

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU  
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES  
ET DES SCIENCES DE GESTION  
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE



## *Mémoire de fin de cycle*

*En vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences financières et comptabilité  
Option : Finance et Assurances*

### *Thème*

**Evaluation de dommage en Assurances. Cas de  
L'expertise automobile chez SALAMA Assurances  
ALGERIE. Agence 13750 De Tizi-Ouzou**

**Présenté par :**

**Mr. OUFFAR Anis**

**Mr. OUKOULOU Amar**

**Dirigé par :**

**Mr. CHENANE Arezki, Professeur, UMMTO**

**Présenté devant le Jury composé de :**

- **Président : MOKRANE Ali, MCA FSECSG, UMMTO**
- **Rapporteur : CHENANE Arezki, Professeur, FSECSG, UMMTO**
- **Examinatrice : MEKACHER Amel, MCA, FSECSG, UMMTO**
- **Membres invité : GROUCI Yacine, Agent générale de SALAMA ASSURANCE Tizi-Ouzou**  
**BOUINDOUR Naim, Expert SAE, Tizi-Ouzou**

**Année Universitaire : 2023/2024**

# *Remerciements*

En premier lieu, nous remercions ALLAH, notre créateur pour nous avoir accordé savoir et courage pour accomplir ce travail.

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements à celui qui nous a aidés, guidés et orientés pour présenter ce modeste travail, notre promoteur Mr CHENANE.A qui nous a apporté lumière, pousses conseils et ses précieuses directives, qui nous ont permis de progresser et de réaliser ce mémoire.

On voudrait aussi exprimer toute gratitude, reconnaissance et remerciement à Mr GROUCI YACINE, le chef d'agence de SALAMA Assurances 13750 de Tizi-Ouzou Pour son accueil, encouragement et son aide durant toute la période de notre stage.

Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué de manière directe ou indirecte à l'enrichissement de ce travail.

# Dédicaces

Je dédie ce travail

En premier lieu à **Mes chers parents,**

Les mots ne suffiront jamais à exprimer toute ma gratitude pour l'amour, le soutien et les sacrifices que vous avez faits pour moi. Vous avez toujours été mes premiers enseignants, mes plus grands défenseurs et mon modèle de vie.

Papa, ta force, ta patience et ta sagesse m'ont toujours inspiré. Tu m'as appris l'importance de la persévérance et de la détermination. Tu m'as montré par l'exemple ce que signifie être une personne intègre et dévouée.

Maman, ta tendresse, ta compréhension et ton dévouement sans bornes ont été ma source constante de réconfort. Tu m'as inculqué l'importance de l'empathie, de la compassion et de l'amour inconditionnel.

A mon aimable frère **GHILES** mon bras droit et mon rempart

A mes chères et adorables sœurs

A mes neveux AXEL et SYLIAN

A ma nièce AYLINE

A ma famille proche

Une pensée pour mes grands-parents paix à leurs âmes

A mes ami(e)s particulièrement AMAR OUKOULOU

Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin

À la réalisation de ce projet, Je vous dis MERCI.

***OUFFAR ANIS.***

# *Dédicaces*

Je dédie ce travail

A ma très chère MERE

Quoi que je fasse ou que je dise, je ne saurai point la remercier comme il se doit. Son affection me couvre, sa bienveillance me guide et sa présence à mes côtés a toujours été ma source de force pour affronter les obstacles de la vie.

A mon PAPA, mon exemple éternel. Je t'aime pour tout ce que tu m'as apporté, même si tu n'es plus là pour partager mes joies et mes peines, je continuerai à vivre avec ton héritage, ton courage, ta tolérance, ta bonté et ta détermination. Je t'aime plus que tout, et je te remercie de m'avoir enseigné à être fort et à ne pas abandonner.

À ma grande mère, pour son amour inconditionnel et sa générosité sans fin. Je serai toujours reconnaissant envers elle. Repose en paix STTI, je t'aimerai toujours.

A mon très cher frère Moustapha

A chères mes sœurs

A toute ma famille proche Mon oncle KHELIFA, mes tentes et ma cousine LYDIA

A mes ami(e)s adorables, particulièrement le brave ANIS OUFFAR

Puisse Dieu vous donne santé, bonheur, courage et surtout réussite

***OUKOULOU AMAR.***

# Sommaire

---

• <b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>1</b>
• <b>CHAPITRE 1 : Cadre théorique sur les assurances et la gestion de la sinistralité.....</b>	<b>5</b>
Section 1 : Définition et classification des branches des assurances.....	5
Section 2 : Du sinistre en assurances: les principes forfaitaires et indemnitaires .....	13
Section 3 : Principes de gestion de la sinistralité.....	19
• <b>CHAPITRE 2 : De l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité. Cas de la branche automobile.....</b>	<b>30</b>
Section 1 : Ouverture d'un dossier sinistre et la provision technique.....	30
Section 2 : Les différentes expertises dans la branche automobile.....	36
Section3 : La démarche technique d'une expertise automobile.....	40
• <b>CHAPITRE 3 : Cas pratique expertise et évaluation des dommages en assurances automobile cas SALAMA assurances.....</b>	<b>46</b>
Section 1 : présentation de l'organisme et de l'agence d'accueil.....	46
Section 2 : réseau d'expertise au niveau de SALAMA.....	50
Section 3 : Etude de cas d'expertises.....	53
• <b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>65</b>
Référence bibliographique.....	67
Liste des abréviations.....	70
Liste des tableaux.....	71
Liste des figures.....	71
Liste des annexes.....	72
Annexe...../.....	73
Table de matières.....	89

# INTRODUCTION GENERALE

# Introduction générale

---

L'assurance est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un événement incertain et aléatoire souvent appelé Risque. La prestation, généralement financière, peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation ou prime.

Le principe de l'assurance est fondé sur la notion de risque, c'est-à-dire l'exposition à un danger potentiel, inhérent à une situation ou une activité et dont on ne pourrait affronter les conséquences financières, qu'elles soient liées aux biens ou aux personnes.

Le mécanisme de partage des risques permet de se protéger contre les aléas de la vie, qu'il s'agisse de dommages aux personnes ou aux biens et vise à protéger les patrimoines et les personnes contre les conséquences financières.

L'assurance implique un partage des risques. Lorsque l'assuré subit un sinistre, la compagnie d'assurance lui verse l'indemnisation du sinistre. Ces pertes ne sont pas effectivement payées par l'assureur lui-même. Il répartit uniquement le préjudice subi par un assuré entre les autres assurés exposés à un risque similaire.

Les sinistres en assurance sont des événements prévus au contrat et susceptibles d'entraîner la prise en charge financière des dommages par l'assureur. Ils peuvent inclure des incidents tels qu'un incendie, un dégât des eaux, un cambriolage, un accident de la route, ou tout autre dommage couvert par une garantie d'assurance.

La survenance d'un sinistre engage l'obligation d'indemnisation de l'assureur, qui évalue les dommages et propose une indemnisation à l'assuré. Il est essentiel d'informer rapidement l'assureur de tout sinistre, généralement dans les 5 jours ouvrés, pour permettre une évaluation et une prise en charge adéquate des dommages. Chaque type d'assurance a sa propre définition de sinistre, et ceux-ci peuvent être liés à l'assurance auto, habitation, responsabilité civile, ou d'autres types d'assurances.

Dans le domaine des assurances, le principe indemnitaire et forfaitaire joue des rôles essentiels. Le principe indemnitaire, énoncé dans le Code des Assurances, stipule que l'indemnité versée par l'assureur ne peut excéder le montant des dommages réellement subis par l'assuré. En d'autres termes, l'assurance vise à compenser les pertes réelles et ne doit pas conduire à un enrichissement de l'assuré. Ce principe est crucial pour éviter les abus et maintenir l'équité dans le processus d'indemnisation des sinistres.

## Introduction générale

---

D'un autre côté, le principe forfaitaire implique que l'assureur verse une somme fixe prédéterminée en cas de réalisation du risque assuré, sans nécessairement correspondre exactement au montant des dommages subis. Ce type d'indemnisation est défini à l'avance dans le contrat d'assurance et peut être avantageux pour les assurés en offrant une certaine prévisibilité quant à l'indemnisation en cas de sinistre. Cependant, il est important de noter que ce principe doit être clairement spécifié dans le contrat pour éviter toute ambiguïté lors de la survenance d'un sinistre.

Le principe indemnitaire garantit une indemnisation correspondant aux dommages réels subis, tandis que le principe forfaitaire prévoit un montant fixe prédéterminé en cas de sinistre, offrant ainsi une certaine sécurité et prévisibilité pour les assurés.

L'évaluation et l'expertise des sinistres sont des processus essentiels dans le domaine de l'assurance pour déterminer les dommages subis et les pertes encourues. L'expert en sinistres joue un rôle marquant en évaluant avec précision les pertes, en facilitant des règlements équitables et en fournissant expertise et objectivité. Le processus d'indemnisation des sinistres comprend des étapes clés telles que l'évaluation initiale, la documentation, l'enquête, et l'estimation des coûts de réparation en tenant compte de divers facteurs.

Les experts sinistres, mandatés par les compagnies d'assurance, enquêtent sur différents types de sinistres et produisent des rapports détaillés pour établir les responsabilités et fixer les indemnisations. L'expertise en sinistres exige impartialité, sens de l'observation et grande aisance relationnelle pour garantir des évaluations justes et équilibrées. En cas de désaccord avec le rapport d'expert, il est possible de demander une contre-expertise pour obtenir une évaluation plus juste des dommages subis.

Dans ce mémoire nous allons présenter le mode d'expertise et d'évaluation des dommages en assurance, et son rôle dans le processus d'indemnisation. Nous avons choisi ce thème afin d'élargir nos connaissances dans le domaine de l'expertise des dommages vu l'importance que présente cette profession pour le secteur des assurances et de proposer des points d'amélioration suite aux problèmes et insuffisances rencontrés. Pour mener à mieux notre travail nous avons réalisé un stage pratique au sein de SALAMA Assurances agence MEKLA sous l'assistance de son directeur, et cela pour voir de près le processus d'évaluation de dommage au sein de cette compagnie, ainsi, nous avons effectué des entretiens avec plusieurs experts et une étude sur trois cas d'expertise à savoir : un Pv d'expertise initial, additif et Pv de réforme.

## Introduction générale

---

La problématique de notre mémoire se résume dans la question principale suivante : **C'est quoi l'expertise des dommages, quel est son rôle dans la gestion de la sinistralité, et quels sont les contraintes liées à cette activité ?**

**De cette problématique déclinent plusieurs questions : •Quelle est la place de l'expertise dans la gestion d'un dossier sinistre ? •Comment se déroule cette opération ? • Quels sont les obstacles rencontrés par les experts lors de l'évaluation d'un sinistre ? • Quels sont les insuffisances qui peuvent impacter ce processus ?**

Pour répondre aux questionnements soulevés nous avons adopté une démarche méthodologique descriptive et analytique.

A cet effet, nous avons mobilisé une étude de cas effectué au sein d'une compagnie d'assurance privée internationale en l'occurrence SALAMA Assurance et plus précisément au sein de l'AGA (agent générale GROUCI) sise à Tizi-Ouzou.

L'objectif étant justement de dérouler la démarche de l'évaluation des dommages en assurance automobiles à travers l'examen de 3 dossiers sinistres.

Notre travail, est structuré de ce fait en 3 chapitres.

Le chapitre 1, intitulé « cadre théorique dans les assurances de la gestion de la sinistralité » ou nous avons abordé le volet théorique qui se rattache à l'assurance en général et à la sinistralité en particulier à travers 3 sections qui composent ce chapitre.

Le second chapitre, est réservé à l'analyse de l'évaluation et à la technique d'expertise de la sinistralité en prenant l'exemple de la branche automobile.

Enfin, pour mettre en pratique les éléments théoriques développés dans les 2 chapitres précédents, nous avons réalisé une étude de cas empirique au sein de la SALAMA assurance AGA RROUCI sise à Tizi-Ouzou où nous avons étudié 3 cas de sinistre soumis à expertise.

La finalité étant de déterminer, à la fois, la procédure d'évaluation des dommages et leur évaluation dans le cadre de l'expertise.

De même, il est mis en évidence les limites de l'expertise dans la branche de l'assurance automobile dans le cas de notre étude.

## Introduction générale

---

Enfin, notre travail s'achève par une conclusion générale où nous avons affecté les éléments de réponses à notre problématique et questionnements soulevés avec des limites et des perspectives de notre travail de recherche.

**CHAPITRE I : CADRE THÉORIQUE SUR LES  
ASSURANCES ET LA GESTION DE LA  
SINISTRALITÉ**

## **Introduction**

L'assurance revêt un intérêt certain pour comprendre les nombreuses règles et mécanismes applicables aujourd'hui dans l'industrie de l'assurance. Celle-ci est née pour satisfaire le besoin de protection et de prévention. Elle s'est développée au cours de l'histoire pour arriver à sa forme actuelle. L'étude des différentes civilisations montre que l'assurance, sous des formes diverses, a toujours existé.

Elle s'est développée parallèlement au développement du commerce et de l'industrie. Elle est passée d'une forme primitive de mutualisation des risques, à une forme plus spéculatrice appelée « le prêt à la grosse aventure » qui donna naissance au principe de l'assurance moderne, développée avec la révolution industrielle.

Dans ce chapitre premier, nous allons d'abord faire un éclairage théorique sur les assurances en passant par leur définitions et concepts qui s'y rattachent pour opérer par la suite une classification selon les critères juridiques, économiques et techniques (section 1). Ensuite, nous évoquerons dans la section 2, les implications de l'activité assurantielle qui en découle principalement des clauses du contrat d'assurance lors de la survenance du risque à savoir la sinistralité. Cette dernière, sera abordée dans son volet relatif à la gestion lors de la prise en charge de la garantie et la détermination du montant de l'indemnisation en évaluant les dommages causés.

Enfin, nous terminons ce chapitre justement par les principes fondamentaux de la gestion de la sinistralité ; c'est l'objet des sections 3 et dernières de ce chapitre.

## **Section 01 : Définition et classification des branches en assurances**

L'origine du mot ASSURANCE est latine, « secourus ». En effet l'assurance est un service financier qui correspond à une opération d'épargne collective, dans laquelle une personne physique ou morale s'engage à payer une prime à une compagnie d'assurance afin qu'elle puisse bénéficier de la couverture des risques prédéfinis dans le CONTRAT.

L'activité d'assurance est, dans le monde moderne, une activité économique seconde, qui permet de maintenir au flux des ans la pérennité financière des biens et des personnes face aux aléas quotiens.

---

## 1. Définition

### 1-1. Définition technique

Selon le professeur M. Joseph HEMARD : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime), pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique.

### 1-2. Définition économique

L'assurance économique est un produit souvent commercialisé par les entreprises d'assurance aux consommateurs, sous la forme d'un "package" de garanties. Il s'agit d'un produit purement juridique, puisqu'il n'est constitué que des seules obligations prises par l'assureur. L'assurance est un moyen de couvrir les conséquences financières des risques qui ne peuvent être éliminés par les mesures de prévention.

Comme les autres mesures de prévention, l'assurance a un coût proportionnel au montant des garanties prévues et qui se trouve donc nécessairement inclus dans celui des produits ou prestations vendues ou fournies par l'assuré.<sup>1</sup>

### 1-3. Définition juridique

Pour la loi algérienne L'article 2 de l'ordonnance n° 95/07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances définit l'assurance en référence à l'article 619 du code civil en Algérie comme suit :

« L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou aux tiers bénéficiaires au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Lezoul Mohammed « Vers une Réforme du secteur des assurances en Algérie Situation actuelle et nouvelle alternative » Université d'Oran 2 p 612

<sup>2</sup> L'article 2 de l'ordonnance n°95-07 de 25 janvier 1995

---

## 2. Les acteurs d'un contrat d'assurance

Une opération d'assurance fait intervenir plusieurs personnes : un assureur, un assuré et éventuellement des tiers :

### 2-1. L'assureur

L'assureur est la société d'assurance ou la personne physique auprès de laquelle le contrat d'assurance est souscrit, ce dernier s'oblige à payer l'indemnité, ou bien, s'engage à fournir les prestations prévues en cas de réalisation du risque.

Il est généralement une société commerciale ou civile (mutuelle ou takaful). L'assureur est une entreprise soumise au contrôle de l'Etat et dont le statut juridique et le mode de fonctionnement sont réglementés.

### 2-2. L'assuré

L'assuré est une personne dont la vie, les actes ou les biens sont garantis par un contrat d'assurance contre les différents risques, moyennant le versement d'une certaine somme (la prime ou la cotisation).<sup>3</sup>

### 2-3. Le souscripteur

Le souscripteur est une personne qui, en signant le contrat, s'engage au paiement de cotisations.

### 2-4. Le bénéficiaire

Le bénéficiaire est toute personne physique ou morale, au profit de laquelle l'assurance a été souscrite, c'est-à-dire la personne recueillant le profit du contrat en cas de réalisation du risque.

### 2-5. Le tiers

Nous appelons tiers, toute personne qui, pourtant étrangère au contrat, peut en revendiquer le bénéfice. C'est l'exemple des bénéficiaires d'une assurance décès, des victimes en assurance de responsabilité.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Revue Centre de Recherche pour le Budgets Familiaux, « Bien utiliser les assurances », les éditions de l'épargne, 1990, p2

<sup>4</sup> Menouar Dehbia « L'expertise automobile en Algérie : rôles enjeux et contraintes Cas de la SAE de Tizi-Ouzou » Mémoire de Master en finance et comptabilité option Finance et assurance, UMMTO 2019, p 8

### 3. les éléments d'une opération d'assurance :

L'assurance est présentée par un contrat dans lequel sont stipulés les quatre éléments fondamentaux de l'assurance : le risque (aléa), la prime, la prestation (l'indemnité) et la compensation.

#### 3-1. Le risque

Le risque est défini comme un événement futur et incertain qui dépend uniquement du hasard, sa réalisation se matérialise par des dégâts et des dommages pouvant affecter soit des biens, soit des personnes.<sup>5</sup>

#### 3-2. La prime ou cotisation

La prime est la contribution que verse l'assuré en échange de la garantie qui lui est accordée. Elle est payable au départ de l'opération d'assurance ou de l'année d'assurance (Couilbault, 1999).

Dans le cas d'une société mutuelle où l'assuré est en même temps sociétaire, la prime est appelée « cotisation ». Cette cotisation est une simple contribution, variable en fonction du nombre d'adhérents et de l'importance des sinistres payés ou à payer.

En revanche, une prime d'assurance varie d'un assureur à l'autre en fonction de :

- La politique de souscription qui tend à favoriser la sélection des bons risques et le refus des « Mauvais » ;
- Le montant et la nature des franchises appliquées ; - La définition des garanties et leurs montants. A cela, s'ajoute la variabilité des frais de gestion d'une compagnie à l'autre.

#### 3-3. La prestation de l'assureur (l'indemnité)

L'engagement pris par l'assureur lors de la signature du contrat consiste en le versement à l'assuré victime d'un sinistre d'une somme d'argent destinée soit au souscripteur et assuré, soit au bénéficiaire. En pratique, il convient de distinguer deux sortes de prestations, car l'assurance est soumise à deux principes, indemnitaire et forfaitaire (Rousseau et al, 2001).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>COUILBAULT F, ELIASHBERG C. LATRASSE M, Les grands principes de l'assurance, édition LARGUS, 5<sup>ème</sup> édition Paris, 2002, p 44.

<sup>6</sup>Economie des assurances cours destiné aux étudiants de Master 1 : Economie monétaire et bancaire université Abderrahmane Mira Bejaia 2020/2021 p 14-17

- **Le principe indemnitaire**

Le montant de la prestation n'est connu qu'après la réalisation du risque (dépend du coût de sinistre) elle sert à rendre l'assuré à son état avant la réalisation du risque.

- **Le principe forfaitaire**

Contrairement au principe indemnitaire, le montant de prestation forfaitaire est fixé de la signature du contrat, c'est-à-dire avant la réalisation du sinistre.

### **3-4. La compensation au sein de la mutualité**

Quel que soit leur statut, les organismes pratiquant l'assurance mutualisent des risques pour que l'immense majorité des assurés qui échapperont aux sinistres payent pour les moins chanceux. L'ensemble des personnes assurées contre un même risque et qui cotisent mutuellement pour faire face à ses conséquences, constitue une mutualité dont l'organisation est gérée par la solidarité.

Celle-ci est très forte au sein de la mutualité du fait que, si le risque s'aggrave, l'ensemble de la mutualité devra s'acquitter d'une cotisation plus élevée. Si au contraire, le risque diminue, la cotisation de chacun diminuera.

Mais si cette mutualité est organisée et gérée par une entreprise, elle prendra le nom d'assureur et paiera les sinistres avec les primes qu'il perçoit. L'assureur afin de répondre à ses engagements doit prendre comme base de mutualité plusieurs critères.<sup>7</sup>

## **4. Classifications et branches d'assurance**

Il convient désormais de définir les différentes classifications d'assurances comme suite.

### **4-1. Classification juridique des assurances**

La classification juridique des assurances est un domaine essentiel du droit des assurances, qui organise les divers types de contrats d'assurance en catégories spécifiques, en fonction de leurs caractéristiques et des risques qu'ils couvrent.

---

<sup>7</sup>SOUFIT S, Analyse de la stratégie de diversification des compagnies d'assurances sur le marché assurantiel algérien cas de la TRUST Alegria, mémoire de Master en Finance et Comptabilité, Option Finance et Banque, Université de Bejaia, 2011, p 11.

---

Cette classification aide à comprendre les différentes obligations des parties contractantes, les régulations applicables et les protections offertes aux assurés.

#### **4-1-1. Assurance dommages aux biens**

« L'assurance dommage est la prestation d'assurance qui dépend d'un évènement incertain qui cause un dommage au patrimoine d'une personne ». <sup>8</sup>

Elle a pour but de prémunir l'assuré contre toute atteinte à son patrimoine et à la réparation des conséquences causées par la réalisation du risque assuré. On distingue deux types d'assurance dommage à savoir. <sup>9</sup>

#### **4-1-2. Les assurances de responsabilité**

La responsabilité civile est engagée lorsqu'une personne se trouve responsable des dégâts causés à autrui. C'est-à-dire que l'assuré est dans l'obligation de réparer un dommage subi par autrui.

Il y a lieu de noter que certaines polices d'assurance de dommage garantissent à la fois la chose et la responsabilité civile tel que l'assurance automobile, l'assurance incendie, les assurances risques divers...etc.

#### **4-1-3. Assurances de personnes**

L'assurance de personne est la prestation ou la prime qui dépend d'un évènement incertain qui affecte la vie, l'intégrité physique ou la situation familiale d'une personne ».

Elle a pour but de garantir la personne humaine et sert à couvrir les risques qui portent atteinte à la personne soit dans son intégrité physique (assurances des dommages corporels) soit dans son existence (assurance sur la vie). <sup>10</sup> En distingue deux types :

- **Assurance atteinte corporelle**

Les assurances de personnes corporelles couvrent les risques d'atteinte à l'intégrité physique en cas de maladie ou d'accident corporel.

Autrement dit cette assurance consiste à garantir aux assurés une indemnité pour faire face aux évènements pouvant l'affecter dans sa santé.

---

<sup>8</sup>CLAUDE D, Les assurances de personne, Anthémis, Louvain-la-Neuve, 2006, p4

<sup>9</sup>PARIS C, le régime de l'assurance protection juridique, édition LARCIER, 2004, pp93-94.

<sup>10</sup>Institut Algérien des Hautes Etudes Financières, Bases techniques de l'assurance, novembre 2009, pp5-6

- **Assurance sur la vie**

L'assurance sur la vie constitue la catégorie la plus importante des assurances de personnes. Elles constituent à la fois une opération d'assurance par la recherche d'une sécurité face à l'événement d'un risque donné, et une opération d'épargne. On distingue trois types d'assurance à savoir :

- ✓ **Assurance en cas de vie**

Permet de garantir à l'assuré la construction d'une épargne et le versement de celle-ci sous forme de rente viagère ou capital si l'assuré est en vie à l'échéance du contrat.

- ✓ **Assurance en cas de décès**

L'assureur garantit le versement d'un capital ou d'une rente à un bénéficiaire désigné, en cas de décès de l'assuré avant le terme fixé au contrat.

- ✓ **Assurance mixte**

Les assurances mixtes sont celles qui, combinent entre une assurance en cas de décès et une assurance en cas de vie, en répondant à un double besoin, c'est-à-dire réaliser une opération d'épargne tout en assurant le risque décès.<sup>11</sup>

#### **4-2. Classification technique des assurances**

Elle est dite technique, car elle découle de la gestion technique des assurances. On distingue deux types à savoir.<sup>12</sup>

##### **4-2-1. L'assurance gérée par répartition**

C'est une technique permettant à l'assureur la répartition de la masse des cotisations payées par la mutualité des assurés entre les sinistres réalisés au cours d'une période donnée.

##### **4-2-2. L'assurance gérée par capitalisation**

La capitalisation est une technique de gestion financière ; l'assureur place une partie des primes collectées pour les faire fructifier et réinvestit les revenus financiers ainsi obtenus de

---

<sup>11</sup>BOUCHOUL R, Essai d'analyse du système de capitalisation dans les assurances de personnes en Algérie (cas de la ville de Bejaia), mémoire de magister en sciences économiques, université de Bejaia, 2008, p22-28

<sup>12</sup>YVONNE L F, Droit des assurances, édition DALLOZ, 11ième édition 2001, p52.

---

manière à accroître la somme initiale. Les assurances vie, décès et capitalisation suivent ce mécanisme.<sup>13</sup>

## **5. Les branches d'assurance**

Les branches d'assurance désignent les différentes catégories ou types d'assurance proposées par les compagnies d'assurance. En Algérie, les principales branches constituant ce marché sont :

### **5-1. Assurance Automobile**

En plus de la couverture de base pour les dommages matériels et corporels, l'assurance automobile peut également inclure des options telles que l'assistance routière, la protection contre le vol d'accessoires, la couverture des conducteurs non assurés ou sous-assurés, ainsi que des garanties supplémentaires comme la garantie du conducteur.

### **5-2. IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers)**

Cette branche peut également inclure des assurances spécifiques telles que l'assurance responsabilité civile professionnelle pour les entreprises, l'assurance de biens spécifiques tels que les œuvres d'art ou les bijoux de valeur, et des couvertures contre les risques émergents tels que la cybercriminalité.

### **5-3. Assurance Transport**

En plus de l'assurance de base pour les marchandises transportées, cette branche peut également proposer des couvertures spécifiques pour les risques liés aux transports internationaux, tels que l'assurance maritime pour les navires et les cargaisons, ou l'assurance aérienne pour les marchandises transportées par avion.

### **5-4. Assurance Agricole**

Cette branche peut offrir des protections spécifiques telles que l'assurance multirisque agricole, qui couvre les bâtiments agricoles, le matériel, les récoltes et le bétail contre les dommages causés par les intempéries, les maladies des cultures, et d'autres risques agricoles.

---

<sup>13</sup>GLOSSAIRE Assurance, Secrétariat général du CCSF, juin 2010, p18.

### 5-5. Assurance Personnes

En plus des assurances maladie et décès traditionnelles, cette branche peut également inclure des produits tels que l'assurance invalidité, qui fournit un revenu de remplacement en cas d'incapacité de travail, ainsi que des polices d'assurance dépendance pour couvrir les coûts associés à la perte d'autonomie.

Au cours de cette section, nous avons abordé les différents concepts de l'assurance, en passant par la définition de l'assurance, les acteurs de l'assurance, les éléments d'une opération d'assurance, arrivant à la classification et branche d'assurance qui nous permet de répondre de manière ciblée aux divers besoins de protection des individus et des ménages, c'est ce qui va nous amener dans la deuxième section à présenter la principale prestation en assurance et à présenter les principes de l'indemnité.<sup>14</sup>

## Section 2 : Du sinistre en assurances

L'engagement pris par l'assureur lors de la signature du contrat consiste en le versement à l'assuré victime d'un sinistre d'une somme d'argent destinée soit au souscripteur et assuré, soit au bénéficiaire. En pratique, il convient de distinguer deux sortes de prestations, car l'assurance est soumise à deux principes, indemnitaire et forfaitaire. C'est ce que nous allons présenter dans cette section.

### 1. principes du sinistre

L'assurance est un mécanisme crucial dans la gestion des risques qu'ils soient personnels, professionnels ou financière. Ces principes fondamentaux sont :

L'évènement doit être futur (le risque ne doit pas être déjà réalisé).

- Il doit y avoir incertitude quant à la réalisation et la date de survenance du risque. En effet, un assureur n'a aucunement intérêt à prendre en charge des risques dont la réalisation est certaine. On parle d'aléatoire, c'est-à-dire qui dépend du hasard, soit dans la survenance de l'évènement (on ne sait pas s'il y aura incendie ou vol), soit dans la

---

<sup>14</sup>[www.assureurpro.com](http://www.assureurpro.com) consulté le 05/04/2024 à 14h00

date de la survenance de l'évènement (on ne sait pas à quelle date le décès ou le vol interviendra).

- L'absence de la volonté dans la réalisation du risque. L'arrivée de l'évènement ne doit pas dépendre exclusivement de la volonté de l'assuré. Outre ces trois caractères, il doit s'agir d'un risque que l'assurance n'a pas interdit. C'est-à-dire que l'objet du contrat ne peut être contraire à l'ordre public. Ces interdictions varient selon les pays. Exemple : on ne peut pas s'assurer contre un retrait de permis de conduire. De plus, tout risque met en rapport une fréquence et un montant de dommage.<sup>15</sup>

## 2. les principes forfaitaire et indemnitaire

Les prestations versées en assurance peuvent être deux types indemnitaire et forfaitaire :

### 2-1. Le principe indemnitaire

Le principe indemnitaire est une règle selon laquelle l'assurance ne doit pas permettre l'enrichissement de l'assuré. Ce principe universel, s'applique dans les réglementations de tous les pays. En prenant comme exemple le code des assurances en France, en effet, le 1er alinéa de l'article L121-1 du Code des assurances dispose que :

« L'assurance relative aux biens est un contrat d'indemnité ; l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. ».

Pour sa part, l'article L224-8 du Code de la mutualité dispose que :

« Les opérations relatives au remboursement de frais de soins, à la protection juridique et à l'assistance ont un caractère indemnitaire ; l'indemnité due par la mutuelle ou par l'union ne peut excéder le montant des frais restant à la charge du membre participant au moment du sinistre ».

L'application du principe indemnitaire en assurance de dommages implique que l'assuré ne doit pas bénéficier d'une double indemnisation.

L'absence du principe indemnitaire en assurance individuelle entraîne deux principales conséquences lors du règlement du capital ou de la rente aux bénéficiaires.

---

<sup>15</sup>COUIBAULT F, ELIASHBERG C. LATRASSE M, Les grands principes de l'assurance, édition LARGUS, 5ème édition Paris, 2002, p 44.

Un sinistre peut donner lieu à une double indemnisation dans l'hypothèse où l'assuré aurait souscrit plusieurs contrats pour garantir le même risque. Il n'existe pas de recours subrogatoire. L'assureur exécute ses engagements sans pouvoir se retourner contre le tiers responsable du décès de l'assuré. Le dossier sinistre est considéré clos une fois les prestations versées aux bénéficiaires de la police.

Le principe indemnitaire s'applique ainsi pour plusieurs types d'assurance

Les assurances de dommages aux biens : Comme l'assurance automobile, l'assurance habitation, la multirisque entreprise, etc.

La plupart des assurances de dommages corporels : À l'instar de la complémentaire santé, de la garantie des accidents de la vie, etc.

Les assurances de responsabilité : Il s'agit des contrats de Responsabilité Civile des particuliers et des professionnels

Les assurances dites de risques divers : caution, pertes financières, protection juridique, etc.

Ce principe indemnitaire a pour objectif d'éviter de faire de l'assurance un moyen de spéculation. En effet, cela fausserait les règles de la mutualité et l'équité entre assurés.

Du principe indemnitaire découlent les règles du code des assurances relatives à la sur-assurance, à la sous assurance et à au cumul d'assurance.<sup>16</sup>

### **2-1-1. Le principe indemnitaire et sur-assurance**

La situation de "sur-assurance" correspond à celle dans laquelle la valeur déclarée à l'assureur est supérieure à la valeur réelle du dommage subi par l'assuré.

Lorsqu'un contrat d'assurance a été consenti pour une somme supérieure à la valeur de la chose assurée, s'il y a eu dol ou fraude de l'une des parties, l'autre partie peut en demander la nullité et réclamer, en outre, des dommages et intérêts.

S'il n'y eu ni dol ni fraude, le contrat est valable, mais seulement jusqu'à concurrence de la valeur réelle des objets assurés et l'assureur n'as pas droit aux primes pour l'excédent. Seules

---

<sup>16</sup>[www.assureurpro.com](http://www.assureurpro.com) consulté le 07/04/2024 à 13h10

les primes échues lui restent définitivement acquises, ainsi que la prime de l'année courante quand elle est à terme échu.

Ainsi que l'absence de dol ou de fraude, la nullité du contrat d'assurance souscrit pour une valeur supérieure à celle du bien assuré, n'encourt pas la nullité.

Toutefois, les primes perçues par l'assureur lui resteront acquises.

En revanche, celui-ci pourra solliciter de prime pour l'excédent.

En cas de dol ou de fraude de l'assuré, le contrat d'assurance est nul, et les primes payées par celui-ci restent acquises à l'assureur.

### **2-1-2. Principe indemnitaire et sous assurance**

La sous assurance est la situation dans laquelle la valeur assurée est inférieure à la valeur réelle du bien assuré

S'il résulte des estimations que la valeur de la chose assurée excède au jour du sinistre la somme garantie, l'assuré est considéré comme restant son propre assureur pour l'excédent, et supporte, en conséquence, une part proportionnelle du dommage, sauf convention contraire.

### **2-1-3. Principe indemnitaire et cumul d'assurance**

La situation du cumul d'assurance est définie comme :

Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L 121-3 premier alinéa sont applicables.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ces dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Dans les rapports entre assureurs, la contribution de chacun d'eux est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité qu'il aurait versée s'il

avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul.<sup>17</sup>

## **2-2. Le Principe Forfaitaire**

Les assurances de personnes ont pour le paiement d'indemnités forfaitaires en cas de réalisation d'un risque couvert par le contrat. Le montant des garanties est fixé par l'assuré. Il est mentionné dans le contrat. Ce montant peut également découler d'un accord entre assureur et assuré. Les garanties sont alors dites forfaitaires

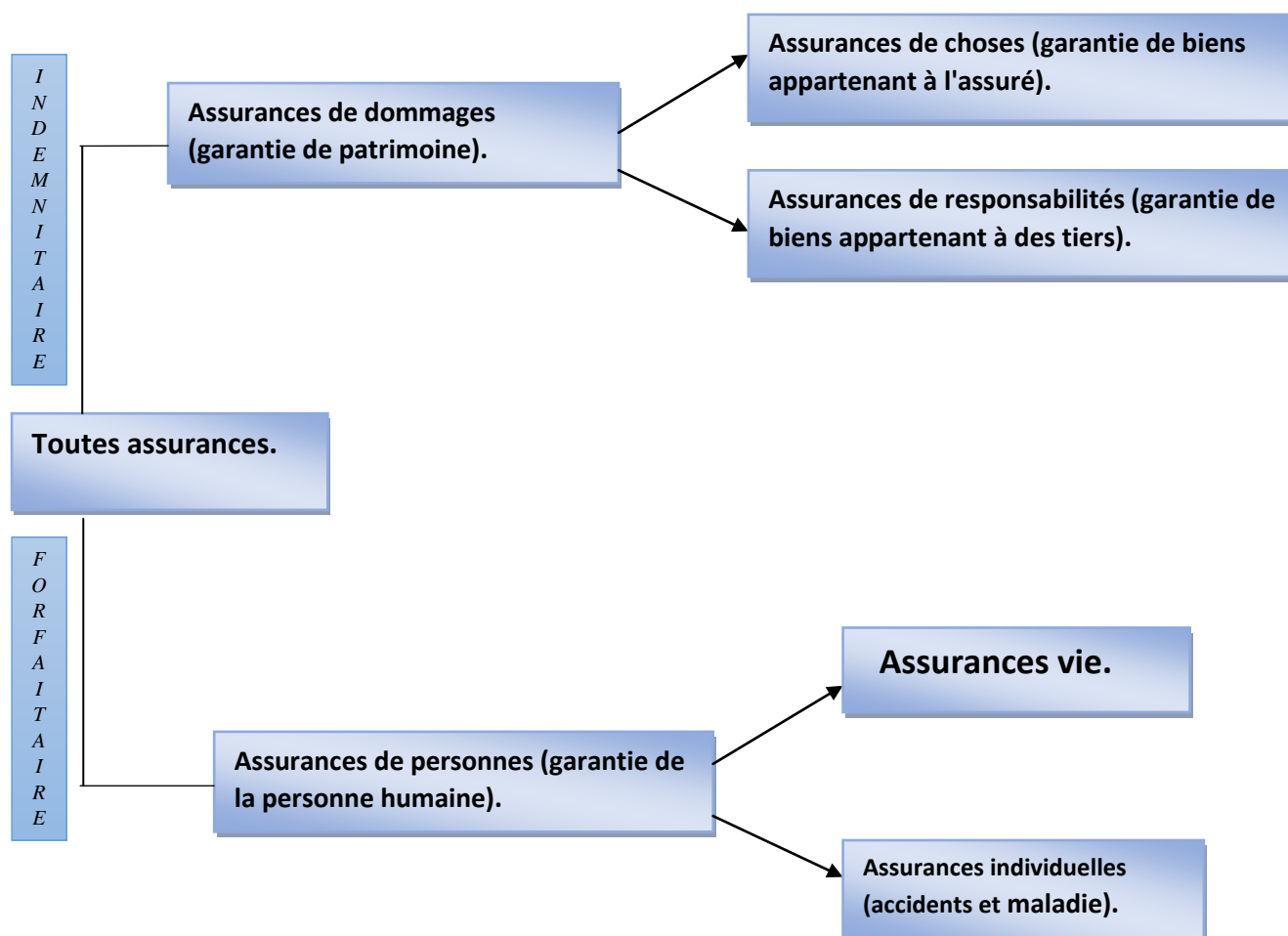
La valeur de la personne humaine ne pouvant pas être évaluée sous un aspect monétaire, la notion de dommage à réparer disparaît en assurance vie. Les prestations versées n'ont pas pour but de replacer l'assuré dans la situation dans laquelle il était avant le sinistre.

Lors de la souscription d'un contrat vie, le souscripteur fixe librement les montants dont lui ou ses proches pourraient avoir besoin en cas de réalisation du risque garanti.

---

<sup>17</sup>[www.mire-blanchetiere-avocats.fr](http://www.mire-blanchetiere-avocats.fr) consulté le 09/04/2024 à 13h40

FIGURE 01 : Classification des sinistres en assurance



Source : Couilbault F., Eliahsberg c .et Latrassé M. 1999

Il y a lieu de savoir que les assurances de dommages sont majoritairement soumises aux principes indemnitaire (c'est-à-dire assurance gérée par répartition) alors que les assurances de personne appliquent le principe forfaitaire (c'est-à-dire assurance gérée par capitalisation).<sup>18</sup>

Ces deux approches répondent à des besoins différents. Le principe forfaitaire apporte une prévisibilité et une simplicité administrative, tandis que le principe indemnitaire assure une compensation équitable basée sur les pertes réelles. Le choix entre ces deux principes dépend de la nature des risques assurés et des besoins spécifiques des assurés.

<sup>18</sup>Fatis Hamza « Normes et méthodes comptables applicable aux compagnies d'assurance algériennes cas de la CRMA de Tizi-Ouzou » diplôme de master sciences financier et comptabilité spécialité : Finance et assurance 2020/2021 p30

La gestion de la sinistralité est un aspect crucial du secteur de l'assurance, vise à réduire l'impact des sinistres (dommages ou pertes), pour mieux cerner ce point nous tenterons de l'aborder dans la dernière section de ce présent chapitre.

### **Section 3 : De la gestion de la sinistralité**

La sinistralité en assurance représente un aspect influençant directement la rentabilité des compagnies d'assurance et la satisfaction des assurés. Comprendre et gérer efficacement la sinistralité sont des impératifs pour assurer la pérennité et le succès d'une compagnie d'assurance.

#### **1. définition de la sinistralité**

La sinistralité est un indicateur clé de la performance d'une compagnie d'assurance. Un ratio de sinistralité élevé peut indiquer que l'assureur paie plus en indemnités qu'il ne reçoit en primes, ce qui peut être préoccupant du point de vue financier. À l'inverse, un ratio de sinistralité bas peut indiquer une meilleure gestion des risques et une rentabilité accrue pour l'assureur.

La compréhension de la sinistralité est essentielle pour les compagnies d'assurance dans leur évaluation des risques, leur tarification des polices et leur gestion globale des activités. Une gestion efficace de la sinistralité peut aider les assureurs à maintenir leur rentabilité et leur solidité financière à long terme.

#### **1-1. Taux de sinistralité**

Le taux de sinistralité en assurance, également appelé ratio de sinistralité, est un indicateur clé utilisé pour évaluer la performance financière et opérationnelle d'une compagnie d'assurance. Ce ratio mesure la proportion des primes d'assurance qui sont utilisées pour indemniser les sinistres des assurés.

Le calcul du taux de sinistralité se fait généralement en divisant le montant des sinistres indemnisés par le montant total des primes collectées sur une période donnée, puis en multipliant le résultat par 100 pour obtenir un pourcentage.

Un taux de sinistralité élevé indique que l'assureur dépense une grande partie de ses primes pour payer des réclamations, ce qui peut signaler un niveau de risque plus élevé dans son portefeuille d'assurance. À l'inverse, un taux de sinistralité faible indique que l'assureur utilise moins de ses primes pour indemniser les sinistres, ce qui peut indiquer une gestion efficace des risques et une rentabilité accrue.

Il est important de noter que le taux de sinistralité peut varier selon les types de polices d'assurance (automobile, habitation, santé, etc.) et selon les régions géographiques. Les compagnies d'assurance surveillent de près ce ratio pour ajuster leur tarification, gérer leurs risques et maintenir leur rentabilité. Un suivi régulier du taux de sinistralité est donc essentiel pour évaluer la santé financière d'une compagnie d'assurance.

## **2. les principes de la sinistralité**

Les principes de la sinistralité sont susceptibles d'être abordés sous plusieurs angles, en fonction de la perspective économique. Voici quelques principes fondamentaux de la sinistralité :

### **2-1. Principe de la loi des grands nombres**

Ce principe énonce que plus le nombre d'événements (sinistres) observés est grand, plus la moyenne des pertes individuelles tend à se rapprocher de la moyenne des pertes attendues. Cela forme la base des prévisions de sinistralité pour les compagnies d'assurance.

### **2-2. Principe de l'adverse sélection**

Ce principe souligne le fait que les individus ayant le plus besoin d'assurance sont souvent les plus enclins à l'acheter, ce qui peut entraîner une asymétrie d'information et des difficultés pour les assureurs à évaluer et à tarifer les risques.

### **2-3. Principe de l'aléa moral**

Ce principe fait référence au changement de comportement des assurés une fois qu'ils sont couverts par une assurance, ce qui peut conduire à une augmentation de la fréquence ou de la gravité des sinistres.

#### **2-4. Principe de la sélection adverse induite par l'assurance**

Ce principe se rapporte à la possibilité que l'existence d'une assurance puisse inciter les individus à adopter des comportements à risque plus élevé, sachant qu'ils sont couverts en cas de sinistre.

#### **2-5. Principe de la tarification des risques**

Ce principe souligne l'importance pour les assureurs de tarifier les primes en fonction du niveau de risque de chaque assuré, afin de couvrir les coûts attendus des sinistres et de maintenir la viabilité financière de l'entreprise<sup>19</sup>.

### **3. Le processus d'indemnisation**

Le processus d'indemnisation peut varier selon le type de réclamation et la compagnie d'assurance. Cependant, généralement, les étapes comprennent :

1. Déclaration du sinistre, 2. Ouverture de dossier, 3-Évaluation des dommages, 4. Investigation (si nécessaire), 5. Décision sur l'indemnisation, 6. Paiement de l'indemnité.

#### **3-1. La déclaration de sinistre**

Est l'étape par laquelle un assuré informe son assureur de la survenance d'un événement couvert par son contrat. Voici les étapes à suivre

##### **3-1-1. Notion de sinistre**

Un sinistre fait référence à tout événement imprévu ou accidentel qui entraîne des dommages matériels ou des pertes financières et qui est couvert par la police d'assurance de l'assuré. Cela peut inclure des incidents tels que des accidents de voiture, des dommages causés par les intempéries, des vols, des incendies, des blessures corporelles, etc.

##### **3-1-2. Notification à l'assureur**

Lorsqu'un sinistre se produit, l'assuré est tenu d'informer immédiatement son assureur en lui fournissant des détails sur l'incident. Cela peut se faire par téléphone, en ligne ou en personne, selon les préférences de l'assuré et les options offertes par la compagnie d'assurance.

---

<sup>19</sup>[www.prevsecu.com](http://www.prevsecu.com) consulté le 11/04/2024 à 8h50

**3-1-3. Informations nécessaires**

Lors de la déclaration du sinistre, l'assuré devra fournir des informations détaillées sur l'incident, y compris la date, l'heure et le lieu de l'événement, une description des dommages ou des pertes subies, ainsi que toute autre information pertinente demandée par l'assureur.

**3-1-4. Preuves**

Il est souvent recommandé à l'assuré de fournir des preuves de l'incident, telles que des photos, des vidéos, des témoignages de témoins oculaires, des rapports de police, des factures, des devis de réparation, etc. Ces preuves peuvent aider l'assureur à évaluer plus précisément les dommages et à accélérer le processus d'indemnisation.

**3-1-5. Collaboration avec l'assureur**

Une fois le sinistre déclaré, l'assuré devra collaborer avec l'assureur tout au long du processus de réclamation, en répondant à toutes les questions, en fournissant les informations demandées et en suivant les instructions données pour faciliter une évaluation rapide et équitable des dommages.

La déclaration du sinistre est la première étape essentielle du processus d'indemnisation qui permet à l'assuré de signaler un événement couvert par son contrat d'assurance à son assureur, en fournissant les détails nécessaires pour évaluer et traiter la réclamation.

**3-2. L'ouverture du dossier sinistre**

Après vérification des renseignements contenus sur la déclaration et contrôle des garanties, le gestionnaire sinistre devra procéder à l'ouverture d'une chemise « dossier sinistre » portant : Le numéro de sinistre, les garanties affectées, les évaluations provisoires doivent être reportés soigneusement sur l'espace réservé sur la chemise du dossier, ouverte à cet effet, au niveau de l'agence, avec signature et griffe du vérificateur de garanties.

**L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS » :** Pour expertiser les dommages subis, le gestionnaire des sinistres est tenu de mandater un expert automobile, conventionné avec l'entreprise. A cet effet, un ordre de service (ODS) devra être rédigé ou édité, sous le logiciel, en deux exemplaires signés par le gestionnaire des sinistres dûment autorisé.

### **3-3. Expertise et évaluation des dommages**

Est une étape cruciale du processus d'indemnisation qui consiste à estimer l'étendue des pertes ou des dommages subis par l'assuré suite à un sinistre. Cette tâche sera faite par un expert compétent dans le domaine et agréé auprès des compagnies d'assurances. Son travail consiste à suivre les démarches suivantes :

#### **3-3-1. Inspection des dommages**

Un expert en sinistre est généralement désigné par l'assureur pour inspecter les dommages survenus. Cette inspection peut se faire sur place, où l'expert examine attentivement les biens endommagés pour évaluer l'étendue des dégâts. Dans le cas de dommages corporels, des professionnels de la santé peuvent être impliqués pour évaluer les blessures.

#### **3-3-2. Documentation**

Pendant l'inspection, l'expert en sinistre documente les dommages en prenant des photos, des vidéos et en prenant des notes détaillées sur les dégâts observés. Cette documentation est essentielle pour étayer la réclamation et déterminer le montant de l'indemnisation.

#### **3-3-3. Évaluation des coûts de réparation ou de remplacement**

Une fois les dommages documentés, l'expert en sinistre évalue les coûts estimatifs de réparation ou de remplacement des biens endommagés. Cela peut impliquer de contacter des entrepreneurs, des réparateurs ou des fournisseurs pour obtenir des devis précis.

#### **3-3-4. Rapport d'évaluation**

Une fois que l'expert en sinistre a terminé l'inspection et l'évaluation des dommages, il rédige un rapport détaillé décrivant les dommages constatés, les coûts estimatifs de réparation ou de remplacement, ainsi que toute autre information pertinente. Ce rapport est soumis à l'assureur pour examen.

#### **3-3-5. Négociation et ajustement**

Parfois, il peut y avoir des différences d'opinion sur l'étendue des dommages ou les coûts de réparation entre l'assuré et l'assureur. Dans de tels cas, des négociations peuvent avoir lieu pour parvenir à un accord mutuellement acceptable. L'expert en sinistre peut également ajuster son évaluation en fonction des nouvelles informations ou preuves présentées.

L'évaluation des dommages implique une analyse approfondie des pertes ou des dommages survenus suite à un sinistre, y compris l'inspection des biens endommagés, l'estimation des coûts de réparation ou de remplacement, et la documentation de ces informations pour faciliter le processus d'indemnisation.

### **3-4. L'investigation, (si nécessaire)**

Est une étape du processus d'indemnisation qui intervient lorsque des circonstances particulières entourent le sinistre et nécessitent une enquête approfondie pour établir les faits ou clarifier des questions spécifiques.

#### **3-4-1. Raisons de l'investigation**

L'investigation peut être nécessaire dans plusieurs situations, notamment en cas de suspicion de fraude, de circonstances douteuses entourant le sinistre, de responsabilité contestée, ou lorsque des preuves supplémentaires sont nécessaires pour établir les dommages ou les responsabilités.

#### **3-4-2. Types d'enquêtes**

Les enquêtes peuvent prendre différentes formes en fonction des circonstances du sinistre. Cela peut inclure des entrevues avec des témoins, des experts ou des parties impliquées, l'examen de documents tels que des rapports de police, des relevés médicaux, des factures ou des contrats, ainsi que des enquêtes sur le terrain pour recueillir des preuves matérielles.

#### **3-4-3. Collaboration avec des experts**

Dans certains cas, l'assureur peut faire appel à des experts externes pour mener des enquêtes spécialisées, telles que des experts en reconstruction d'accidents, des enquêteurs privés, des experts médicaux ou des spécialistes en lutte contre la fraude, afin de recueillir des preuves supplémentaires ou d'évaluer des aspects spécifiques du sinistre.

#### **3-4-4. Confidentialité et respect de la vie privée**

Lors de l'enquête, il est important de respecter la confidentialité des informations personnelles et de protéger la vie privée des personnes impliquées. Les enquêtes doivent être menées de manière professionnelle et éthique, conformément aux lois et réglementations en vigueur.

**3-4-5. Rapport d'enquête**

Une fois l'enquête terminée, un rapport détaillé est généralement rédigé pour résumer les conclusions de l'enquête, y compris les faits établis, les preuves recueillies et les recommandations, le cas échéant. Ce rapport est soumis à l'assureur pour examen et peut influencer la décision sur l'indemnisation du sinistre.

**3-4-6. Impact sur le processus d'indemnisation**

L'investigation peut prolonger le processus d'indemnisation en ajoutant une étape supplémentaire pour clarifier des questions en suspens. Cependant, une enquête approfondie peut également contribuer à garantir une évaluation juste et précise du sinistre, en identifiant les fraudes potentielles, en établissant les responsabilités ou en recueillant des preuves pour soutenir la réclamation.

En résumé, l'investigation, si nécessaire, est une étape du processus d'indemnisation qui vise à clarifier des questions spécifiques ou à recueillir des preuves supplémentaires pour établir les faits entourant le sinistre, contribuant ainsi à une évaluation juste et précise de la réclamation.

**3-5. La décision sur l'indemnisation**

Est une étape clé du processus d'indemnisation où l'assureur évalue les informations collectées tout au long du processus de réclamation pour déterminer si le sinistre est couvert par la police d'assurance et à quel montant l'indemnisation doit être accordée :

**3-5-1. Analyse des informations**

L'assureur examine toutes les informations pertinentes collectées lors de la déclaration du sinistre, de l'évaluation des dommages et, le cas échéant, de l'investigation. Cela inclut les déclarations de l'assuré, les rapports d'expertise, les preuves documentaires, les témoignages de témoins et tout autre élément pertinent.

**3-5-2. Conformité à la police d'assurance**

L'assureur vérifie que le sinistre est couvert par la police d'assurance en examinant les termes, les conditions et les exclusions de la police. Si le sinistre est conforme à la couverture prévue par la police, l'assureur poursuit le processus d'indemnisation.

**3-5-3. Évaluation des responsabilités**

Dans les cas où la responsabilité est contestée ou partagée, l'assureur examine les preuves disponibles pour déterminer les responsabilités des parties impliquées dans le sinistre. Cela peut impliquer une analyse approfondie des circonstances de l'incident, des témoignages de témoins, des rapports d'expertise et d'autres éléments de preuve.

**3-5-4. Calcul de l'indemnisation**

Une fois que l'assureur a déterminé que le sinistre est couvert par la police d'assurance et a établi les responsabilités le cas échéant, il procède au calcul du montant de l'indemnisation. Cela peut inclure les coûts de réparation ou de remplacement des biens endommagés, les frais médicaux, les pertes de revenus, les frais de subsistance temporaires, et d'autres éléments indemnisables prévus par la police.

**3-5-5. Communication de la décision**

Une fois la décision sur l'indemnisation prise, l'assureur communique cette décision à l'assuré, en fournissant des explications détaillées sur les raisons de la décision et le montant de l'indemnisation accordée. Si des ajustements sont nécessaires, des négociations peuvent avoir lieu entre l'assureur et l'assuré pour parvenir à un accord mutuellement acceptable.

La décision sur l'indemnisation est une étape critique du processus de réclamation où l'assureur évalue les informations disponibles pour déterminer si le sinistre est couvert par la police d'assurance et à quel montant l'indemnisation doit être accordée, en conformité avec les termes de la police et les dispositions légales applicables.

**3-6. Le paiement de l'indemnité**

Est la dernière étape du processus d'indemnisation où l'assureur verse à l'assuré ou au bénéficiaire désigné le montant convenu en compensation des pertes ou des dommages subis suite au sinistre.

**3-6-1. Préparation du paiement**

Une fois la décision sur l'indemnisation prise, l'assureur procède à la préparation du paiement en rassemblant tous les documents nécessaires, y compris les informations sur le bénéficiaire, les détails du compte bancaire, et les informations de paiement.

**3-6-2. Vérification des informations**

Avant d'émettre le paiement, l'assureur vérifie attentivement toutes les informations fournies pour s'assurer de leur exactitude et de leur conformité aux exigences légales et réglementaires.

**3-6-3. Mode de paiement**

Le paiement de l'indemnité peut être effectué de différentes manières, notamment par virement bancaire, chèque, virement électronique, ou tout autre mode de paiement convenu entre l'assureur et l'assuré.

**3-6-4. Notification au bénéficiaire**

Une fois le paiement préparé, l'assureur notifie le bénéficiaire du sinistre du montant de l'indemnité et de la méthode de paiement utilisée. Cette notification peut être envoyée par courrier électronique, par courrier postal ou par tout autre moyen de communication convenu.

**3-6-5. Émission du paiement**

Une fois toutes les vérifications effectuées et la notification envoyée au bénéficiaire, l'assureur émet le paiement de l'indemnité selon les modalités convenues. Le délai de traitement peut varier en fonction du mode de paiement et des procédures internes de l'assureur.

**3-6-6. Confirmation de réception**

Après avoir reçu le paiement, le bénéficiaire doit généralement confirmer sa réception à l'assureur, soit en signant un accusé de réception, en confirmant par écrit ou en utilisant tout autre moyen de confirmation prévu.

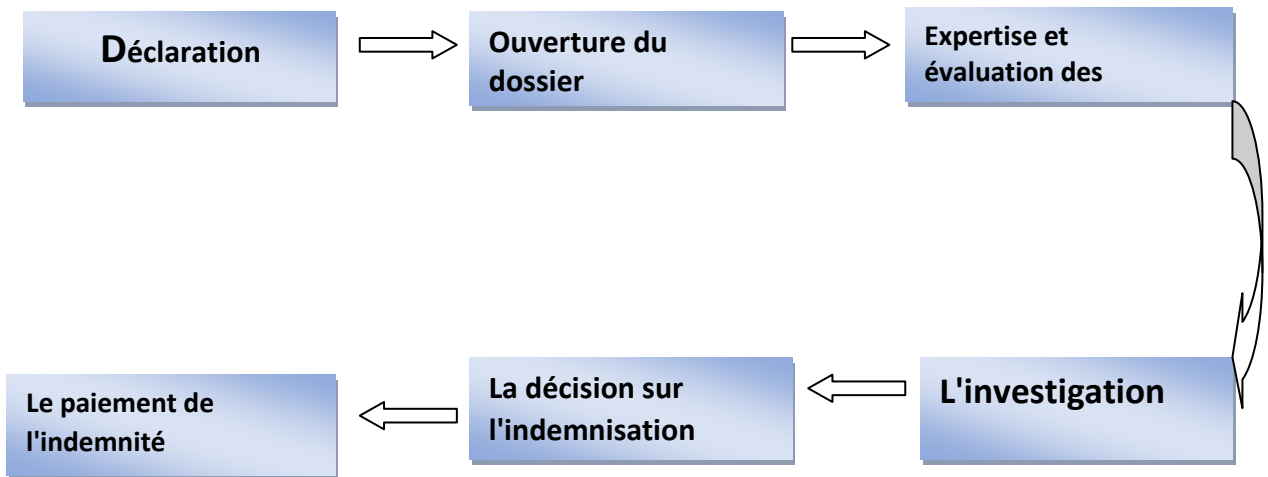
**3-6-7. Suivi et assistance**

L'assureur peut également fournir un suivi continu et une assistance au bénéficiaire pour toute question ou préoccupation concernant le paiement de l'indemnité, y compris des clarifications sur le montant reçu, des informations fiscales, ou toute autre demande d'assistance supplémentaire.

Le paiement de l'indemnité est l'étape finale du processus d'indemnisation où l'assureur verse à l'assuré ou au bénéficiaire désigné le montant convenu en compensation des pertes ou

des dommages subis suite au sinistre, en suivant des procédures précises pour assurer un traitement efficace et équitable des réclamations.<sup>20</sup>

**FIGURE 02 : Les étapes d'ouverture d'un dossier de sinistre**



Source : élaboré par nous-mêmes à partir des lectures sur la sinistralité.

En suivant ces étapes, on pourra ouvrir et gérer efficacement un dossier sinistre automobile avec une compagnie d'assurance.

L'ouverture d'un dossier sinistre est un processus délicat qui requiert efficacité, transparence et une bonne communication pour garantir la satisfaction des assurés et le bon fonctionnement des compagnies d'assurance.

### Conclusion

Tout au long de ce chapitre, nous avons évoqué l'aspect théorique relatif aux assurances. Ces dernières constituent un champ d'application aux activités économiques mais aussi aux biens et aux personnes.

Nous pouvons dire que l'assurance est un pilier essentiel de la sécurité financière et personnelle dans notre société moderne. Elle offre une protection contre les événements imprévus et les risques potentiels qui peuvent avoir un impact dévastateur, que ce soit pour les

<sup>20</sup> [www.cna.dz](http://www.cna.dz) consulté le 16/04/2024 à 15h10

biens, la responsabilité civile ou d'autres domaines, l'assurance nous permet de transférer une partie du risque à des compagnies spécialisées en échange d'une prime.

En plus de fournir une tranquillité d'esprit, l'assurance contribue à la stabilité financière individuelle et collective. Elle permet également de se conformer à certaines obligations légales, notamment en matière de conduite automobile ou de gestion d'entreprise.

La prestation d'assurance prend effet lors de la survenance d'un sinistre couvert. Donc le gestionnaire sinistre joue un rôle clé au sein de son organisation où il mène le processus d'indemnisation, toutefois le nombre et la fréquence des sinistres ne cessent d'augmenter et cette tendance va s'inscrire dans le temps avec l'accroissement des risques. Prévenir les risques permet de répondre à des enjeux de rentabilité au travers de l'optimisation des coûts relatifs à l'indemnisation et au traitement des sinistres.

Dans le chapitre suivant, nous allons nous intéresser à une phase du processus d'indemnisation qui suit l'évaluation provisoire et les techniques de l'expertise de la sinistralité.

**CHAPITRE 2 :**  
*DE L'ÉVALUATION ET DES TECHNIQUES*  
*D'EXPERTISE DE LA SINISTRALITÉ. CAS DE*  
*LA BRANCHE AUTOMOBILE*

## **Introduction**

La branche automobile est l'une des composantes des assurances dommages et par conséquent, elle obéit aux mêmes règles que celles appliquées à cette catégorie. Cette branche constitue le principal vecteur de l'activité des assurances en Algérie

Le contrat automobile est une assurance qui couvre tout d'abord la responsabilité civile du conducteur (garantie obligatoire) contre les conséquences pécuniaires que celui-ci peut encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés à autrui lors de l'utilisation du véhicule assuré.

Au-delà de cette garantie obligatoire, l'assuré peut souscrire des garanties couvrant les dommages subis à son véhicule, ces dernières ont un caractère facultatif peuvent couvrir à titre d'exemple : les bris des glaces, les dommages suite à une collision avec un tiers, le risque de vol, l'incendie etc...

L'objet de ce deuxième chapitre sera concentré d'abord sur l'ouverture d'un dossier sinistre et puis la provision technique (section 1). Et se consacrer ensuite de présenter dans la section 2 les différentes expertises dans la branche automobile. Cette dernière, sera abordée sur la démarche technique d'une expertise automobile.

## **Section 1 : ouverture d'un dossier sinistre et la provision technique**

L'ouverture d'un dossier sinistre et la provision technique sont deux étapes clés dans le processus d'indemnisation des assurés en cas de dommage.

### **1. Ouverture d'un dossier sinistre**

L'ouverture du dossier sinistre Il s'agit, dans ce cas précis, du classement de la déclaration du sinistre sur lequel sont reproduits tous les renseignements portés sur le contrat ainsi que l'évaluation provisoire du dommage. Et pour que la compagnie d'assurance règle le sinistre, il faut passer par un ensemble d'étapes.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Voir le guide de gestion sinistre auto et R.D « Trust Algérie assurance réassurance » ; juin 1999.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

### 1-1. Réception de la déclaration sinistre

La déclaration de sinistre est faite par l'assuré sur des imprimés type remis par l'assureur. La déclaration de sinistre doit comporter les informations suivantes :

- Le numéro de police et/ou avenant (s) couvrant le risque ;
- La date et le lieu de survenance du sinistre ;
- La nature du sinistre ;
- Les causes et les circonstances du sinistre ;
- Une estimation approximative ou une description des dommages.

Il faut veiller à ce qu'elle soit soigneusement remplie, Un accusé de réception doit être remis à l'assuré portant le numéro de dossier.

### 1-2. Contrôle des garanties

Le contrôle de garantie doit s'opérer immédiatement après la réception de la déclaration. Il se fait par l'exploitation de la police d'assurance et de ses avenants. Il porte essentiellement sur :

- Les risques couverts ;
- La période de garantie ;
- Les biens et valeurs assurés ;
- Les franchises et limites de garantie.

Il permet de se prononcer sur la prise en charge ou le rejet du dossier.

### 1-3. Ouverture du dossier

Après vérification des renseignements contenus sur la déclaration et contrôle des garanties, le gestionnaire sinistre devra procéder à l'ouverture d'une chemise de dossier sinistre. Le numéro de sinistre, les garanties affectées, les évaluations provisoires doivent être reportés soigneusement sur l'espace réservé sur la chemise du dossier, ouverte à cet effet, au niveau de l'agence, avec signature et griffe du vérificateur de garanties.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

### A. Ouverture du dossier physique

L'ouverture du dossier papier par le chargé des indemnisations est obligatoire pour tous les sinistres (qu'ils soient matériels, corporels ou autres). Le dossier papier se présente sous la forme d'une chemise pré-imprimée. Il existe deux types de dossier papier :

- Un de couleur jaune pour les sinistres autos matérielles ;
- Un de couleur rouge pour les sinistres autos corporelles ;

Le dossier papier permet de renseigner les éléments suivants :

- N° de l'agence, n° de la police de l'assuré, n° de sinistre (attribué par système d'information) ;
- Renseignements sur l'assuré et sur le véhicule de l'assuré ;
- Renseignements sur le tiers, le véhicule du tiers et l'assureur du tiers ;
- Renseignements sur le sinistre (date, lieu, nature des dommages...) ;
- Renseignements sur les expertises (nom de l'expert, date, lieu...) ;
- Existence éventuelle de recours à exercer (Montant et date d'exercice du recours) ; Sur la chemise pré-imprimée figurent en plus trois cadres qui permettent d'indiquer ;
- Les évaluations successives pour sinistre à payer et recours à encaisser ;
- Les règlements effectués et recours encaissés (partie intérieure de la chemise) qui doivent être aussi éclatés par part assuré et par l'agence. Le chargé des indemnisations :
- Remplit la chemise pré-imprimée ;
- Classe chronologiquement les éléments relatifs à la déclaration et à l'instruction du sinistre (constat d'accident, Ordre de service, réclamation de la partie adverse, PV de déclaration de vol, PV d'expertise, ...) ;
- Inscrit le montant de l'évaluation initiale du sinistre dans le cadre prévu à cet effet en indiquant la date et appose son visa (son nom ou ses initiales).

### B. Ouvertures du dossier sur le système d'information

Le chargé des indemnisations, procède à l'enregistrement de la déclaration sur le système d'information qui attribuera automatiquement un numéro de sinistre séquentiel. Ce même numéro de sinistre sera reporté sur la chemise du dossier sinistre et sur la copie de la déclaration qui sera remise au client, lui permettant le suivi de traitement de son sinistre. L'ouverture du dossier sinistre sur le système se fait conformément au manuel d'utilisation du

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

système d'information. Les informations qui doivent être saisies sur le système sont les suivantes :

- Renseignements sur le conducteur du véhicule au moment de l'accident (état civil, adresse, n° permis de conduire...);
- Renseignements sur le(s) tiers (état civil, adresse...);
- Renseignements sur le véhicule du tiers ;
- Renseignements sur la police d'assurance du tiers (compagnie adverse, Code Agence, N° de police...);
- Circonstances, date et lieu du sinistre ;
- Nature des dommages (Corporels, Matériels) ;
- Garanties affectées (DASC, DC, Vol, RC...);
- Renseignement sur les taux de responsabilité de l'assuré et du tiers selon l'infra code, nécessaires à l'exercice du recours ;
- Constitution d'une provision initiale pour le sinistre par garantie affectée (détaillée par catégorie), et éventuelles prévisions pour les recours à encaisser éclatés par part assuré et part assurance ou recours à décaisser. Cette évaluation doit refléter le montant total approximatif des dommages mais, toutefois, sans dépasser les limites des garanties. A partir de la déclaration sinistre, le chargé des indemnisations peut donner une première estimation des dommages tout en se basant sur :
- Les circonstances de l'accident relatées par l'assuré ainsi que le croquis détaillé des véhicules mis en causes pour déterminer les parts de responsabilité des parties auteurs de l'accident ;
- Les dégâts apparents, mentionnés par l'assuré subis par son véhicule et aux biens d'autrui (véhicules et autres) ;
- La marque et l'année de(s) véhicule(s) objet du sinistre, car le montant des réparations pour les mêmes dégâts diffère d'un type de véhicule à un autre. Lorsque le sinistre n'est pas déclaré par notre assuré, l'ouverture d'un dossier est obligatoire pour toute réclamation ;
- Aussitôt le dossier est ouvert, le chargé des indemnisations doit adresser une convocation à notre assuré l'invitant à déposer sa déclaration de sinistres et de présenter son véhicule pour une éventuelle expertise.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

### 1-4. Cas de l'ouverture pour ordre

En assurance de responsabilité civile RC Lorsqu'une réclamation (mise en cause) parvient d'un tiers concernant un sinistre sur déclarer par un assuré un dossier sinistre doit être ouvert en suivant la même procédure d'instruction qu'un dossier normal, ainsi l'assureur doit aviser son assuré sur le sinistré en l'invitant à faire sa déclaration de sinistre.

### 1-5. Enregistrement du dossier sinistre

Le sinistre doit être transcrit dans le registre de déclaration suivant l'ordre chronologique de survenance un numéro séquentiel lui attribue en fonction de la branche d'assurance concerné. Le sinistre doit être également ainsi dans le système. Informations de la société.

### 1-6. Le registre des sinistres déclarés

Il donne sous un numérotage continu les sinistres faisant jouer ou susceptibles de faire jouer au moins une des garanties prévues au contrat. Cet enregistrement est effectué par exercice de survenance, ou en transport et en construction, par exercice de souscription.<sup>22</sup>

Il comporte les renseignements suivants :

- La date et le numéro d'enregistrement du sinistre ;
- Le numéro de police ;
- Le nom de l'assuré ;
- La branche et la sous-branche ;
- La nature du sinistre ;
- L'estimation du montant du sinistre.

## 2. Provision technique (évaluation initiale du dossier)

Il s'agit d'effectuer une provision provisoire pour le sinistre qui présente les indemnités en frais susceptible d'être payés par société au titre de ce sinistre, pour les risques de masse un

---

<sup>22</sup>F. Couibault., C.Elisahberg, M.Latrasse. ; « les grands principes de l'assurance » ; édition L'Argus 5ème édition ; Paris ; 2002 ; p235.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

coût moyen d'ouverture par garantie en pris en compte. Cette provision est appelée à être réajuster de la réception du rapport d'expertise.

Les provisions techniques en assurances sont les réserves financières que les compagnies d'assurance doivent constituer pour faire face à leurs engagements envers les assurés. Elles comprennent notamment les provisions pour sinistres à payer, les provisions pour primes non acquises et d'autres provisions liées aux risques souscrits.

Ces provisions sont établies selon des normes comptables et réglementaires spécifiques pour garantir la solidité financière des compagnies d'assurance.

### 2-1. Provision pour sinistres à payer (SAP)

Provision pour sinistres à payer en assurance automobile représente la valeur estimative des dépenses en principal et en frais y afférents, nécessaires au règlement de tous les sinistres déclarés et non payés à la date d'inventaire, y compris les capitaux constitutifs des rentes non encore mises à la charge de la société d'assurance.<sup>23</sup>

Cette provision est calculée dossier par dossier, exercice par exercice, en procédant à des évaluations distinctes pour les sinistres matériels et les sinistres corporels.

A défaut, la société peut appliquer, après accord de l'administration de contrôle, les trois (3) méthodes ci-après et retenir l'évaluation la plus élevée :

**1 ère méthode** : Evaluation par référence au cout moyen des sinistres réglés par la société d'assurance au cours des trois (3) derniers exercices.

**2ème méthode** : Evaluation basée sur la cadence de règlement observée au niveau de la société d'assurance au cours des cinq (5) derniers exercices.

**3ème méthode** : Evaluation basée sur le calcul du rapport de sinistres sur primes acquises. Cette méthode est appelée méthode forfaitaire ou méthode de blocage de primes.

En matière de sinistres corporels dont les règlements s'effectuent sous forme de rentes, il est calculé une provision mathématique représentant la valeur, à l'inventaire, des capitaux constitutifs de rentes inscrites à la charge de la société d'assurance.

---

<sup>23</sup>Voir le journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire N°18 correspondant au 13 mars 2013

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

La provision pour sinistres à payer en assurance - automobile doit être calculée pour son montant brut, sans déduction des recours à exercer et des sinistres inscrits à la charge de la réassurance ou de la rétrocession.

Les provisions pour sinistres à payer constituées à l'ouverture d'un dossier sinistre ne représentent en effet que les charges approximatives à supporter par l'assureur, elles sont donc susceptibles à être revues à chaque fois qu'un élément nouveau intervient tout le long de la vie d'un dossier sinistre, tels que le procès-verbal d'expertise, une réclamation chiffrée du tiers, un PV d'enquête ou d'audition...etc.

Le chargé des indemnisations est donc tenu de mettre à jour ces provisions à chaque fois qu'il est nécessaire, permettant ainsi à la compagnie de se rapprocher le plus possible de ses engagements réels.

### **Section 2. Les différentes expertises dans la branche automobile**

L'expertise En vertu de l'article 21 de l'ordonnance 74-15, « l'assuré ne peut prétendre au remboursement d'un sinistre qu'après avoir soumis le véhicule endommagé à l'expertise ».<sup>24</sup>

L'expertise est diligentée par l'assureur dans un délai maximum de 07 jours à compter du jour de réception de la déclaration de sinistre (paragraphe 02 de l'article 13 de l'ordonnance 95-07).

L'expert agréé par la compagnie reçoit l'ODS et le constat amiable de l'assuré afin d'établir un PV détaillé sur les causes du sinistre et une évaluation des dommages Une fois que l'expertise est fait, l'expert qui est en charge de cette mission rédigera un PV qui sera remis à l'assureur dans les plus brefs délais, accompagné des photos.

Ce PV représente une pièce indispensable pour l'indemnisation du sinistre, son contenu va aider l'assureur à connaître le montant exact des dégâts mais aussi les circonstances du sinistre, la part de responsabilité de l'assuré, et quelles sont les garanties qui vont s'enclencher.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Voir l'article 21 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

<sup>25</sup> L'article 13 de l'ordonnance 95/07 modifiée et complétée par la loi 06/04 du 20 Février 2006.

# Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

Techniquement existe différents type d'expertises, à savoir :

## 1. L'expertise initiale

Est réalisée par un expert mandaté par l'assureur suite à la déclaration d'un sinistre par l'assuré. Le rôle de cet expert est de :

- Déterminer les circonstances de l'accident ;
- Évaluer les dommages et préjudices subis par le véhicule ;
- Chiffrer le montant de l'indemnisation due à l'assuré selon les garanties du contrat ;
- Définir la valeur de remplacement si le véhicule est économiquement irréparable.

L'expert rédige ensuite un rapport détaillant ses conclusions. C'est ce rapport que l'assuré peut contester s'il n'est pas d'accord avec les conclusions. L'expertise initiale est prise en charge financièrement par l'assureur, puisque c'est lui qui mandate l'expert. En revanche, si l'assuré souhaite contester le rapport et demander une contre-expertise, celle-ci sera à sa charge.

## 2. L'expertise additive

Après réparation du véhicule endommagé il peut s'avérer que le coût réel de réparation, déboursé par l'assuré, dépasserait le montant des dommages arrêté par l'expert. Dans ce cas, un délai qui ne saurait excéder 3 mois à compter de la date d'établissement du PV d'expertise est accordé à l'assuré pour faire, par écrit, une demande d'expertise additive, justifiée par la facture de réparation ou d'achat de pièces de remplacement. Passé ce délai, toute demande d'expertise additive est rejetée. Après acceptation, le gestionnaire sinistres doit établir un autre ODS, qu'il doit remettre à l'assuré, joint aux pièces justificatives, pour lui permettre de se présenter à un expert mandaté par l'agence d'assurance, pour une expertise additive.

Dès réception du PV d'expertise additif, le gestionnaire sinistre devra tout de suite procéder à la saisie, sous logiciel, de la nouvelle évaluation des dommages arrêtée et réajuster ainsi l'évaluation initiale et enfin verser ce document au dossier sinistre, accompagné de la demande et des pièces justificatives.

## 3. L'expertise Contradictoire

En exécution de l'article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles, « l'expertise contradictoire est obligatoire pour les sinistres dont le

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

montant des dommages est égal ou supérieur à 30.000 DA et qui a été revu en hausse à 150 000 DA à partir du 01/07/2014 ».

La convocation de la partie adverse à l'expertise contradictoire doit être faite conformément à la procédure définie par l'article 19.

Par conséquent l'évaluation est effectuée conjointement par les experts désignés à cet effet, ce qui permet d'éviter toute contestation par les parties quant au montant des dommages.<sup>26</sup>

### **4. La contre-expertise**

Lorsque la compagnie n'est pas conviée à l'expertise contradictoire, le rapport d'expertise de la partie adverse est soumis, pour examen, à un expert agréé par la compagnie pour confirmer ou infirmer le montant des dommages arrêté.

### **5. La tierce expertise**

Le recours à cette procédure intervient lorsque l'écart entre l'expertise et la contre-expertise dépasse le montant de 10.000,00 Dinars dans ce cas, un troisième expert sera désigné d'un commun accord par les assureurs et ses honoraires seront supportés par moitié par les deux parties.<sup>27</sup>

### **6. Les différentes formes d'expertise automobile**

Dans de nombreux pays, le recours à l'expertise automobile est régi par des conventions inter-compagnies. Ces conventions passées entre les assureurs d'un même marché peuvent s'appliquer à des garanties spécifiques.

Elles peuvent également être différenciées en fonction du montant des dommages. Il existe ainsi des conventions d'expertise qui s'appliquent uniquement à la garantie responsabilité civile obligatoire alors que d'autres se rapportent à la garantie dommages au véhicule.

Enfin une convention d'expertise peut se limiter aux sinistres qui ne dépassent pas un certain montant.

---

<sup>26</sup> L'article 19 de la convention inter-entreprise relative au règlement

<sup>27</sup> Ftenane Nabila « Les mécanisme de gestion des sinistres branche automobile cas GIG agence 15002 mémoire master 2 option finance assurance 2021/2022

**6-1. L'expertise automobile diligentée par l'assureur**

En droit commun, l'expert automobile est saisi par l'assureur après un premier examen de la déclaration de sinistre reçue de l'assuré.

L'expert agréé par la profession et/ou les tribunaux est choisi sur une liste nationale. Lorsqu'elles existent, les conventions fixent les modalités de désignation de l'expert.

Expertise automobile amiable et contradictoire (l'expert désigné par l'assuré)

Lorsqu'aucun accord de gré à gré n'est conclu entre l'assureur et l'assuré ou lorsque ce dernier conteste ou refuse les conclusions de l'expert mandaté par l'assureur, il est libre alors de désigner son propre expert. Cette contre-expertise est à la charge de l'assuré.

Le second expert doit se rapprocher de celui désigné par l'assureur pour confronter ses idées et aboutir à la rédaction d'un rapport commun. Cette procédure est désignée sous le nom d'expertise amiable et contradictoire. Lorsque les deux experts sont d'accord, la procédure cesse.

**6-2. La tierce expertise**

Lorsque les deux experts ne parviennent pas à un accord, ils peuvent désigner un troisième expert pour procéder à une tierce expertise.

Le recours à la tierce expertise doit être mentionné dans le contrat d'assurance. Cette clause contractuelle est souvent dénoncée par les juges qui la considèrent comme abusive, l'assureur pouvant être tenté de prolonger la procédure inutilement.

Le tiers expert peut être nommé par voie amiable ou à défaut désigné par le tribunal. Chaque partie paie son propre arbitre. Les frais du troisième arbitre étant répartis à part égale entre l'assureur et l'assuré.

**6-3. L'expertise judiciaire**

En cas d'échec de l'expertise amiable et contradictoire et de la tierce expertise, chaque partie peut demander au tribunal une expertise judiciaire. C'est alors le président du tribunal qui nomme l'expert judiciaire dont les conclusions serviront au magistrat pour trancher le litige. L'expertise judiciaire est une procédure longue et coûteuse.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

L'expertise automobile dans le cadre de l'assurance

Dans son rôle traditionnel, l'expert automobile est systématiquement requis lors de la survenance d'un sinistre automobile. Il peut toutefois intervenir lors de la souscription d'un contrat d'assurance.

- **L'expertise automobile lors de la souscription d'un contrat d'assurance**

L'expert joue un rôle fondamental dans la prise en charge de certains risques automobile par l'assureur. C'est en fonction des détails fournis par l'expert que l'assureur détermine le montant de la prime :

- Des véhicules de collection ;
- Des véhicules spécifiques ;
- Des véhicules routiers lourds ;
- Des matériels de chantier et de travaux spécialisés appelés à circuler sur la voie publique.

A la demande de l'assureur ou d'un particulier, l'expert peut être amené à rechercher les vices cachés d'un véhicule. Il peut également intervenir en qualité d'assistant technique lors de l'achat d'un véhicule d'occasion.

### **Section 3 : La démarche technique d'une expertise automobile**

Selon le droit des assurances, le recours à l'expertise ne constitue pas une obligation imposée à l'assureur. En assurance de dommages, ce même droit consacre le principe du paiement de gré à gré.

Toutefois, dans les cas complexes ou lorsque l'évaluation des dommages nécessite des connaissances techniques particulières ou pour éviter toute contestation, les assureurs ont généralement recours à l'expertise. Dans la pratique, les cas simples peuvent être réglés selon le principe du gré à gré et les cas complexes sur la base d'une expertise.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

Expertise automobile : Les missions traditionnelles

Après la survenance d'un sinistre, la mission première de l'expert est d'évaluer les dommages et de chiffrer les coûts de réparation du véhicule accidenté.

Dans la pratique, l'expert est mandaté par la compagnie d'assurance. Sa mission comprend une succession d'actes qui aboutissent à la rédaction d'un rapport d'expertise automobile :

- Identification du véhicule ;
- Identification des responsabilités ;
- Choix de la méthode de réparation ;
- Détermination de la valeur du véhicule ;
- Chiffrage des frais de remise en état ;
- Suivi de la réparation des dommages ;
- Analyse des coûts et factures.

### **1. Identification du véhicule**

Après réception de l'ordre de mission de l'assureur, de la justice ou de l'administration, l'expert doit identifier tout ou partie du véhicule accidenté.

Cette identification nécessite le recours à des documents administratifs tels que carte ou certificat d'immatriculation, avis de retrait, certificat de vente, etc. L'expert peut, si nécessaire, avoir recours à des descriptifs techniques, aux fichiers d'immatriculation ou autres bases de données.

Il doit ensuite consigner le numéro d'immatriculation, le numéro de série du véhicule et le numéro de la plaque constructeur. Il atteste de l'identification du véhicule en rapprochant les numéros relevés avec les références fournies par les documents administratifs mentionnés dans l'ordre de mission. Cette tâche est menée en relation avec l'assureur, le souscripteur, l'administration et parfois le constructeur du véhicule.

### **2. Identification des responsabilités**

Lorsqu'un véhicule est endommagé et/ou accidenté, l'expert constate et analyse les dommages. Comprendre les causes du sinistre s'avère essentiel. Pour y parvenir, la déclaration

et/ ou le constat amiable, la documentation du constructeur ou l'historique du véhicule sont indispensables.

En relation avec le dépositaire du véhicule, l'assureur, le dépanneur, le propriétaire et les pouvoirs publics, l'expert doit procéder à un rapprochement entre les dommages constatés et les dommages déclarés.

### **3. Choix de la méthode de réparation**

Selon le principe indemnitaire régissant l'assurance de dommages, le véhicule accidenté doit être remis dans la situation dans laquelle il se trouvait au moment de la survenance du sinistre. L'expert va donc déterminer la méthode de remise en état la plus appropriée pour y parvenir.

Cette démarche suppose la prise en compte des recommandations des constructeurs et équipementiers, des normes de sécurité et des moyens techniques à la disposition du garagiste effectuant les réparations.

### **4. Détermination de la valeur du véhicule**

L'expert peut être amené à déterminer la valeur de remplacement du véhicule accidenté. Cette valeur tient compte du taux de dépréciation du véhicule et du marché de l'occasion. Pour les cas complexes, l'expert dispose de revues et sites spécialisés à partir desquels il peut baser son évaluation.

### **5. Véhicule volé**

Lorsque l'examen du véhicule est impossible, véhicule volé ou totalement incendié, l'expert détermine la valeur du bien assuré à partir d'un ensemble d'indices : cotation du véhicule dans les revues spécialisées, valeur d'un véhicule identique sur le marché de l'occasion, conclusions du dernier rapport technique, réparations précédemment effectuées sur le véhicule, etc.

### **6. Chiffrage des frais de remise en état**

Après avoir préconisé la méthode de réparation adéquate, l'expert peut procéder à des contrôles supplémentaires ou essais sur les parties du véhicule à réparer ou à remplacer.

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

La détermination des frais de réparation s'appuie sur les tarifs des pièces détachées, le coût de la main d'œuvre, les tests éventuellement effectués, les frais de peinture, etc.

Les aspects économiques et techniques liés à la sécurité pèsent sur la décision de l'expert. Ce dernier peut décider soit la réparation du véhicule soit sa mise au rebut.

### **7. Suivi de la réparation des dommages**

Les dommages évalués et la valeur du véhicule établie, l'expert a une mission de suivi des réparations. Il s'assure que les procédures appliquées respectent le cahier des charges préétabli.

### **8. Analyse des coûts et factures**

De par sa formation, l'expert est en mesure de comprendre et vérifier les factures de réparation des véhicules. Il s'assure que les prix appliqués correspondent à ses propres estimations. Les écarts constatés doivent être justifiés.

Les sociétés d'assurance ont systématiquement recours à l'expertise pour les cas les plus compliqués. C'est alors à l'expert de quantifier les dommages et le temps nécessaire à la remise en état du véhicule.

### **9. Rapport d'expertise automobile**

L'expert mandaté par l'assureur doit impérativement remettre son rapport dans les délais requis.

Le rapport d'expertise doit obligatoirement fournir des informations de nature à renseigner l'assureur. Il comporte :

- Le nom de l'expert ;
- Le nom et la qualité des personnes présentes lors de l'examen du véhicule ;
- Le lieu de l'expertise ;
- La date de l'expertise ;
- Les éléments d'identification du sinistre ;
- Les caractéristiques du véhicule expertisé ;
- L'état général du véhicule ;
- L'usure des pneumatiques en pourcentage ;

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

- Le moment où le véhicule a été expertisé : avant, pendant ou après les réparations ;
- La valeur du véhicule : valeur à neuf (cas des véhicules assurés en dommages), valeur vénale, valeur de remplacement à dire d'expert, lorsque le montant des travaux est équivalent au prix du véhicule ;
- L'évaluation de la remise en état ;
- Les opérations d'expertise : points de choc, détails et coûts des fournitures, coûts de la main d'œuvre, taux de vétusté, durée de la réparation ;
- Les photographies faisant apparaître les points de choc ;
- Les conclusions de l'expert.

Une copie du rapport d'expertise est adressée au mandant, en principe la société d'assurance. Selon les législations, une copie est également adressée à l'assuré.

Dans le cadre des conventions d'expertise, les assureurs s'engagent à ne pas contester l'évaluation des dommages déterminés par l'expert unique lorsque le montant des travaux ne dépasse pas une certaine somme.

La démarche technique d'une expertise automobile comprend plusieurs étapes essentielles. Tout d'abord, il y a l'inspection visuelle du véhicule pour détecter les dommages extérieurs et intérieurs.

Ensuite, des tests sont effectués pour évaluer les performances mécaniques, électriques et électroniques. Les données recueillies sont ensuite analysées pour déterminer l'étendue des dommages et établir un rapport détaillé. Enfin, cette expertise technique fournit des informations précieuses pour évaluer la valeur du véhicule et déterminer les réparations nécessaires.<sup>28</sup>

### Conclusion

Au bout de ce chapitre nous pouvons conclure que l'évaluation d'expertise dans la branche automobile est un processus complexe et crucial pour les compagnies d'assurance.

En analysant les sinistres passés, en prévoyant les risques futurs et en adaptant les politiques en conséquence, les assureurs peuvent mieux comprendre et gérer les défis liés à la couverture automobile.

---

<sup>28</sup>[www.atlas-mag.net](http://www.atlas-mag.net) consulté le 20/04/2024 à 17h00

## Chapitre II de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile

---

En combinant une approche proactive de prévention des risques avec des stratégies tarifaires judicieuses, les compagnies d'assurance peuvent non seulement atténuer les pertes financières, mais aussi améliorer la satisfaction et la fidélité de leurs clients.

En définitive, une gestion efficace de la sinistralité dans la branche automobile permet de garantir la pérennité et le succès des entreprises d'assurance tout en offrant une protection essentielle aux conducteurs et à leurs biens.

Dans le dernier chapitre, nous essayerons de présenter toutes les étapes de gestion d'un sinistre automobile afin de renforcer toutes les techniques théoriques que nous avons évoqué tout au long de ce travail en étudiant un cas empirique.

**CHAPITRE III :**

*L'EXPERTISE ET L'ÉVALUATION DES DOMMAGES EN*

*ASSURANCES AUTOMOBILE. CAS SALAMA*

*ASSURANCES AGA GROUCI TIZI-OUZOU*

# Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

## **Introduction**

Les deux chapitres déjà présentés constituent la partie théorique de notre recherche et sera complétée par une partie pratique. Cette dernière nous permettra de mettre en avant les informations avancées précédemment ; afin de pouvoir expliquer la place de l'expertise automobile dans la gestion de la sinistralité automobile.

Dans la première section, nous procéderons à la présentation de l'organisme et l'agence d'accueil, la deuxième, sera consacrée au réseau d'expertise au niveau de SALAMA ASSURANCE et le planning de vacation et enfin la dernière se portera sur l'étude de plusieurs cas d'expertise.

C'est dans cette dernière section que nous allons analyser les limites et contraintes liés à l'expertise automobile en Algérie, via l'étude des cas analysés.

## **Section 1 : Présentation de l'organisme et l'agence d'accueil SALAMA ASSURANCES**

Cette section portera sur la présentation de l'organisme et l'agence d'accueil où nous avons effectué notre stage pratique à savoir SALAMA ASSURANCES.

### **1. Présentation de SALAMA**

SALAMA Assurance Algérie est une société d'assurance algérienne créée en 2000 sous le nom d'El Baraka OUA Al Aman et rebaptisée SALAMA Assurance Algérie, pratiquant toutes les opérations d'assurances dommages.

La société a pour objectif de se positionner durablement dans les marchés des risques des particuliers, des PME/PMI et en assurances de personnes, avec l'ambition de devenir leader dans le marché algérien des assurances dans les sept années à venir.

SALAMA Assurance Algérie compte sur un réseau diversifié, dense et performant, ainsi que sur la formation intensive de ses ressources humaines pour atteindre ses objectifs. Elle a également noué des relations et négocié des couvertures adéquates avec le

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

réassureur national CCR Algérie, les compagnies de réassurance mondiales les plus importantes financièrement et certains grands courtiers Européens, ce qui lui permet de proposer des niveaux de couverture performants en termes de garantie des investissements.

La société a enregistré des résultats positifs durant la dernière décennie, avec une évolution appréciable du chiffre d'affaires et un taux de réalisation conforme aux objectifs fixés. Elle a également mis en place un système d'information centralisé et la souscription des contrats d'assurance en ligne.

SALAMA Assurance Algérie avec un réseau de distribution de plus de 270 agences, se différencie dans le marché par sa forme de société "TAKAFUL", qui fait partie d'un groupe international coté à la bourse de DUBAI (SALAMA-IAIC). Elle propose une palette de produits, tels que l'assistance automobile, l'assurance protection juridique, les assurances responsabilité civile des dirigeants et mandataires sociaux. Elle est également la première société du marché qui a investi dans la création d'un nouveau réseau de proximité composé de conseillers spécialisés dans la vente des produits d'Assurances Dommages.

Notre stage pratique est effectué chez l'Agent Général GROUCI sous le code d'agence 13750. Agréé en 2020, cette agence commercialise les différents produits d'assurances dommage ainsi de personne avec le partenaire AGLIC. Possédant un portefeuille assez intéressant et une gestion de sinistralité remarquable, ceci nous a permis d'acquérir plusieurs connaissances dans le domaine du sinistre et de l'expertise en général.<sup>29</sup>

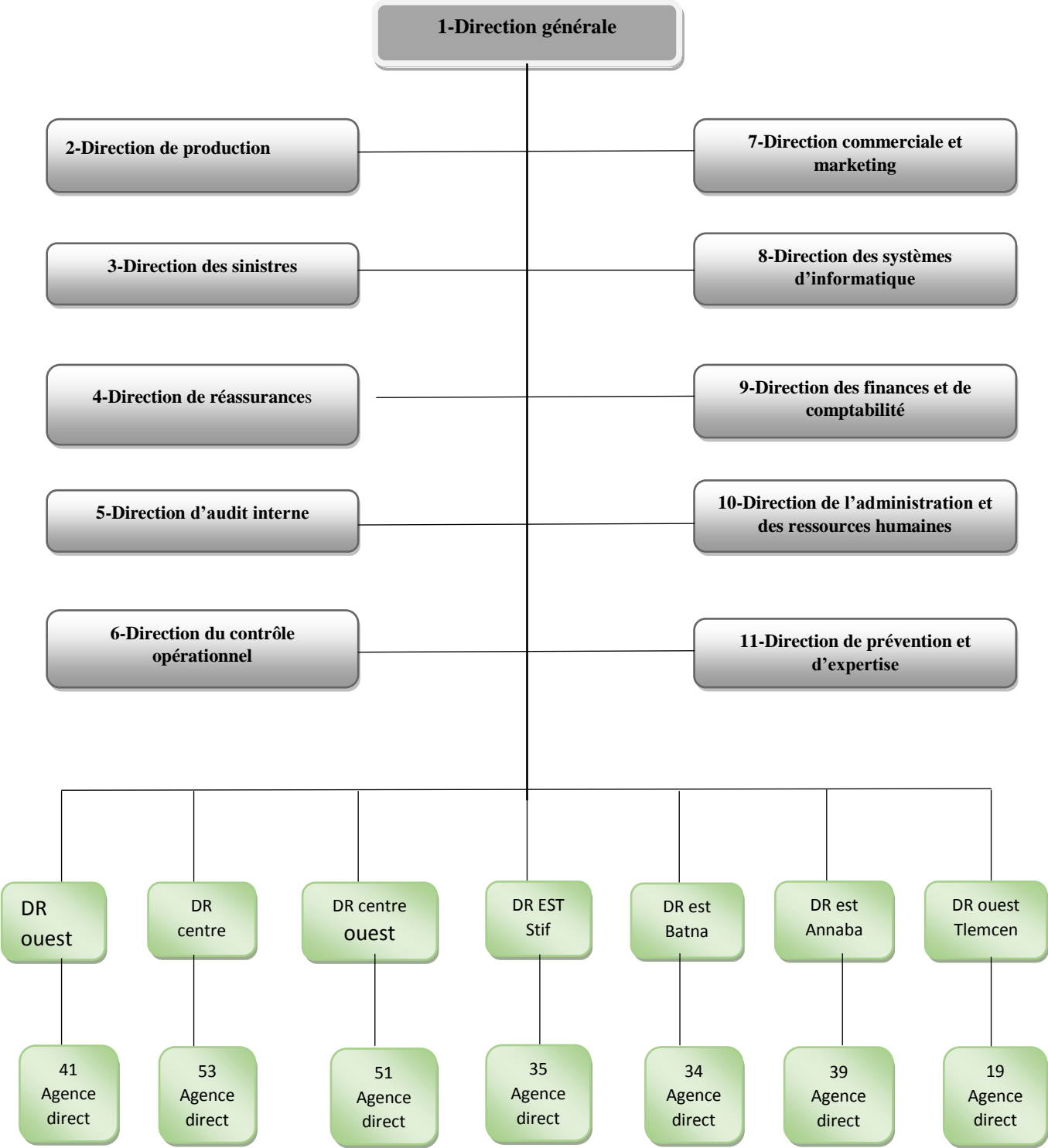
Pour mieux comprendre le travail d'un expert automobile, il est d'abord nécessaire de voir de près le réseau d'expertise de cette compagnie et leur méthode de travail au sein des agences. De ce fait, nous allons essayer de faire un aperçu sur ce sujet dans la section ci-dessous

---

<sup>29</sup><http://salama-assurances.dz> consulté le 05/05/2024 à 11h20

# Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

Figure n°3 : Organisation générale de la société SALAMA ASSURANCE



Source : <http://www.salama.dz>

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

Cet organigramme montre une organisation hiérarchique avec une répartition claire des responsabilités entre les différents départements et directions régionales. Les 11 départements fonctionnels, allant de la production à la prévention et expertise, couvrent un large éventail de fonctions essentielles. Cette spécialisation permet de concentrer les compétences et les ressources dans des domaines spécifiques, ce qui peut améliorer l'efficacité et l'expertise.

Cependant, cette structure très segmentée pourrait aussi engendrer une répartition des tâches où chaque département fonctionne de manière isolée. Pour éviter cela, des mécanismes de coordination et de communication efficaces doivent être mis en place. La présence de plusieurs directions régionales, montre une volonté de décentraliser les opérations, ce qui peut améliorer la réactivité et l'adaptabilité aux besoins locaux.

Bien que cet organigramme présente une structure bien définie et spécialisée, il est crucial d'assurer une bonne communication interdépartementale et une coordination efficace pour maximiser l'efficacité globale de l'organisation.

### **2. La place de la SALAMA assurance sur la marché assurantiel algérien.**

SALAMA assurances Algérie a réalisé un chiffre d'affaires de 4.2 milliards de DA en 2022, avec un taux de croissance de 2%, ce qui fait d'elle est en TROISIEME compagnie sur le marché privé des assurances dommages, après la Compagnie internationale d'Assurance et de Réassurance (CIAR), avec un taux d'évolution de 5% ».

Ces chiffres ont été établis sur la base du rapport annuel 2015 du ministère des finances qui compare les sociétés d'assurance privées de même taille et de même structure de portefeuille ». Le bilan 2016 de la compagnie a été présenté par le directeur général qui table sur un chiffre d'affaires pour 2017 de 5,35 milliards de DA, soit un taux de croissance de 7% et 3 milliards de DA de provisions pour sinistres à payer.

Et pour réaliser ces objectifs, il compte sur « la diversification des risques, en lançant au cours de l'année la commercialisation des produits d'assurances agricoles, de nouveaux produits d'assistance, et en réduisant la part de l'assurance automobile ».

Il a également souligné que les déclarations de sinistres en 2016 s'élevaient à 3,7 milliards de DA, alors qu'elles étaient de 3,2 milliards de DA en 2015. La compagnie a réglé l'équivalent de 2,3 milliards de DA de sinistres en 2016 ». S'agissant des engagements

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

réglementés, la compagnie a placé l'équivalent de 3,9 milliards de DA, soit un taux d'évolution de 9%. Concernant la réassurance, les primes émises en 2016 sont de 4,7 milliards de DA et les primes cédées de 655 millions de DA, soit un taux d'évolution de 14%.

SALAMA assurances détient le 2ème plus bas taux de cession en réassurance, évitant ainsi le transfert de fonds vers l'étranger. En pour suivant « SALAMA Assurances a des placements dans plusieurs sociétés cotées à la bourse d'Alger, comme Bioherme et NCA-Rouïba ». Rappelons que la compagnie emploie 306 personnes et possède 250 agences directes et indirectes, sur ces 250 agences, environ 30 sont déficitaires et vont connaître un redressement. Il a également évoqué les défis du secteur des assurances en Algérie, qui sont : un taux de pénétration très faible, soit 0,67%, les tarifs automobiles, notamment ceux de la responsabilité civile, qui sont les plus bas au monde, ainsi qu'une grande cession en réassurance internationale.<sup>30</sup>

### Section2 : Le réseau d'expertise au niveau de SALAMA

Comme toutes les compagnies d'assurances, SALAMA Assurances dispose d'un réseau fort et capable de répondre aux besoins des agences dans la matière, composé essentiellement de nombreux experts indépendants, mais aussi profite du réseau de la SAE et de L'EXAL à travers le territoire national.

Dans cette section, nous allons présenter ce réseau en le segmentant en trois parties :

#### 1. Société algérienne d'expertise (SAE)

Conventionnée depuis 2011 avec SALAMA Assurances, La Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles par abréviation SAE/EXACT a été créée le 1er Février 1998 sous la forme juridique de EURL, dotée d'un capital social de 85,5 MDA divisé en 1710 actions détenues par le propriétaire unique, la SAA, elle a pour objet social

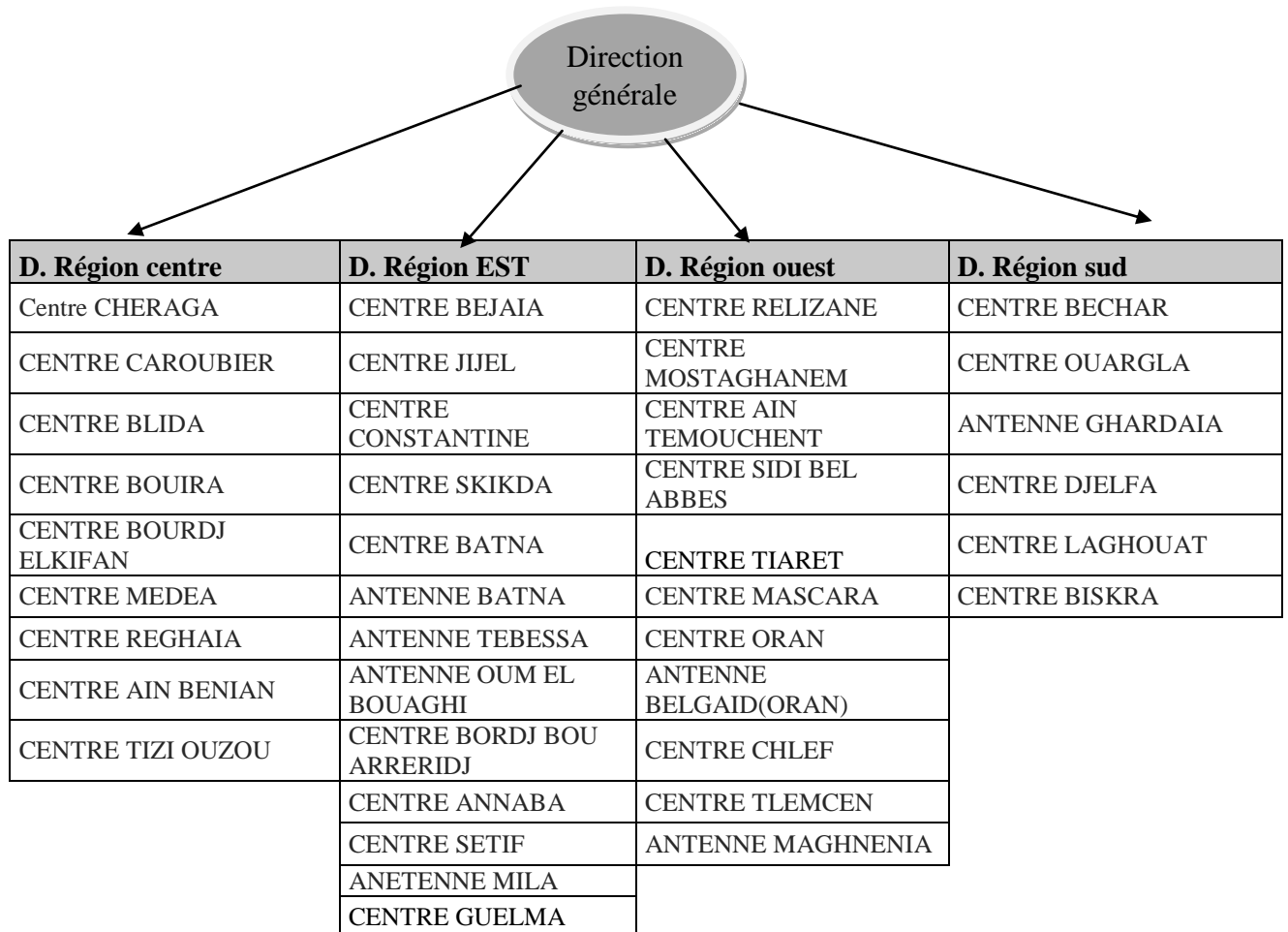
---

<sup>30</sup><http://cna.dz> consulté le 02/06/2024 à 14h25

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

l'exercice de toutes les opérations d'expertises techniques y compris pour les assurances et le contrôle technique de véhicule.<sup>31</sup>

**Tableau n°1** : réseau de SAE



**Source** : élaboré par nous-mêmes à partir de réseau de SAE

Ce tableau offre une vue claire et structurée des différentes divisions régionales sous la direction générale, avec une répartition détaillée des centres et antennes pour chaque région.

<sup>31</sup>[www.sae-exact.dz](http://www.sae-exact.dz) consulté le 09/05/2024 à 12h50

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

### 2. EXAL

Un Partenariat a été signé en 2014 avec SALAMA et Expertise Algérie, également connue sous le nom d'EXAL Spa, est une entreprise de premier plan dans le domaine de l'expertise en Algérie. Fondée en 1997, il s'agit d'une entreprise économique publique avec un capital de 500 000 000.00 DA. EXAL Spa est une filiale de trois grandes compagnies d'assurance : la CAAR, la CAAT et la CCR.

EXAL SPA s'appuie sur des savoir-faire complémentaires. Un capital humain qui se répartit entre les administrateurs et des Experts. Elle compose de plus de 180 Administrateurs et de plus de 150 Experts Venus d'horizons différents.

Le collectif de production est composé d'ingénieurs d'Etat et de techniciens supérieurs, qui ont à leur actif une capitale expérience appréciable et une parfaite maîtrise de la pratique d'expertise. Mobilise des équipes chargées de mettre en œuvre les projets dans les différentes régions où elle intervient.

Cette large présence sur le terrain permet de mieux cerner les besoins des institutions partenaires, de mieux appréhender leurs contraintes et de construire avec elles une relation de confiance, Par-delà la diversité de leurs savoir-faire et de leurs responsabilités, et le suivi de projets porteurs de sens et de résultats.<sup>32</sup>

### 3. Cabinets d'expertise privées

Le réseau de SALAMA dispose de plus 350 conventions avec des cabinets d'expertise privés à l'échelle nationale. On peut définir ces cabinets comme des entités privées spécialisées dans l'évaluation technique des véhicules suite à un sinistre ou pour d'autres besoins liés à l'automobile.

Ces cabinets travaillent généralement avec les compagnies d'assurance afin de déterminer les dommages subis et évaluer les coûts de réparation.

En Algérie, ces cabinets jouent un rôle crucial dans la gestion des sinistres automobiles en fournissant des expertises détaillées sur l'état des véhicules accidentés. Ils interviennent

---

<sup>32</sup>[www.exal.dz](http://www.exal.dz) consulté le 09/05/2024 à 13h20

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

également dans le cadre de l'indemnisation des dommages matériels en assurance automobile, contribuant ainsi à la résolution des litiges entre les assureurs et les assurés.

(Model de convention voir annexe n° I Page N°71-76)

### **Section 3. Etude de cas d'expertise**

En vue de suivre et de maîtriser les procédures d'évaluation et d'expertise des dommages relatives aux assurances automobiles lors de l'indemnisation, nous avons pris 3 cas de dossiers concernés par les voies suivantes : réparation, additive et réforme au niveau de la SALAMA assurances.

Pour se faire, nous présenterons les trois cas avec les procédures requises à cet effet, en respectant les étapes exigées pour le suivi du dossier de l'indemnisation en évaluant les dommages subis en insistant sur les PV d'expertise et leurs contenus.

De même, nous allons nous focaliser sur les caractéristiques de chaque cas étudié en tentant d'apprécier les critères pris en considération dans la détermination du montant de l'indemnité.

Enfin, nous faisons un regard et analytique critique sur la procédure de détermination et de l'évaluation des dommages subis par les assureurs en tenant compte de la réalité du marché.

#### **3-1. Etude du 1<sup>er</sup> cas : expertise par voie de réparation**

L'expertise par voie de réparation automobile est une approche qui concerne l'évaluation des dommages d'un véhicule après un sinistre et la détermination des réparations nécessaires pour remettre le véhicule en l'état de fonctionnement normal.

L'expert détermine les frais de remise en état en se basant sur les tarifs des pièces, la main d'œuvre, les tests effectués, et d'autres facteurs économiques et techniques. Après avoir recommandé la méthode de réparation appropriée, l'expert peut superviser les réparations pour garantir la conformité aux normes établies. De plus, l'expert analyse les coûts et les factures de réparation pour s'assurer de leur justesse.

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

Le processus d'expertise automobile implique la réception d'un dossier comprenant divers documents tels que l'ordre de service dûment signé par le service sinistre, la carte grise du véhicule, une copie du constat à l'amiable et éventuellement les photos de souscription du véhicule. L'expert informe le propriétaire si l'expertise a été réalisée à distance et peut décider de procéder à une expertise physique si nécessaire. De plus, des conventions entre les assureurs régissent le processus d'expertise pour simplifier le règlement des dommages et réduire les coûts de gestion des sinistres.

L'expertise par voie de réparation est un processus rigoureux et essentiel pour évaluer les dommages, déterminer les coûts de réparation, superviser les travaux, et garantir une indemnisation juste et précise après un sinistre.

- **Présentation et analyse d'un cas de sinistre**

Le cas à présenter est un sinistre déclaré au niveau d'agence le 30/11/2023, en remplissant un constat amiable d'accident automobile, l'assuré présente les circonstances de l'accident en identifiant évidemment le tiers. (voir la déclaration en ANNEXE N° II page 77/78.).

Cette déclaration deux pages. Dans la première, l'assuré remplit la date, l'heure et le lieu précis de l'accident, ensuite, dans la partie A (gauche) les informations de son véhicule, l'attestation d'assurance, coordonnées du conducteur et les dégâts apparents, la partie B (droite) est consacrée pour les informations du tiers. Dans la deuxième page on trouve le schéma et les circonstances de l'accident ainsi un questionnaire pour des fins utiles. En bas de page la date de déclaration et la signature de l'assuré obligatoire.

D'après les circonstances de cette déclaration, le véhicule A, en voulant quitter son stationnement a été percuté par le véhicule B (adverse). On conclut donc, que le véhicule A est responsable à 100% dans cet accident vu le barème de responsabilité appliqué par les compagnies d'assurances (sortie de stationnement).

Le gestionnaire sinistre procède, donc, à l'ouverture du dossier, avec les informations initiales suivantes :

- Les dates et circonstances relatives au sinistre ;
- Sinistre survenu contre un tiers identifié ;

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

- Compagnie adverse CRMA agence 435 ;
- Garantie de couverture : DASC ;
- Taux de responsabilité : 100% ;
- Véhicule immobilisé au niveau du Garagiste.

Une fois le dossier physique formulé et inscrit sur le système informatique, un Numéro de sinistre séquentiel lui sera attribué et l'objet sinistré doit passer à une expertise (l'étape la plus importante dans le processus d'indemnisation) de ce fait, un ODS doit être adressé à un Expert compétent dans le domaine (voir l'annexe N° III page 79) :

Cet ODS (Ordre de service) n°118/2023, émis le 30 novembre 2023 par service sinistre, demande à l'expert de réaliser une expertise sur le véhicule sinistré Dacia Sandro, à la suite d'un accident survenu le 29 novembre 2023 impliquant.

L'ODS fournit les informations nécessaires telles que le numéro de police et le numéro de dossier. Cependant, certaines informations essentielles telles que le téléphone du client et le lieu de visite ne sont pas spécifiées et doivent être complétées en contactant le client ou la compagnie d'assurance.

Cet ODS sera accusé par l'expert et entamera son travail sans dépasser les délais règlementaires de 7 jours à partir de la réception de l'ODS. Dans ce cas de figure l'expert est tenu de se déplacer chez le garagiste vu que le véhicule est immobilisé.

Une fois l'expertise est faite l'expert doit rendre son procès-verbal dans le délai raisonnable. Ce rapport est une pièce indispensable pour l'indemnisation de ce sinistre.

Pour ce présent cas l'expert nous a fait parvenir le PV suivant (Voir le rapport d'expertise l'annexe N° IV page 80.)

- **Analyse du rapport d'expertise**

Ce rapport d'expertise, rédigé par un expert en automobiles et matériel industriel agréé par l'UAR et près des tribunaux, concerne un véhicule de marque Dacia, modèle Sandero, de couleur noire.

Le véhicule a été examiné suite à un accident survenu le 29 novembre 2023, à la demande de l'agence d'assurance SALAMA Tizi-Ouzou (Code N° : 13750).

### Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

Le rapport détaille les dommages subis par le véhicule, qui a été impliqué dans un choc latéral sur le flanc avant gauche. L'impact, qualifié d'assez violent, a entraîné plusieurs dégâts importants : écrasement de l'aile avant gauche et du capot moteur, cassure du bloc optique gauche, détérioration du bouclier avant, de l'élargisseur d'aile et de bouclier avant, du pare-boue avant gauche, de l'enjoliveur de roue avant gauche, de l'amortisseur avant gauche, du bras de suspension avant gauche, de la rotule de direction gauche, et déformation de la traverse inférieure avant, de la porte avant gauche et du passage de roue avant gauche.

Les réparations recommandées incluent le remplacement et la remise en état des pièces endommagées, ainsi que le réglage, l'ajustement et la peinture du véhicule.

Les fournitures nécessaires pour la réparation sont détaillées avec leur coût respectif, incluant des éléments comme l'aile avant gauche, le bloc optique gauche, le bras de suspension avant gauche, et divers autres composants pour un coût total de 145 980,48 dinars. Le coût total de la réparation, incluant la main-d'œuvre (18 000 DA), la peinture (12 500 DA) et les fournitures (145 980,48 DA), s'élève à 176 480,48 dinars, avec une prise en compte d'un taux de vétusté de 15% déduisant 21 897,07 dinars du montant total. La réparation nécessite 72 heures de travail et une immobilisation du véhicule pendant 9 jours (1jour = 8 heures). Ce rapport est daté du 1er décembre 2023 et signé par l'expert, incluant son cachet officiel.

Dans l'étape suivante, le gestionnaire vérifie le PVE si ne présente aucune anomalie et procède directement à saisir ce dernier au niveau du système et faire ressortir le décompte de règlement présenté (voir le décompte de règlement. Annexe N° V page 81)

Ce document est une autorisation de règlement émise par L'agence responsable de ce dossier Le sinistre en question est référencé sous le numéro 2023/119

Le montant de la garantie de couverture DASC s'élève à 1 900 000 dinars donc le sinistre en question sera pris en charge à sa totalité. Le bénéficiaire du règlement est la Banque Al Baraka véhicule gagé suite à un crédit de financement de son achat (crédit sous fenêtre islamique stipulant le propriétaire est la banque et sera l'unique bénéficiaire selon convention).

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

Le règlement est réparti comme suit :

<i>Nature</i>	<i>Montant</i>
Principal	176 480,48
Immobilisation	200,00
Vétusté 15%	21 897,07
La franchise	7 729,17
le montant total du règlement	147 054,24

Le montant total perçu par le sinistré est nettement inférieur au montant total de la réparation proposée par l'expert, ceci est expliqué par :

- La déduction du montant de la vétusté des pièces à changer (principe indemnitaire qui s'oppose à tout enrichissement du sinistré) ;
- La déduction de la franchise estimée à 5%, ce montant sera supporté par le client selon les conditions particulières de son contrat, le but de la franchise est de faire sensibiliser les clients contre les accidents et d'éviter les déclarations des sinistres répétitifs ;
- Un montant forfaitaire de 200 DA sera additionné, représente une indemnité sur l'immobilisation du véhicule au-delà de 16 h.

Dans cet exemple, l'assuré est responsable à 100% dans l'accident et ne peut prétendre à aucun remboursement supplémentaire (Récupération de la franchise). Mais si c'était un cas contraire, la compagnie d'assurance exercera un recours à la partie adverse à base d'une réclamation chiffrée et sans prendre en considération le montant de la franchise. Une fois le recours est abouti, la compagnie récupèrera le montant déjà indemnisé à son client, et ce dernier peut aussi récupérer le montant de la franchise déjà déduite.

### 3-2. Etude du 2<sup>er</sup> cas : Expertises par voie Additive

Après réparation du véhicule endommagé il peut s'avérer que le coût réel de réparation, déboursé par l'assuré, dépasserait le montant des dommages arrêté par l'expert. Un délai qui ne saurait excéder 3 mois à compter de la date d'établissement du PV d'expertise est accordé à l'assuré. Dans le cas où l'assuré justifie l'acquisition d'un élément avec une facture d'achat,

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

sur demande de l'agence, on lui accorde la différence de prix de l'élément s'il figure déjà sur le PVE initial. Passé ce délai, toute demande d'expertise additive sera rejetée.

Après acceptation, le gestionnaire sinistres doit établir un autre ODS, qu'il doit remettre à l'expert, joint aux pièces justificatives, Dès réception du PV d'expertise additif, le gestionnaire devra procéder à la saisie, sur logiciel, de la nouvelle évaluation des dommages arrêtée et réajuster ainsi et verser ce document au dossier sinistre, accompagné de la demande et des pièces justificatives.

- **Présentation et analyse d'un cas de sinistre**

Pour ce cas, nous allons voir un sinistre dont les dommages évalués initialement sont insuffisants par rapport à la réalité d'où une expertise additive s'impose :

Ce sinistre présente un choc violent sur la face avant, en plus de la carrosserie s'avère que même des pièces mécaniques relatives à la boîte de transmission sont détériorées, mais non apparentes qu'après démontage.

Le rapport d'expertise initiale, dans cette expertise le choc décrit comme violent, a causé des cassures et détériorations sur de multiples composants avant du véhicule, incluant les blocs optiques, le bouclier, la calandre, les pare-boues, le radiateur, et plusieurs supports et éléments de suspension.

La fêlure de la glace du pare-brise et des déformations du capot et des ailes avant sont également notées. Les réparations requièrent le remplacement et la peinture des pièces endommagées, avec des coûts détaillés pour chaque fourniture, totalisant 329 017,66 DA avant main d'œuvre et peinture.

Après application d'un taux de vétusté de 15%, le coût total estimé s'élève à 318 752,26 DA. Le rapport précise que les réparations nécessiteront 72 heures sur une période de 9 jours. (Voir le rapport initial. Annexe N° VI pages 82/83)

Dans ce sinistre, l'expert a établi un rapport où il a cité uniquement les pièces endommagées apparentes, fait ressortir ainsi, un montant total de réparation de 363 017,66 DA. À sa guise, le client peut être indemnisé si le souhaite sur la base de ce montant (si le client désire commencer la réparation et ne dispose pas de liquidité) ensuite après démontage

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

des pièces mécaniques, le garagiste constate l'endommagement de la boîte de transmission d'où la nécessité de remplacer quelques pièces supplémentaires.

Le client, en avisant son assureur, ce dernier demande une expertise additive pour authentifier et vérifier les dommages supplémentaires déclarés.

Le Rapport additif fait par l'expert : (Voir le rapport additif. Annexe N° VII page 84)

Suite à une seconde inspection du véhicule après démontage, il a été constaté la détérioration d'autres éléments mécaniques. Ces pièces, essentielles au bon fonctionnement et à la sécurité du véhicule, n'étaient pas initialement prévues dans l'évaluation de réparation. Le coût total des pièces s'élève à 32 600 Dinars Algériens (DA).

Après application d'un taux de vétusté de 15%, une déduction de 4 890 DA est appliquée, portant le montant total des réparations à 29 210 DA. Aucune franchise ne sera appliquée sur cette indemnisation supplémentaire, car le seuil maximum prévu dans le contrat (10 000 DA) a été déjà défalqué dans la première indemnisation.

Il est crucial de procéder rapidement à ces réparations pour garantir la sécurité et la performance du véhicule. L'expert, a validé ce rapport le 27/11/2023 à Tizi-Ouzou, en recommandant l'ajout des pièces manquantes pour compléter les réparations nécessaires.

### 3-3. Expertise par voie de Réforme

Aux dires d'expert, il s'agit des véhicules gravement accidentés, réduits à l'état d'épave. Dans les assurances, ils procèdent généralement à des indemnisations per différence de valeurs, où on peut distinguer deux types :

#### **A. Réforme économique**

Lorsqu'un premier rapport d'expertise fait apparaître que le montant des réparations est supérieur aux deux tiers de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre, les entreprises d'assurance, tenues à un titre quelconque d'indemniser les dommages à un véhicule, doivent proposer, au terme de ce dispositif, une indemnisation en perte totale avec cession du véhicule à l'état d'épave.

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

Face à cette proposition de l'assureur, le propriétaire du véhicule endommagé a une alternative :

- Céder son véhicule à son état d'épave, et dans ce cas, le véhicule est obligatoirement vendu à un professionnel pour destruction, réparation ou récupération des pièces en vue de la reconstruction d'un autre véhicule.
- Soit conserver son véhicule si l'assuré refuse de céder leur véhicule pour le faire réparer, une seconde expertise, cette fois à leurs frais, est obligatoire pendant et après les réparations. Cela permet de certifier que le véhicule peut rouler dans des conditions normales de sécurité et de lever l'Opposition au Transfert du Certificat d'immatriculation (carte grise).
- L'assuré sera indemnisé de la différence entre la valeur de votre véhicule avant l'accident et sa valeur actuelle. Ce montant tient compte des garanties souscrites, de votre part de responsabilité dans l'accident et d'une éventuelle franchise prévue au contrat.

Le coût de la réparation excéderait la valeur du véhicule à la veille du sinistre. Le choix est toutefois laissé au propriétaire.

### **B. Réforme technique**

Dans le cas où la violence des chocs ont atteint les éléments de sécurité et la géométrie du véhicule et que toute tentative de remise en état conformément aux règles de sécurité routières et technique demeure vaine, car, non seulement elle entraînerait une dépense onéreuse qui dépasserait largement le seuil maximum de réparation, mais elle ne pourrait aucunement lui conférer la conception d'origine, on déclare le véhicule techniquement irréparable et nous suggérons sa mise en ferraille.

Le montant des dommages est calculé par voie de pertes sur la base de différence de valeurs avant et après sinistre. et la carte grise et les plaques du constructeur devront être restituées auprès des autorités compétentes.

Le véhicule, même réparé ne pourrait plus répondre aux normes admises de sécurité et doit donc être retiré de la circulation. Cette qualification entraîne le retrait automatique de la carte grise et de la plaque du n° de châssis pour radiation.

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

- **Présentation et analyse d'un cas de sinistre**

Ce rapport d'expertise automobile, rédigé par l'expert, impliqué dans un accident survenu le 05/11/2023. L'expertise a été commandée par l'agence d'assurance SALAMA Tizi-Ouzou. Le rapport décrit des dommages importants sur la face arrière droite du véhicule, suivis d'un renversement entraînant la destruction de la caisse.

Les dommages incluent l'écrasement de plusieurs parties du véhicule, des cassures de glaces, et une détérioration généralisée. La conclusion de l'expert indique que la remise en état du véhicule nécessiterait des réparations coûtant plus des deux tiers de la valeur vénale du véhicule, rendant une réparation économiquement non viable.

La valeur du véhicule avant l'accident est estimée à 1 850 000 DA, tandis que la valeur de l'épave est évaluée à 647 500 DA, ce qui laisse un préjudice matériel total de **1 202 500 DA**. Une observation particulière note la présence d'une partie du bouclier avant du véhicule tiers coincée dans le véhicule assuré. (Voir le rapport d'expertise par voie de réforme économique. Annexe n° VIII Pages 85)

#### **4. La note d'honoraire**

En Algérie, une note d'honoraire d'un expert en assurance automobile est un document officiel qui résume les frais et les débours engagés par l'expert pour réaliser une mission d'expertise. Cette note doit être conforme aux dispositions de l'article 20 de la loi n° 06-06 du 20 février 2006 portant sur l'assurance automobile et responsabilité civile automobile.

La note d'honoraire doit mentionner les informations suivantes :

- L'identité de l'expert ;
- La date de la mission ;
- Le nom et l'adresse du client ;
- Le numéro de sinistre ;
- La nature de la mission ;
- Les travaux effectués par l'expert ;
- Les frais engagés par l'expert (déplacements, repas, etc.) ;
- Le montant total des honoraires de l'expert.

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

L'expert doit remettre la note d'honoraire à son client dans un délai de 30 jours après la fin de la mission. Le client a ensuite un délai de 15 jours pour contester la note d'honoraire auprès de l'expert. En cas de désaccord, le client peut saisir le tribunal compétent.

Voici quelques exemples de frais et de débours qui peuvent être facturés par un expert en assurance automobile en Algérie :

Frais de déplacement : kilométrage, essence, péage, parking, etc.

Frais de dossier : photocopies, impressions, etc.

Vérifiez les qualifications et l'expérience de l'expert.

Assurez-vous que l'expert est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

- **Présentation et analyse de la note d'honoraire**

Cette note d'honoraires provient du cabinet d'expertise automobile, expert en automobiles et matériel industriel agréé par l'UAR et près des tribunaux. Le document indique plusieurs informations clés sur l'expertise réalisée.

Les honoraires de l'expert s'élèvent à 2 273,59 DA, tandis que la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur ces honoraires est nulle. Il y a également des frais de dossier de 150,00 DA et des frais pour les photos prises (16 photos) de 640,00 DA (40 DA /photo). Les frais de déplacement et divers sont nuls, ce qui donne un total à payer de 3 063,59 DA. Le montant total à payer a été réglé le 01/01/2024, comme l'indique la mention manuscrite. La note d'honoraires est signée par l'expert, et date également du 01/01/2024.

Cette note d'honoraires détaille les coûts associés à l'expertise d'un accident de voiture, incluant les honoraires, les frais de dossier et les frais de photos, aboutissant à un total de 3 063,59 DA qui a été réglé en début d'année 2024. (Voir la note d'honoraire. Annexe n° IX page 86)

- **Synthèse des trois cas donnés**

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

CAS \ Critères	Réparation	Additive	Réforme
<b>Evaluation des Dommages</b>	Dommages chiffrés Selon le montant de la Répartition et la remise en état du véhicule <b>(peut refléter la réalité)</b>	Chiffrage additionnel au montant initial <b>(Le PV initial reflète partiellement la réalité)</b> <b>(le PV additif reflète la réalité)</b>	Evaluation par différence de valeurs <b>(forte possibilité de ne pas refléter la réalité)</b>
<b>Temps d'évaluation de l'expert</b>	Temps d'évaluation Court	Temps d'évaluation Moyen	Temps d'évaluation Long
<b>Indemnisation</b>	Couverture totale ou partielle du sinistre	Couverture totale du sinistre	Couverture totale ou partielle du sinistre

A partir de ce tableau comparatif, nous distinguons les méthodes de travail de l'expert selon chaque critère évalué.

Pour le critère d'évaluation des dommages, dans le 1<sup>er</sup> cas l'expert procède au chiffrage des pertes à base des montants nécessaires pour la remise en état du véhicule et selon la réparation préconisée par lui-même, cette évaluation faite par un PV initial, peut refléter à un degré avancé avec la réalité et son élaboration peut prendre des délais courts ou raisonnables.

Dans le 2eme cas, ça serait une évaluation à base de factures justificatives présentées par le sinistré, sachant qu'il existe un additif sur des pièces non attribuées et un additif sur une différence de prix et cela pourra refléter avec exactitude avec la réalité des dommages, le délai pour arrêter ce rapport peut prendre un temps supplémentaire pour le besoin de vérification.

Pour le dernier cas, Un PV de réforme se base sur une différenciation de valeurs (Valeur du véhicule à la veille du sinistre et celle de l'épave) cette évaluation peut, donc, ne pas refléter avec exactitude la réalité des dommages subis. L'arrêt de ce PV peut être plus ou moins long

Pour ce qui concerne le rapport entre l'expertise et l'indemnisation, cela se résume simplement dans le mode de couverture dans le contrat d'assurance, donc, peut être partielle

## Chapitre III : Expertise et évaluation des dommages en assurances automobile au sein de la SALAMA assurances. Cas AGA GROUCI de Tizi-Ouzou

---

ou totale, sauf dans le cas d'expertise additive où son besoin exige une couverture totale du sinistre.

### Conclusion

L'expertise automobile est un processus essentiel dans le domaine des assurances automobiles. Elle vise à évaluer les dommages subis par un véhicule en cas de sinistre et à déterminer les coûts de réparation ou de remplacement.

L'expert automobile est mandaté par l'assureur et doit fournir un rapport détaillé des opérations d'expertise, y compris les caractéristiques du véhicule, l'état général, les éléments d'identification du sinistre, les coûts des réparations et les conclusions de l'expert.

L'expertise automobile comprend plusieurs étapes, notamment :

- Visite et identification du véhicule : L'expert visite le véhicule et prend des photos pour documenter les dommages ;
- Évaluation visuelle : L'expert examine le véhicule pour déterminer les circonstances du sinistre ;
- Étude technique de réparation ou réforme : L'expert évalue les coûts de réparation ou de remplacement ;
- Finalisation du dossier du rapport d'expertise : L'expert rédige un rapport détaillé des opérations d'expertise ;
- Remise du rapport d'expertise : Le rapport est remis à l'assureur ou au demandeur de la prestation d'évaluation ou de réforme du véhicule.

L'expertise automobile est importante car elle permet aux assureurs de déterminer le montant de la prime et de gérer les risques automobiles de manière efficace. Elle garantit également que les dommages sont évalués de manière objective et que les coûts de réparation sont justifiés.

*COUCLUSION GENERALE*

## Conclusion générale

---

Au terme de ce travail, consacré à l'évaluation des dommages en assurances à travers l'expertise automobiles en prenant l'exemple de la SALAMA Assurance, nous pouvons dire que la branche d'assurance automobile occupe une place importante dans le marché des assurances en Algérie.

C'est pourquoi, l'évaluation des dommages assurantiels liés à cette branche requiert une maîtrise assez poussée pour répondre aux attentes des assurés lors de la survenance des risques. Et l'indemnisation doit être objective pour réparer le dommage causé.

C'est ainsi que l'expertise doit être au centre des préoccupations des compagnies d'assurance

Tout long de ce travail, nous avons, à cet effet, esquissé, le cadre théorique relatif aux assurance et à la sinistralité en se focalisant sur l'expertise automobile et l'exercice de cette fonction sensible. Nous avons d'ailleurs relevé dans le cas algérien l'existence d'un réseau d'expert agréés (privés), mais aussi, un réseau dense relevant des filières des compagnies d'assurance.

Cependant, l'expertise comme nous l'avons analysé dans ce travail présente des contraintes diverses liés en particulier à l'évaluation objective des sinistre et dommages pour l'assurance automobile en raison de l'instabilité du marché, la grande variation des prix des pièces de rechanges et les bases de données rarement existantes.

A ce titre, le cas étudié révèle des insuffisances et contraintes que nous pouvons relever dans les 3 cas examinés en termes de critères suivants :

- Evaluation des dommages en termes de reflet de réalité ;
- Temps d'évaluation des dommages et de l'expertise ;
- Indemnisation.

Ces trois critères, témoignent selon le cas de sinistre (réparation, additive et réforme) de la non prise en compte dans le cas notamment de la réforme, les attentes des assurés en ce que concerne à la fois le temps de l'évaluation et de l'expertise aussi que des contre-expertises, quand le montant de l'indemnisation est souvent loin des dommages causés et celui porté sur le rapport de réforme.

Enfin, se compte le travail que nous avons réalisé pour abordé ces contraintes mais nous aurions aimé prendre un échantillon plus important de cas de sinistre pour évaluer

## Conclusion générale

---

objectivement le degré de satisfaction des assurés en matière d'expertise c'est là l'une des limites et même une perspective de notre travail.

*BIBLIOGRAPHIE*

## Bibliographie

### **Référence juridiques**

L'article 2 de l'ordonnance n°95-07 de 25 janvier 1995

L'article 21 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

L'article 13 de l'ordonnance 95/07 modifiée et complétée par la loi 06/04 du 20 Février 2006.

L'article 19 de la convention intra-entreprise relative au règlement

### **Revue**

Revue Centre de Recherche pour le Budgets Familiaux, « Bien utiliser les assurances », les éditions de l'épargne, 1990, p2

### **Autres documents**

1. Economie des assurances cours destiné aux étudiants de Master 1 : Economie monétaire et bancaire université Abderrahmane Mira Bejaia 2020/2021 p 14-17

2. Lezoul Mohammed « Vers une Réforme du secteur des assurances en Algérie Situation actuelle et nouvelle alternative » Université d'Oran 2 p 612

3. Institut Algérien des Hautes Etudes Financières, Bases techniques de l'assurance, novembre 2009, pp5-6

4. Voir le guide de gestion sinistre auto et R.D « Trust Algérie assurance réassurance » ; juin 1999.

5. Voir le journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire N°18 correspondant au 13 mars 2013

### **Ouvrages**

1. COUIBAULT F, ELIASHBERG C. LATRASSE M, Les grands principes de l'assurance, édition LARGUS, 5ème édition Paris, 2002, p 44.

## Bibliographie

---

2. COUIBAULT F, ELIASHBERG C. LATRASSE M, Les grands principes de l'assurance, édition LARGUS, 5ème édition Paris, 2002, p 44.
3. CLAUDE D, Les assurances de personne, Anthémis, Louvain-la-Neuve, 2006, p4
4. F. Couibault., C. Elisahberg, M. Latrasse. ; « Les grands principes de l'assurance » ; édition L'Argus 5ème édition ; Paris ; 2002 ; p235.
5. GLOSSAIRE Assurance, Secrétariat général du CCSF, juin 2010, p18
6. PARIS C, le régime de l'assurance protection juridique, édition LARCIER, 2004, pp93-94.
7. YVONNE L F, Droit des assurances, édition DALLOZ, 11ième édition 2001, p52.

### **Mémoires**

1. BOUCHOUL R, Essai d'analyse du système de capitalisation dans les assurances de personnes en Algérie (cas de la ville de Bejaia), mémoire de magister en sciences économiques, université de Bejaia, 2008, p22-28
2. DEHBIA « L'expertise automobile en Algérie : rôles enjeux et contraintes Cas de la SAE de Tizi-Ouzou » Mémoire de Master en finance et comptabilité option Finance et assurance, UMMTO 2019, p 8
3. FATIS HAMZA « Normes et méthodes comptables applicable aux compagnies d'assurance algériennes cas de la CRMA de Tizi-Ouzou » diplôme de master sciences financier et comptabilité spécialité : Finance et assurance 2020/2021 p30
4. FTENANE NABILA « Les mécanisme de gestion des sinistres branche automobile cas GIG agence 15002 mémoire master 2 option finance assurance 2021/2022
5. SOUFIT S, Analyse de la stratégie de diversification des compagnies d'assurances sur le marché assurantiel algérien cas de la TRUST Alegria, mémoire de Master en Finance et Comptabilité, Option Finance et Banque, Université de Bejaia, 2011, p 11.

### **Webographie**

<http://salama-assurances.dz> consulté le 05/05/2024 à 11h20

<http://cna.dz> consulté le 02/06/2024 à 14h25

## Bibliographie

---

[www.assureurpro.com](http://www.assureurpro.com) consulté le 05/04/2024 à 14h00

[www.assureurpro.com](http://www.assureurpro.com) consulté le 07/04/2024 à 13h10

[www.mire-blanchetiere-avocats.fr](http://www.mire-blanchetiere-avocats.fr) consulté le 09/04/2024 à 13h40

[www.prevsecu.com](http://www.prevsecu.com) consulté le 11/04/2024 à 8h50

[www.atlas-mag.net](http://www.atlas-mag.net) consulté le 20/04/2024 à 17h00

[www.sae-exact.dz](http://www.sae-exact.dz) consulté le 09/05/2024 à 12h50

[www.exal.dz](http://www.exal.dz) consulté le 09/05/2024 à 13h20

## Liste des abréviations

---

<b>IARD</b>	Incendie ;Accident et Risques Divers
<b>ODS</b>	Ordre de Service
<b>DASC</b>	Dommmages Avec ou Sans Collision
<b>DC</b>	Dommmage et Collision
<b>RC</b>	Responsabilité Civile
<b>SAP</b>	Provisions pour Sinistre à Payer
<b>2A</b>	Algérie des Assurances
<b>PME</b>	Petite Moyenne Entreprise
<b>PMI</b>	Petite Moyenne Entreprise Industries
<b>CCR</b>	Compagnie Centrale de Réassurance
<b>SAE</b>	Société Algérienne d'expertise
<b>EURL</b>	Entreprise Uni personnelle à responsabilité limité
<b>SAA</b>	Société Algérienne des Assurances
<b>SPA</b>	Société Par Action
<b>MDA</b>	Millions de dinars
<b>EXAL</b>	Expertise Algérie
<b>CAAR</b>	Compagnie Algérienne d'assurance et Réassurance
<b>CAAT</b>	Compagnie Algérienne d'assurance Transport
<b>UAR</b>	Union Algérienne des sociétés d'assurance et de Réassurance
<b>TRM</b>	Tous Risques Montage
<b>TRC</b>	Tous Risques Chantier
<b>SMP</b>	Sinistre Maximum Probable
<b>PV</b>	Procès-verbal
<b>PVE</b>	Procès verbale d'expertise

## Liste des figures et des tableaux

---

### Liste des tableaux

<b>Tableaux n°</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<b>1</b>	Réseau de SAE	51

### Liste des figures

<b>Figures N°</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<b>1</b>	Classification des sinistres en assurance	18
<b>2</b>	Les étapes d'ouverture d'un dossier de sinistre	28
<b>3</b>	Organisation générale de la société SALAMA ASSURANCE	48

## Liste des annexes

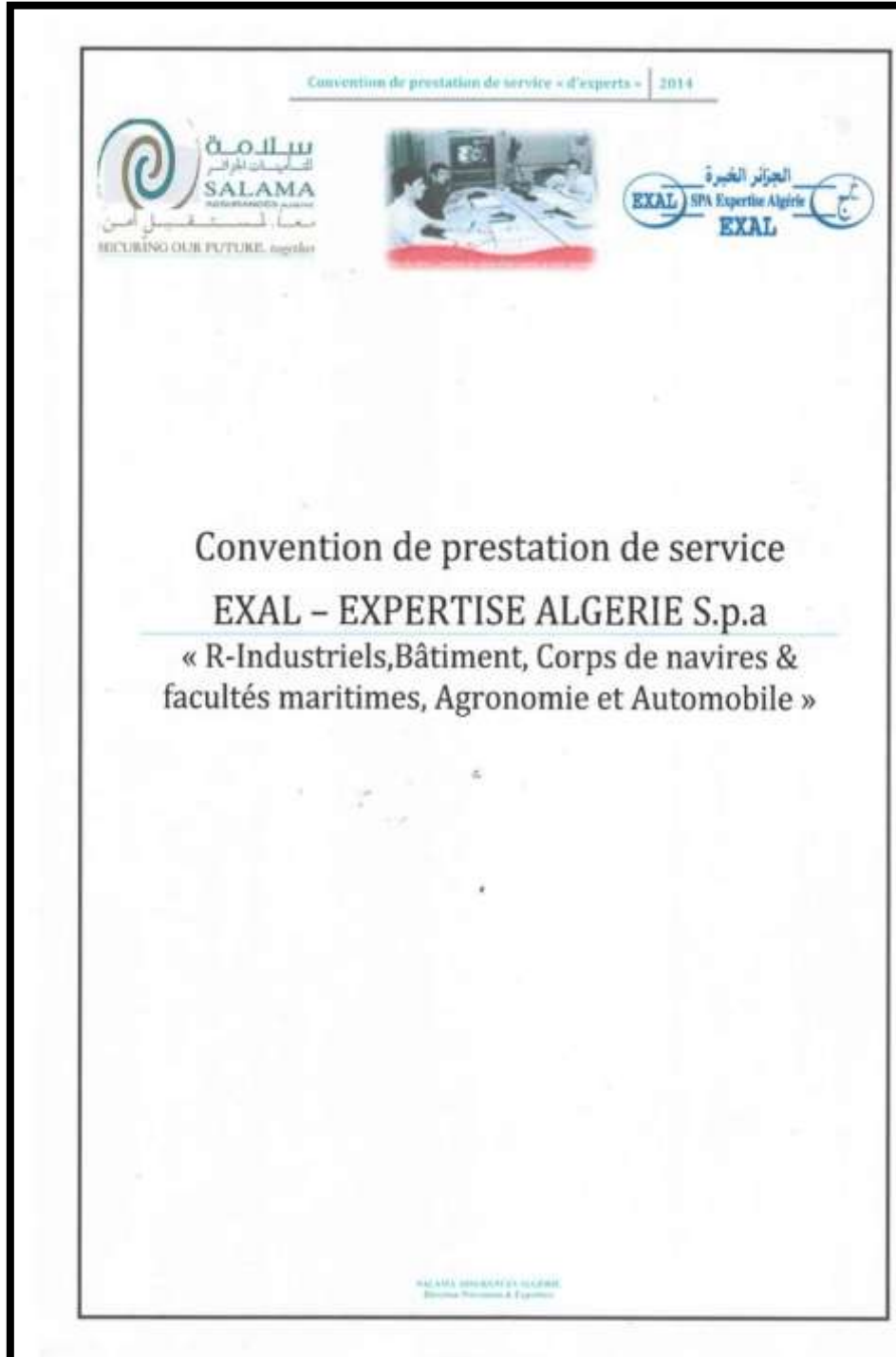
---

<b>ANNEXE N° 1 : Modèle de convention exil.....</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE N° 2 : Déclaration.....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE N° 03 : Ordre de service.....</b>	<b>79</b>
<b>ANNEXE N° 04 : Rapport d'expertise .....</b>	<b>80</b>
<b>ANNEXE N° 05 : Décompte de règlement.....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE N° 06 : Rapport initial.....</b>	<b>82</b>
<b>ANNEXE N° 07 : Le rapport additif.....</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE N° 08 : Rapport d'expertise en voie additive.....</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE N° 09 : Note d'honoraire.....</b>	<b>86</b>

*ANNEXES*

# ANNEXE N° I

## MODELE DE CONVENTION EXAL



### Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de fixer les modalités administratives, techniques et financières des opérations d'expertise et de visite de risques réalisées par le mandataire prestataire de service au profit du mandant.

### Article 2 : Domaine et étendue des prestations

La présente convention porte sur les prestations relatives à l'expertise et à la visite des risques et évaluation du patrimoine au profit de SALAMA Assurance

#### 2.1 - En matière d'expertise :

- a- Sinistres automobiles
- b- Bâtiment et travaux publics
- c- Installations industrielles
- d- Biens mobiliers et immobiliers
- e- Transport (maritime - aérien - terrestre)

#### 2.2 – En matière de visite de risque :

- a- Prévention : inspection de risque avant souscription du contrat, en cours de réalisation (TRM – TRC) ou en exploitation.
- b- Détermination du sinistre maximum probable (SMP).
- c- Evaluation et actualisation des valeurs d'assurances.

#### 2.3 – Analyse de sinistre :

- Sur présentation de dossier

### Article 3 : Modalités d'intervention

Le mandataire intervient sur ordre d'expertise de la part du mandant et/ou de ses intermédiaires.

L'ordre de service est notifié dans les formes ci-après :

#### 3.1 – En matière d'expertise de sinistre :

L'ordre de service est adressé à l'EXAL et/ou à ses structures, soit par fax/mail, soit remis par l'assuré aux fins d'expertise.

L'expert ou les experts désignés ont pour mission d'évaluer les dommages qui proviennent du sinistre.

A cet effet, ils doivent :

- Discerner avec exactitude les dommages qui proviennent du sinistre.
- Déterminer la cause et l'origine du sinistre.
- Apprécier la meilleure méthode de remise en état, conformément aux règles de l'art.
- Chiffrer le coût de la réparation à sa juste valeur.

### 3.2 – En matière de visite de risques, d'évaluation et d'actualisation des valeurs d'assurances :

Les demandes de visite de risques, d'évaluation et d'actualisation des capitaux sont faites par le mandant et/ou ses intermédiaires moyennant un ordre de service qui précise le ou les sites à inspecter, les types de risque et enfin, les capitaux assurables ou assurés.

#### Article 4 : Délai d'intervention

Les services de l'EXAL doivent entreprendre l'opération d'expertise ou de visite de risque dans les vingt-quatre heures qui suivent l'ordre de service, sauf cas de force majeure.

#### Article 5 : Cadre de l'expertise

L'expertise devra révéler un caractère amiable et contradictoire, particulièrement dans la perspective d'un éventuel recours.

En matière automobile, lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à 150.000,00 DA les services de l'EXAL doivent informer le mandant aux fins de désignation d'un expert par la partie adverse dans le cadre de la contre-expertise.

#### Article 6 : Délai de remise des rapports d'expertise

Les rapports d'expertise sont établis en trois exemplaires et feront l'objet d'une remise au mandant dans un délai de huit jours compte tenu de la nature du sinistre (automobile, risque simple ou industriel, faculté).

Le délai peut être prorogé, à la demande de l'EXAL, lorsque l'importance du sinistre et les nécessités d'accomplissement de l'expertise l'exigent.

A ce titre, et afin d'informer le mandant, un rapport préliminaire sera établi et remis dans un délai de quinze jours.

#### Article 7 : Mode de paiement des honoraires

Les notes d'honoraires y compris les frais de déplacements des Experts seront payées par situation mensuelle des affaires finalisées au moyen d'un chèque barré à l'ordre de la société " Expertise Algérie".

#### Article 8 : Calcul des honoraires

Les honoraires relatifs à l'expertise sont calculés sur la base des barèmes de l'UAR.

### Article 9 : Obligations des parties

#### 9.1- Obligations de l'EXAL :

L'EXAL s'engage à exécuter ses obligations dans les conditions et formes convenues par la présente convention notamment de :

- Fournir des prestations de qualité et reconnues par les normes et usages admis dans la profession.
- Etablir des expertises selon des règles de l'art.
- Préserver l'honorabilité et l'image de marque du mandant par le comportement des intervenants.
- Garantir la discrétion et le secret de la profession sur les informations recueillies et/ou documents communiqués.
- S'interdire toute communication d'information et/ou de documents à des tiers même ceux ne révélant pas un caractère confidentiel ou discrétionnaire.
- Lorsqu'une expertise est réfutée, récusée ou viciée par son contenu ou par sa forme et généralement pour cause d'une erreur d'appréciation, l'EXAL s'engage à remédier à la situation en opérant un réexamen.

#### 9.2- Obligations du mandant :

- SALAMA Assurance s'engage à mettre à la disposition du mandataire toutes les informations utiles (Déclaration d'accident, Réquisition et autres documents) pour permettre aux Experts de l'EXAL d'accomplir les missions qui leur sont confiées.
- SALAMA Assurance s'engage à honorer ses engagements dans le strict respect des conditions et formes prévues par la présente convention.

### Article 10 : Durée – Dénonciation – Révision

#### 10.1- Durée :

La présente convention est conclue et acceptée par les parties contractantes pour une durée d'une année renouvelable par tacite reconduction.

En cas de dénonciation, celle-ci doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 10.2- Révision :

La partie intéressée par la révision de la convention doit transmettre au contractant par pli recommandé avec accusé de réception, un projet de révision portant sur les dispositions à modifier.

A cet effet, les parties se réunissent dans un délai maximum d'un mois pour examiner les modifications proposées.

Toutefois, les engagements dont la révision est demandée restent en vigueur jusqu'à l'adoption du projet.

**10.3- Dénonciation :**

Les parties signataires ont la faculté de dénoncer la convention moyennant un préavis de trois mois.

Il est bien entendu que les expertises entamées doivent être poursuivies jusqu'à leur clôture. La dénonciation se fera par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article 12 : Règlement des différends**

Pour tout différend pouvant surgir à l'occasion de la mise en œuvre de la présente convention, les parties contractantes s'engagent à rechercher une solution amiable pour les points litigieux.

Au cas où le litige persiste, le différend est porté par devant le tribunal d'Alger (section commerciale).

**Article 13 : Mise en Vigueur**

La présente convention est établie en deux exemplaires dont un exemplaire est remis à chacune des deux parties.

Elle entre en vigueur à dater de sa signature par les parties contractantes.

Fait à Alger le 10.09.2014

P/ la Société EXAL

Le Président Directeur Général  
Mr. ANNOU Aïssa

الرئيس المدير العام  
ع. اننو  
الجمعية الجزائرية للتأمين  
البحرية

P/ SALAMA Assurance

Le Président Directeur Général  
Mr. HADJOU ABDELHAKIM

Directeur Général  
Abdelhakim HADJOU  
الجمعية الجزائرية للتأمين  
SALAMA ASSURANCE

**10.3- Dénonciation :**

Les parties signataires ont la faculté de dénoncer la convention moyennant un préavis de trois mois.

Il est bien entendu que les expertises entamées doivent être poursuivies jusqu'à leur clôture. La dénonciation se fera par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article 12 : Règlement des différends**

Pour tout différend pouvant surgir à l'occasion de la mise en œuvre de la présente convention, les parties contractantes s'engagent à rechercher une solution amiable pour les points litigieux.

Au cas où le litige persiste, le différend est porté par devant le tribunal d'Alger (section commerciale).

**Article 13 : Mise en Vigueur**

La présente convention est établie en deux exemplaires dont un exemplaire est remis à chacune des deux parties.

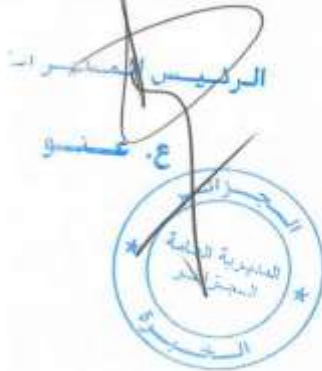
Elle entre en vigueur à dater de sa signature par les parties contractantes.

Fait à Alger le 10.2.2014

P/ la Société EXAL

Le Président Directeur Général  
Mr. ANNOU Aïssa

الرئيس العام  
ع. اننو  
الجمعية العامة  
المدبرة العامة  
الجمعية العامة



P/ SALAMA Assurance

Le Président Directeur Général  
Mr. HADJOU ABDELHAKIM

Directeur Général  
Abdelhakim HADJOU



ANNEXE N° II

DECLARATION DU SINISTRE

**CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE** معاملة ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs  
توقع هذه المعاملة اجباريا من طرف السائقين

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.  
ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية، بل كتفا بالبيانات و الوقائع، قصد الإسراع بالتسوية.

Date d'accident le 29/11/2023 heure 15h 30' الساعة 20 في  
المكان بالحادث: Avant d'arriver à l'Institut de formation road-test vers LNF

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B  Oui  Non  Y  
التخالف المادي للآلة بغیر السيارتين أ و ب

Témoins: Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule  
الشهود، الاسم و العنوان، وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين

présenter daquell: A ou B (A)  A  B

---

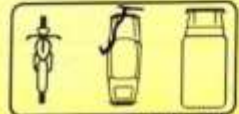
**Véhicule A | سيارة أ**

Véhicule: DACIA STEPWAY  
Marque, Type: DACIA SANDERO  
N° d'immatriculation: 0573-1A9-15  
Venant de: Ouassi  
Allant vers: LNF

Assuré (voir sheet d'assurance):  
Nom: BO  
Prénom: Amor  
Adresse: AIE AL MALI  
Beit-Douala TO  
Site d'assurance: SALAMA  
N° police: 1570/2023/10/10/10/10  
Atteint valable de: 29-12-2022 28-12-23  
Agence: SLAMA TO

Conducteur (voir sheet de conduire):  
Nom: BO  
Prénom: Amor  
Adresse: AIE AL MALI  
Beit-Douala  
Permis de conduire N°: 1570/2023/10/10/10/10  
Délivré le: 10/10/19  
Par la wilaya de: Touggou  
Catégorie: A B C D E F  
(entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial



Dégâts apparents: Capot Air  
Porte calandrie  
Sante Rose  
Retroussé Amortisseur  
Trianle pompe Direct

Observations

---


**Véhicule B | سيارة ب**

Véhicule: PROBIS NISSAN  
Marque, Type: NISSAN  
N° d'immatriculation: 08620-442-15  
Venant de: Ouassi  
Allant vers: LNF

Assuré (voir sheet d'assurance):  
Nom: ZE  
Prénom: AMMAR  
Adresse: TADJART TOKROU  
LNF TO  
Site d'assurance: CRA LNF  
N° police: 3246435  
Atteint valable de: 05/05/2019 05/05/2024  
Agence: CRA LNF

Conducteur (voir sheet de conduire):  
Nom: ZE  
Prénom: AMMAR  
Adresse: TADJART TOKROU  
LNF TO  
Permis de conduire N°: 00752666  
Délivré le: 05/05/19  
Par la wilaya de: Touggou  
Catégorie: A B C D E F  
(entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial



Dégâts apparents: Capot Air  
Porte calandrie  
Sante Rose  
Retroussé Amortisseur  
Trianle pompe Direct

Observations

---

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file  
2) Roulait dans le même sens et sur une file  
3) Roulait en sens inverse  
4) provenait d'un croisement  
5) Venait de droite (dans la courbe)  
6) S'engageait sur une piste sans giratoire  
7) Roulait sans priorité  
8) En stationnement  
9) Quittait un stationnement  
10) Prenait un stationnement  
11) Reculait  
12) Doubait  
13) Dépassement irrégulier  
14) Changement de file  
15) Entrait à l'éblouissement  
16) Venait à gauche  
17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre  
18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre  
19) Entrait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse  
20) Roulait en sens interdit  
21) Inobservation d'un signal de priorité  
22) Faisait un demi-tour  
23) Ouvrait une portière

Mettre une croix (X) dans chaque des cases utiles

لو هو علامة (X) داخل إحدى الحالات المفيدة

1) اصطدام من الخلف في نفس اتجاه السير وفي نفس المسار  
2) سافر في نفس الاتجاه على مسار واحد  
3) سافر في الجهة المعاكسة  
4) قادم من طريق متقاطعة  
5) قادم من اليمين (في المنحرف)  
6) داخل في مساحة دائرية  
7) سافر في مساحة ذات السير الجارية  
8) في حالة الوقوف  
9) خارجا من الوقوف  
10) على وشك الوقوف  
11) يتراجع  
12) يتجاوز  
13) تجاوز غير قانوني  
14) تغير خط السير  
15) يتعثر في العيون  
16) يتصرف في العكس  
17) يدخل في موقف محرم، في محل خاص، في طريق غير مجتذ، في طريق غير مجتذ  
18) يخرج من موقف محرم، من محل خاص، في طريق غير مجتذ  
19) يتخطى جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير  
20) يسافر في اتجاه ممنوع  
21) لم يحترم علامة الأفضلية  
22) يقوم بصف لورا  
23) يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix (X) → التي حذت فيها علامة (X)

Croquis de l'accident

مخطط الحادث

Signature des conducteurs

إمضاء السائقين

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

لا تعيروا المعاملة بعد فصل النسخ



# ANNEXE N° III

## Ordre de service



**ORDRE DE SERVICE N°118/2023**

NOM DE L'EXPERT	CHERIK YUCEF
ADRESSE	TIZI OUZOU
POUR LE COMPTE	SALAMA ASSURANCE AGA GROUCI CODE 13750
AFFAIRE	BANQUE BARAKA PC B [REDACTED] AMAR
DOSSIER N°	2023/119
POLICE N°	13750/2022/1010/404
CONTRE	Z [REDACTED] AMMAR
DATE D'ACCIDENT	29/11/2023

### OBJET : EXPERTISE

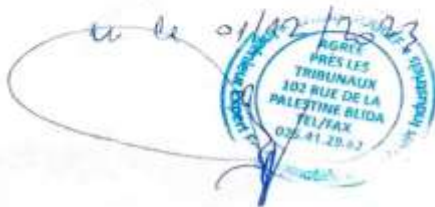
Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir procéder à l'expertise du véhicule dont les caractéristiques suivantes :

VEHICULE APPARTENENT A	BANQUE BARAKA PC B [REDACTED] AMAR
GENRE	VP
MARQUE	DACIA
MODELE	SANDERO
COULEUR	
N° DE CHASSIS	UU155DAWGKC
IMMATRICULATION	05713-119-15

TEL DU CLIENT :	
LIEU DE VISITE	

L'expert:



Fait à TIZI-OUZOU le: 30/11/2023



**ANNEXE N° IV**  
**Rapport d'expertise**

**CABINET D'EXPERTISE AUTOMOBILE**

**CHERIK Youcef**

Expert en Automobiles et matériel Industriels  
Agréé par l'UAR et près les tribunaux

Cité 72 Logts EPLF, Bat C, local N°11; Tizi-ouzou 0772 16 52 61/chyexpert@yahoo.fr

**RAPPORT D'EXPERTISE 2/2024**

Sur la demande de l'agence d'assurance :SALAMA Tizi-ouzou Code N°: 13750

Affaire : **BANQUE AL BARAKA PC/** Police N° : 2022/1010

Contre : Sinistre N° : 2023/119

A la présence du : **Propriétaire** Accident du : 29/11/2023

Date et lieu de visite : 01/12/2023 à : TALA

**Identification du véhicule**

Genre : VP	Carros : CI	N° d'immat. : 13-119-15
Marque : DACIA	Energie : GO.	Ancien N° Imm. :
Type : UU15SDAWG	Puiss : 03CV	Modèle : SANDERO
N° série : KD23	Couleur : Noire	Année : 2019 Etat : Bon

**Point de choc et nature des dommages**

**Choc latéral sur flanc AVG :**

Assez Violent; ayant entraîné:

ECRASEMENT sur: aile AVG, capot moteur. CASSURE du bloc optique G.

DETERIORATION sur: bouclier AV, élargisseur d'aile et de bouclier AV, pare-boue AVG, enjoliveur de roue AVG, amortisseur AVG, bras de susp AVG, rotule de direction G.

DEFORMATION sur: traverse inf AV, porte AVG, passage de roue AVG.

**Détail de réparation**

Remise en état: passage de roue AVG, porte AVG et traverse inf AV.

Remplacement des éléments endommagés cités en fournitures.

Réglage, ajustement et peinture.

**Fournitures**

Aile AVG.	1	14 670.05	Amortisseur AVG.	1	11 634.15
Bloc optique G	1	27 800.00	Bouclier AV	1	24 363.72
Bras de suspension AVG.	1	9 888.36	Capot/moteur*	1	26 100.08
Elargisseur d'aile AVG*	1	8 193.95	Elargisseur de bouclier	1	4 000.00
Enjoliveur de roue AVG	1	2 511.36	Feu de position latéral G	1	1 200.56
Fusée AVG	1	8 819.00	Pare-boue AVG.	1	3 299.25
Rotule de direction	1	3 500.00			

**Récapitulatif**

M. Main d'oeuvre	M. Peinture	M. Fournitures	Montant Total	Nbre. Heure	T. Immo.
18 000.00	12 500.00	145 980.48	176 480.48	72	09 Jours.

Soit : **Cent Soixante Seize Mille Quatre Cent Quatre Vingt Dinars, Quarante Huit Centimes.**

Taux horaire 250 DA Taux de vétusté 15% = - 21 897.07 Nombre de photos jointes 16

Tizi-ouzou le: 01/01/2024

L'expert: **CHERIK Youcef**



ANNEXE N° V

Décompte de règlement


**سلامة**  
**SALAMA**  
 سلامة للتأمينات البحرية  
 SALAMA ASSURANCES ALGERIE  
 DIRECTION REGIONALE CENTRE EST

TIZI OUZOU : 02/01/2024

Agence : 13750 AGA GROUCI

Autorisation de règlement N° 13750/2023/09 *81*

Sinistre N° 2023/119 AIRAS 13750/2022/1010/M/119  
 Assuré : BANQUE AL BARAKA PC/ BC Tiers :   
 Accident : 29/11/2023 CIE tiers: CRMA  
 Branche AUTOMOBILE Police N° 13750/2022/1010   
 Garantie : TR 1 900 000  
 Beneficiaire : BANQUE AL

NATURE DU REGLEMENT	MONTANT
PRINCIPAL	176 480,48
IMMOBILISATION	200,00
VETUSTE 15%	21 897,07
VETUSTE PNEU	
FRANCHISE	7 729,17
<b>TOTAL</b>	<b>147 054,24</b>

La somme en lettre : CENT QUARANTE SEPT MILLE CINQUANTE QUATRE DINARS ET 24 CENTIMES

Obs:

Le Responsable d'agence



Confirmé  
AIRAS

Le Service Sinistres DRCE

Le Chef Département Sinistres

  
 16.01.2024

Le Directeur Régional

  
 16.01.2024

**ANNEXE N° VI**  
**RAPPORT INITIAL**

**CABINET D'EXPERTISE AUTOMOBILE**

**CHERIK Youcef**

Expert en Automobiles et matériel Industriels  
Agrée par l'UAR et près les tribunaux

Cité 72 Logts EPLF, Bat C, local N°11; Tizi-ouzou 0772 16 52 61/chyexpert@yahoo.fr

**RAPPORT D'EXPERTISE 2/2024**

Sur la demande de l'agence d'assurance **SALAMA Tizi-ouzou** Code N°: 13750

Affaire : **BANQUE AL BARAKA PC/** Police N° : 2022/1010

Contre : Sinistre N° : 2023/119

A la présence du : **Propriétaire** Accident du : 29/11/2023

Date et lieu de visite : 01/12/2023 à : **TALA**

**Identification du véhicule**

Genre : <b>VP</b>	Carros : <b>CI</b>	N° d'immat. : <b>13-119-15</b>
Marque : <b>DACIA</b>	Energie : <b>GO</b>	Ancien N° Imm. :
Type : <b>UU15SDAWG</b>	Puiss : <b>03CV</b>	Modèle : <b>SANDERO</b>
N° série : <b>KD23</b>	Couleur : <b>Noire</b>	Année : <b>2019</b> Etat : <b>Bon</b>

**Point de choc et nature des dommages**

**Choc latéral sur flanc AVG :**

Assez Violent; ayant entraîné:

ECRASEMENT sur: aile AVG, capot moteur. CASSURE du bloc optique G.

DETERIORATION sur: bouclier AV, élargisseur d'aile et de bouclier AV, pare-boue AVG, enjoliveur de roue AVG, amortisseur AVG, bras de susp AVG, rotule de direction G.

DEFORMATION sur: traverse inf AV, porte AVG, passage de roue AVG.

**Détail de réparation**

Remise en état: passage de roue AVG, porte AVG et traverse inf AV.

Remplacement des éléments endommagés cités en fournitures.

Réglage, ajustement et peinture.

**Fournitures**

Aile AVG	1	14 670.05	Amortisseur AVG.	1	11 634.15
Bloc optique G	1	27 800.00	Bouclier AV	1	24 363.72
Bras de suspension AVG.	1	9 888.36	Capot/moteur*	1	26 100.08
Élargisseur d'aile AVG*	1	8 193.95	Élargisseur de bouclier	1	4 000.00
Enjoliveur de roue AVG	1	2 511.36	Feu de position latéral G	1	1 200.56
Fusée AVG	1	8 819.00	Pare-boue AVG.	1	3 299.25
Rotule de direction	1	3 500.00			

**Récapitulatif**

M. Main d'oeuvre	M. Peinture	M. Fournitures	Montant Total	Nbre. Heure	T. Immo.
18 000.00	12 500.00	145 980.48	176 480.48	72	09 Jours.

Soit : **Cent Soixante Seize Mille Quatre Cent Quatre Vingt Dinars, Quarante Huit Centimes.**

Taux horaire	250 DA	Taux de vétusté	15%	=	- 21 897.07	Nombre de photos jointes	16
--------------	--------	-----------------	-----	---	-------------	--------------------------	----

Tizi-ouzou le: 01/01/2024

L'expert : **CHERIK Youcef**



**ANNEXE N° VII**  
**LE RAPPORT ADDETIF**

**CABINET D'EXPERTISE AUTOMOBILE**

**CHERIK Youcef**  
Expert en Automobiles et matériel Industriels  
Agrée par l'UAR et près les tribunaux  
Cité 72 Logts EPLF, Bat C, local N°11, Tizi-ouzou. 0772 16 52 61/chyexpert@yahoo.fr

**RAPPORT D'EXPERTISE 1008/2023**

Sur la demande de l'agence d'assurance **SALAMA Tizi-ouzou** Code N°: 13750

Affaire : [REDACTED] Police N° : 2023 [REDACTED]  
Contre : FORTUIT Sinistre N° : 2023/85  
A la présence du : Propriétaire Accident du : 19/09/2023  
Date et lieu de visite : 29/09/2023 à [REDACTED]

**Identification du véhicule**

Genre : VP Carros : CI N° d'immat. : [REDACTED] 17-112-15  
Marque : VOLKSWAGEN Energie : ESS Ancien N° Imm. :  
Type : VWV [REDACTED] Puiss : 06CV Modèle : [REDACTED]  
N° série : YG [REDACTED] Couleur : Noire Année : 2012 Etat : Bon

**Point de choc et nature des dommages**

**Choc face AV :**  
Assez Violent, contre un corps fixe, ayant entraîné:  
CASSURE: blocs optiques G et D, feux A/Brouillards G et D.  
DETERIORATION sur: bouclier AV, armature AV, calandre, pare-boue AV, radiateur à eau, condenseur de clim, support moteur, support boîte, bras de susp AVD, amortisseur AVD, fusée AVD, traverse inf AV, motoventilateur.  
DEFORMATION de laile AVG et D, capot moteur: Fêlure de la glace de pare-brise (partie inf G).

**Détail de réparation**

Remise en état: capot moteur, aile AVG.  
Remplacement des éléments endommagés cités en fournitures.  
Réglage, ajustement et peinture.

**Fournitures**

Fourniture	Quantité	Prix H.T	T.V.A	Montant T.T.C
Aile AVD	1	14 510 00	2 756 90	17 266 90
Amortisseur AVD	1	9 000 00	1 710 00	10 710 00
Armature AV	1	20 200 00	3 838 00	24 038 00
Bloc optique	2	22 800 00	4 332 00	54 264 00
Bouclier AV	1	28 200 00	5 358 00	33 558 00
Bras de susp AVD	1	9 500 00	1 805 00	11 305 00
Cache inf moteur	1	6 500 00	1 235 00	7 735 00
Calandre AV	1	7 500 00	1 425 00	8 925 00
Charnière de capot	2	2 851 00	541 69	6 785 38
Condenseur de climatisation	1	15 500 00	2 945 00	18 445 00
Enjoliveur de feu A/Br	2	2 500 00	475 00	5 950 00
Feu A/Br	2	3 950 00	750 50	9 401 00
Fusée AVD	1	14 800 00	2 812 00	17 612 00
Glace de pare-brise	1	28 500 00	5 415 00	33 915 00
Kit de colle	1	1 450 00	275 50	1 725 50
Pare-boue AV	2	3 750 00	712 50	8 925 00
Radiateur de refroidissement	1	14 899 41	2 830 89	17 730 30
Support de phare	2	3 400 00	646 00	8 092 00
Support du bouclier AV	2	2 412 01	458 28	5 740 58
Support moteur D	1	9 800 00	1 862 00	11 662 00
Traverse support du bouclier AV*	1	7 000 00	1 330 00	8 330 00

Page 1 / 2

Vase lave-glace	1	5 800.00	1 102.00	6 902.00
-----------------	---	----------	----------	----------

**Récapitulatif**

M. Main d'oeuvre	M. Peinture	M. Fournitures	Montant Total	Nbre. Heures	T. Immo.
18 000.00	16 000.00	329 017.66	363 017.66	72	09 Jours.

Soit : **Trois Cent Soixante Trois Mille Dix Sept Dinars, Soixante Six Centimes.**

Taux horaire	<b>250 DA</b>	Taux de vétusté	<b>15%</b>	=	<b>- 44 265.40</b>	Nombre de photos jointes	<b>15</b>
--------------	---------------	-----------------	------------	---	--------------------	--------------------------	-----------

Tizi-ouzou le 31/10/2023

L'expert : **CHERIK Youcef**



# CABINET D'EXPERTISE AUTOMOBILE

**CHERIK Youcef**

Expert en Automobiles et matériel Industriels  
Agrée par l'UAR et près les tribunaux

Cité 72 Logts EPLF, Bat C, local N°11, Tizi-ouzou. 0772 16 52 61/chyexpert@yahoo.fr

## RAPPORT D'EXPERTISE 1008/2023

Sur la demande de l'agence d'assurance **SALAMA** Tizi-ouzou Code N°: 13750

Affaire : [REDACTED]

Police N° : [REDACTED] 0

Contre **FORTUIT**

Sinistre N° : 2023/85

A la présence du : **Propriétaire**

Accident du [REDACTED] 3

Date et lieu de visite : [REDACTED]

### Identification du véhicule

Genre : [REDACTED]

Carros : **CI**

N° d'immat : [REDACTED] 5

Marque : [REDACTED]

Energie : **ESS.**

Ancien N° Imm. :

Type : **WVWZ** [REDACTED] ED

Puiss : **06CV**

Modèle [REDACTED] D

N° série : **Y003551**

Couleur : **Noire**

Année [REDACTED]

Etat : **Bon**

### Point de choc et nature des dommages

#### Choc face AV :

Après démontage pour réparation, il s'est avéré la détérioration des éléments de mécanique, d'où la nécessité de prodéder à un additif que nous détaillerons comme suit: (Voir photos jointes)

### Fournitures

Fourniture	Qté	Ancien prix	Nouveau prix	Ecart	Montant
Biellette de la barre stabil	1	0.00	4 200.00	4 200.00	4 200.00
Biellette de susp AVD	1	0.00	1 000.00	1 000.00	1 000.00
Kit de roulement	1	0.00	15 000.00	15 000.00	15 000.00
Silent bloc susp AVD	1	0.00	5 400.00	5 400.00	5 400.00
Support BV	1	0.00	7 000.00	7 000.00	7 000.00

### Récapitulatif

M. Main d'oeuvre	M. Peinture	M. Fournitures	Montant Total	Nbre. Heure	T. Immo.
1 500.00	0.00	32 600.00	<b>34 100.00</b>	<b>6</b>	

Soit : **Trente Quatre Mille Cent Dinars, Zéro Centimes.**

Taux horaire : **250 DA**      Taux de vétusté : **15%**      =      - **4 890.00**      Nombre de photos jointes : **0**

Tizi-ouzou le 27/11/2023

L'expert : **CHERIK Youcef**



# ANNEXE N° IX

## NOTE D'HONORAIRE

### CABINET D'EXPERTISE AUTOMOBILE

**CHERIK Youcef**

Expert en Automobiles et matériel Industriels

Agrée par l'UAR et près les tribunaux

Cité 72 Logis EPLF, Bat C, local N°11, Tizi-ouzou 0772 16 52 61/chyexpert@yahoo.fr

MF/ 196909010287522

BNP PARIBAS 02700706 0000536 001 71

Note d'honoraire N° : 2/2024

Mandant	SALAMA Code N° :13750	Montant des dommages	176 480.48
N° du dossier	2023/119- Police :2022/1010/404	Honoraires en DA	2 273.59
Assuré	[REDACTED]	TVA sur honoraires	0.00
Tiers	[REDACTED]	Frais de dossier	150.00
Date d'accident	29/11/2023	Frais de photos (16)	640.00
Lieu de visite	[REDACTED]	Frais de déplacement	0.00
N° d'immatriculation	[REDACTED] 3-119-15	Frais divers	0.00
Anc N° d'immat		<b>Total à payer</b>	<b>3 063.59</b>

Arrête la présente note d'honoraire à la somme de

Trois Mille Soixante Trois Dinars, Cinquante Neuf Centimes.

Tizi-ouzou le: 01/01/2024

L'expert: CHERIK Youcef

*Reglé le 11/01/24*



# Table des matières

---

<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I: Cadre théorique des assurances et la gestion de la sinistralité .....</b>	<b>5</b>
• <b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
• <b>Section 01 : Définition et classification des branches en assurances .....</b>	<b>5</b>
1. Définition.....	6
1-1. Définition technique .....	6
1-2. Définition économique .....	6
1-3. Définition juridique.....	6
2. Les acteurs d'un contrat d'assurance .....	7
2-1. L'assureur .....	7
2-2. L'assuré .....	7
2-3. Le souscripteur.....	7
2-4. Le bénéficiaire .....	7
2-5. Le tiers .....	7
3. les éléments d'une opération d'assurance :.....	8
3-1. Le risque .....	8
3-2. La prime ou cotisation .....	8
3-3. La prestation de l'assureur (l'indemnité).....	8
3-4. La compensation au sein de la mutualité.....	9
4. Classifications et branches d'assurance .....	9
4-1. Classification juridique des assurances.....	9
4-1-1. Assurance dommages aux biens .....	10
4-1-2. Les assurances de responsabilité.....	10
4-1-3. Assurances de personnes .....	10
4-2. Classification technique des assurances .....	11
4-2-1. L'assurance gérée par répartition.....	11
4-2-2. L'assurance gérée par capitalisation .....	11
5. Les branches d'assurance .....	12
5-1. Assurance Automobile.....	12
5-2. IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers).....	12
5-3. Assurance Transport .....	12
5-4. Assurance Agricole.....	12

## Table des matières

---

5-5. Assurance Personnes.....	13
• <b>Section 2 : Du sinistre en assurances .....</b>	<b>13</b>
1. principes du sinistre.....	13
2. les principes forfaitaire et indemnitaire.....	14
2-1. Le principe indemnitaire .....	14
2-1-1. Le principe indemnitaire et sur-assurance .....	15
2-1-2. Principe indemnitaire et sous assurance .....	16
2-1-3. Principe indemnitaire et cumul d'assurance .....	16
2-2. Le Principes Forfaitaire .....	17
• <b>Section 3 : De la gestion de la sinistralité .....</b>	<b>19</b>
1. définition de la sinistralité.....	19
1-1. Taux de sinistralité.....	19
2. les principes de la sinistralité.....	20
2-1. Principe de la loi des grands nombres .....	20
2-2. Principe de l'adverse sélection .....	20
2-3. Principe de l'aléa moral.....	20
2-4. Principe de la sélection adverse induite par l'assurance .....	21
2-5. Principe de la tarification des risques .....	21
3. Le processus d'indemnisation.....	21
3-1. La déclaration de sinistre .....	21
3-1-1. Notion de sinistre .....	21
3-1-2. Notification à l'assureur .....	21
3-1-3. Informations nécessaires.....	22
3-1-4. Preuves.....	22
3-1-5. Collaboration avec l'assureur .....	22
3-2. L'ouverture du dossier sinistre .....	22
3-3. Expertise et évaluation des dommages .....	23
3-3-1. Inspection des dommages .....	23
3-3-2. Documentation.....	23
3-3-3. Évaluation des coûts de réparation ou de remplacement.....	23
3-3-4. Rapport d'évaluation .....	23
3-3-5. Négociation et ajustement.....	23
3-4. L'investigation, (si nécessaire) .....	24
3-4-1. Raisons de l'investigation .....	24

## Table des matières

---

3-4-2. Types d'enquêtes .....	24
3-4-3. Collaboration avec des experts .....	24
3-4-4. Confidentialité et respect de la vie privée.....	24
3-4-5. Rapport d'enquête .....	25
3-4-6. Impact sur le processus d'indemnisation.....	25
3-5. La décision sur l'indemnisation .....	25
3-5-1. Analyse des informations.....	25
3-5-2. Conformité à la police d'assurance .....	25
3-5-3. Évaluation des responsabilités .....	26
3-5-4. Calcul de l'indemnisation.....	26
3-5-5. Communication de la décision.....	26
3-6. Le paiement de l'indemnité .....	26
3-6-1. Préparation du paiement .....	26
3-6-2. Vérification des informations .....	27
3-6-3. Mode de paiement.....	27
3-6-4. Notification au bénéficiaire .....	27
3-6-5. Émission du paiement.....	27
3-6-6. Confirmation de réception .....	27
3-6-7. Suivi et assistance .....	27
Conclusion.....	28
<b>Chapitre II: de l'évaluation et des techniques d'expertise de la sinistralité cas de la branche automobile.....</b>	<b>30</b>
• <b>Introduction .....</b>	<b>30</b>
• <b>Section 1 : ouverture d'un dossier sinistre et la provision technique.....</b>	<b>30</b>
1-1. Ouverture d'un dossier sinistre.....	30
1-1-1. Réception de la déclaration sinistre.....	31
1-1-2. Contrôle des garanties .....	31
1-1-3. Ouverture du dossier.....	31
A. Ouverture du dossier physique .....	32
B. Ouvertures du dossier sur le système d'information .....	32
1-4. Cas de l'ouverture pour ordre .....	34
1-5. Enregistrement du dossier sinistre .....	34

# Table des matières

1-6. Le registre des sinistres déclarés.....	34
2. Provision technique (évaluation initiale du dossier) .....	34
2-1. Provision pour sinistres à payer (SAP) .....	35
• <b>Section 2. Les différentes expertises dans la branche automobile .....</b>	<b>36</b>
1. L'expertise initiale.....	37
2. L'expertise additive.....	37
3. L'expertise Contradictoire.....	38
4. La contre-expertise.....	38
5. La tierce expertise.....	38
6. Les différentes formes d'expertise automobile.....	38
6-1. L'expertise automobile diligentée par l'assureur.....	39
6-2. La tierce expertise.....	39
6-3. L'expertise judiciaire .....	40
• <b>Section 3 : La démarche technique d'une expertise automobile.....</b>	<b>40</b>
• <b>Expertise automobile : Les missions traditionnelles .....</b>	<b>41</b>
1. Identification du véhicule.....	41
2. Identification des responsabilités.....	42
3. Choix de la méthode de réparation.....	42
4. Détermination de la valeur du véhicule.....	42
5. Véhicule volé.....	42
6. Chiffrage des frais de remise en état.....	43
7. Suivi de la réparation des dommages .....	43
8. Analyse des coûts et factures.....	43
9. Rapport d'expertise automobile.....	43
Conclusion.....	44
<b>CHAPITRE III : L'expertise et L'évaluation des dommages en assurances automobile.</b>	
<b>Cas SALAMA assurances AGA GROUCI TIZI-OUZOU.....</b>	<b>46</b>
• <b>Introduction .....</b>	<b>46</b>
• <b>Section 1 : Présentation de l'organisme et l'agence d'accueil SALAMA ASSURANCES .....</b>	<b>46</b>
1. Présentation de SALAMA.....	46

# Table des matières

---

2. La place de la SALAMA assurance sur la marché assurantiel algérien.....	49
• <b>Section2 : Le réseau d’expertise au niveau de SALAMA.....</b>	<b>50</b>
1. Société algérienne d’expertise (SAE).....	51
2.EXAL.....	52
3. Cabinets d’expertise privées.....	52
• <b>Section 3. Etude de cas d’expertise .....</b>	<b>53</b>
3-1. Etude du 1 <sup>er</sup> cas : expertise par voie de réparation .....	53
3-2. Etude du 2 <sup>er</sup> cas : Expertises par voie Additive .....	57
3-3. Expertise par voie de Réforme.....	59
A. Réforme économique.....	59
B. Réforme technique.....	60
4. La note d’honoraire.....	61
Conclusion.....	64
<b>COUCLUSION GENERALE .....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>67</b>
<b>Liste des abréviations.....</b>	<b>70</b>
<b>Liste des tableaux.....</b>	<b>71</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>71</b>
<b>Liste des annexes.....</b>	<b>72</b>
<b>Annexe.....</b>	<b>73</b>
<b>Table de matières.....</b>	<b>89</b>

## **Résumé**

Dans le marché assurantiel en Algérie, la branche automobile détient une part conséquente ; de ce fait, et vu le risque élevé que représente les accidents de la route, le nombre des sinistres de cette branche demeure en constante évolution.

Le métier de l'expert joue son rôle pleinement dans le processus d'indemnisation de la sinistralité automobile. Ce métier purement technique intervient dans l'évaluation des dommages et l'expertise des véhicules sinistrés.

Un PVE est une pièce primordiale dans un dossier sinistre, permettant l'indemnisation des assurés à une juste valeur.

Comme tous les secteurs, celui de l'expertise en Algérie connaît des contraintes et des insuffisances, mais dispose d'une forte potentialité humaine et un savoir-faire en pleine progression.

Ce travail nous permet de voir et d'analyser de près les différents types d'expertise et leur implication dans le processus d'indemnisation.

## **Abstract**

In the insurance market in Algeria, the automobile branch holds a significant share; as a result, and given the high risk represented by road accidents, the number of claims in this branch remains constantly evolving.

The expert's profession plays its role fully in the process of compensation for automobile claims.

This purely technical profession is involved in the assessment of damage and the appraisal of damaged vehicles.

A PVE is a key part of a claim file, allowing the compensation of insured parties at a fair value. Like all sectors, the expertise sector in Algeria has constraints and shortcomings, but has strong human potential and rapidly growing know-how.

This work allows us to see and analyze closely the different types of expertise and their involvement in the compensation process.