeur comparera sur quelques années la dérive des montants forfaitaires à l'ouverture, de celle du coût moyen des sinistres, de l'inflation ou tout autre indice pertinent.
- L'analyse des méthodes d'évaluation dossier-dossier traduit le degré de savoir-faire du service sinistres. L'existence d'un manuel de gestion des sinistres est indispensable dans le cas de services très étoffés ou décentralisés pour respecter une certaine homogénéité dans les méthodes. Il

faudra vérifier que son contenu est régulièrement mis à jour.

- Il faudra voir si les gestionnaires respectent systématiquement sur les évaluations à dire d'expert ?
- Dans les dossiers complexes, l'auditeur vérifiera quelle est la doctrine en matière de quantum de responsabilité retenu par la compagnie (plus ou moins grande prudence privilégiée) ?

E – Méthodes d'instruction des dossiers

La façon d'instruire les dossiers influe sur la charge finale de sinistres. Cet aspect de la gestion, bien que légèrement subjectif, est important dans le coût final d'un dossier. Il est clair que la vitesse avec laquelle l'assureur fera des offres amiables à une victime est primordiale dans un dossier de RC nord-américaine. L'auditeur jugera :

- si les gestionnaires ont une attitude active ou passive face aux réclamations des victimes ? Quelle est leur propension à faire des offres amiables, même si elles n'entrent pas dans le cas de la loi (phénomène que l'on retrouvera ans la vitesse de liquidation) ?
- la propension des gestionnaires à faire du contentieux (qui se traduit par un allongement de la liquidation, voire du coût final du dossier) ?
- si chaque gestionnaire est autonome dans l'évaluation d'une provision : les gros sinistres sont-ils attribués systématiquement aux gestionnaires les plus chevronnés ? Au-delà d'un certain seuil, la décision est-elle partagée entre plusieurs gestionnaires (péréquation entre les optimistes et les pessimistes) ?
- si les gestionnaires sont responsables vis-à-vis de leur hiérarchie des boni-mali dégagés par la branche. L'auditeur notera s'il existe une doctrine claire dans le service en la matière de boni-mali (priorité à la prudence ou à la rentabilité des comptes A1) ? Si cette doctrine est-elle partagée par tous les gestionnaires de la même façon ?
- Au travers du sondage, l'auditeur pourra juger du degré de pugnacité des gestionnaires à défendre les intérêts de la compagnie. Il jugera si un surprovisionnement systématique est de nature à réduire cette pugnacité.

6 – Organisation de la compagnie

A – Gestion déléguée

Beaucoup de compagnies ont choisi des structures décentralisées si bien que plusieurs acteurs interviennent dans la gestion des dossiers. A cet effet, l'auditeur s'intéressera :

- aux délégations de pouvoirs des agents ou courtiers en matière de sinistres. Il sera important de noter dans quelle mesure elles ont été modifiées ces dernières années (source

d'instabilité des coefficients de passage dans les états B10).

- à quelques phénomènes sociaux comme une grève de zèle des agents pouvant perturber significativement la liquidation d'un exercice.
- à la gestion déléguée à d'autres assureurs - source de risque supplémentaire pour la compagnie : affaires coassurées ou acceptations non leader. Auquel cas, la compagnie dépend du bon vouloir du leader du risque pour avoir des informations à jour et de sa politique de provisionnement. L'auditeur s'intéressera au poids de ces affaires dans le portefeuille, ainsi qu'à sa variation dans le temps. Il vérifiera que l'on a relancé tous les apériteurs afin d'avoir des informations adéquates.
- aux courtiers qui déclarent les sinistres par bordereau trimestriels. Le moindre décalage dans les informations d'inventaire peut se ressentir dans la PSAP et au niveau des états B10.

B – Procédures informatiques

L'organisation informatique de la compagnie joue un grand rôle dans le montant final de la PSAP. L'auditeur devra :

- vérifier que la méthode de l'inventaire permanent (le montant de la PSAP est disponible à tout moment informatiquement) est en vigueur dans toutes les branches étudiées, tous les points de gestion, en gestion directe ou gestion déléguée, en affaires françaises ou étrangères.
- s'intéresser aux procédures de déclaration de sinistres. Leur centralisation au siège ou saisie directe par les agents.
- relever toutes les modifications des circuits informatiques intervenus ces dernières années, afin d'en tenir dans les coefficients de passage des états B10.
- vérifier les dates exactes de fin de mise à jour de la base de donnée sinistres des cinq derniers exercices. Par exemple, un décalage de 2 semaines d'un exercice à l'autre représente une perturbation importante visible dans les états B10.
- vérifier l'exhaustivité des bases de données sinistres : séquences de numéros sans trous, sinistres gérés en devise, sinistres en gestion déléguée.

7 – Conclusion

Les principales difficultés rencontrées par l'auditeur seront de deux ordres :

- des difficultés pratiques d'accès à l'information lorsque la société est peu informatisée, qu'il existe peu d'états de reporting, que les procédures sont souvent "orales"... Si l'auditeur dispose de très peu d'éléments, son évaluation de la PSAP sera entachée d'une grande incertitude. Il est clair que, plus l'information est abondante, plus l'auditeur se forgera une conviction circonstanciée.

- des difficultés liées aux limites des méthodes mises en œuvre. Lorsque les provisions oscillent entre boni et mali sans que l'on puisse dégager une tendance claire, que le sondage n'a pas fait apparaître de failles systématiques dans les méthodes de travail, qu'il révèle autant de dossiers franchement surprovisionnés que de dossiers franchement sous-provisionnés, l'auditeur aura du mal à se forger un avis circonstancié.

Un constat simple invite l'auditeur à beaucoup d'humilité : nombre de variables intervenant dans la liquidation d'un sinistre, notamment des variables exogènes difficilement prévisibles : inflation, jurisprudence, consumérisme...

Rédigé par Albert,
Membre de l'équipe Périclès Actuarial