



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET
POPULAIRE MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITES

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue d'obtention du diplôme de Master en sciences financières et comptabilité
Spécialité : Finance et Assurances

Les mécanismes de la gestion des sinistres
automobiles au sein de la SAA
Cas : Agence 2021 Tizi Ouzou

Présentée par :

Mlle BENDALI Asma

Membres de jury :

- | | | | |
|------------------------------|-----|-------|--------------|
| ▪ Mr MEZIANI Yacine | MAA | UMMTO | Président |
| ▪ Mme TESSADA Yasmina | MAA | UMMTO | Examinatrice |
| ▪ Mme LEHAD Rachida | MAA | UMMTO | Rapporteuse |

Remerciements

Nous exprimons notre profonde gratitude envers toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail. Sans leur précieuse collaboration, nous n'aurions pas pu parvenir à sa finalisation.

Nous tenons à remercier chaleureusement

Tous nos professeurs pour leur soutien, leurs enseignements et leurs conseils précieux tout au long de notre cursus universitaire. Leur suivi attentif, leurs orientations bienveillantes et leur disponibilité sans faille ont grandement contribué à notre réussite.

À notre Promoteur Mme LEHAD Rachida, nous vous adressons nos plus sincères remerciements pour votre expertise, votre guidance et votre précieuse direction tout au long de la réalisation de ce mémoire. Votre soutien inébranlable, vos conseils éclairés et votre passion pour la recherche nous ont poussées à donner le meilleur de nous-mêmes et à atteindre des sommets que nous n'aurions jamais crus possibles.

Aux membres du jury, Mr MEZIANI Yacine et Mme TESSADA Yasmine nous souhaitons exprimer notre reconnaissance pour le temps et l'énergie que vous avez consacrés à évaluer ce travail. Vos critiques constructives et vos précieux commentaires ont contribué à façonner ce mémoire et à améliorer mes compétences académiques. Nous vous sommes extrêmement reconnaissants pour votre engagement envers l'excellence et votre participation à ce processus d'évaluation rigoureux.

Nous tenons également à exprimer notre profonde reconnaissance envers le directeur de l'agence d'assurance SAA 2021 Mr ADEL Arezki et tous le personnel, dont l'aide précieux et les conseils avisés ont été d'une grande valeur tout au long de notre enquête. Leur accueil chaleureux et leur accompagnement attentif ont contribué à notre apprentissage et à notre expérience enrichissante. Votre soutien est grandement apprécié.

Dédicaces

A travers les lignes de ce mémoire de fin de cycle, je tiens à exprimer ma profonde gratitude

A mon père, à mon exemple à suivre, le pilier solide de ma vie, je dédie ces mots avec amour et une fierté immense. Ton soutien indéfectible, ta sagesse et ta bienveillance m'ont permis de grandir et de m'épanouir. Merci d'avoir cru en moi et de m'avoir poussé à donner le meilleur de moi-même, je suis honoré d'être ta petite fille.

A ma mère, à ma première école, ta tendresse inconditionnelle, ton éducation bienveillante ettes valeurs inculquées m'ont permis de devenir une personne forte et responsable. Tu as été à mes côtés tout au long de mon cursus, et je suis profondément reconnaissante pour ton soutien et tes encouragements, je t'aime.

A ma chère sœur Wafa, qui a été bien plus qu'une sœur pour moi. Tu as été une deuxième maman, mon âme sœur et ma référence incontestée. Je tiens à te remercier du fond du cœur pour tes précieux conseils et ton accompagnement infailible. Tu as toujours été là pour moi, prête à écouter, soutenir et guider. Notre lien indéfectible est une bénédiction, et je suis infiniment reconnaissante de t'avoir dans ma vie. Merci pour tout petit cœur.

A mes deux frères Oussama et Abdel Malek, En tant que frères, vous avez toujours été là pour moi, prêts à agir et à apporter votre aide lorsque j'en avais besoin. Vous représentez des modèles de fiabilité et de solidité sur lesquels je peux toujours compter. Votre amour fraternel et votre soutien m'ont permis de persévérer et de surmonter les défis de cette vie exigeante. Merci pour votre présence mes super héros.

A toutes les personnes que j'aime.

Listes des abréviations

2A (AA)	Algérienne des assurances
BADR	Banque de l'agriculture et de développement rurale
BDG	Bris de glace
BDL	Banque de développement locale
BIC	Bénéfice industriel cumule
CAAR	Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance
CAAT	Compagnie algérienne d'assurance transport
CCR	Compagnie centrale de réassurance
CIAR	Compagnie internationale d'assurance et réassurance
CNA	Conseil national des assurances
CNMA	Caisse national de la mutualité agricole
CR	Centre des risques
CSA	Commission de supervision des assurances
DA	Dinars algériens
DC	Domage collusion
DR	Défense et recours
GAM	Générale d'assurance méditerranéenne
IARDT	Incendie agricole risque divers transport
IPA	Inter partner assistance
IPP	Incapacité permanente partielle
ITT	Incapacité temporaire de travail
MAATE C	Mutuelle algérienne d'assurance des travailleurs de l'éducation et de la culture
ODS	Ordre de service
PVE	Procès-verbal d'expertise
RA	Recours aboutie
RC	Responsabilité civile
SAA	Société algérienne d'assurance
SAE	Société algérienne d'expertise
SAPS	Société d'assurance de prévoyance et de santé

SNMG	Salaire national minimum garanti
TR	Tout risques
UAR	L'union des assureurs et réassureurs

Liste des tableaux

N°	Intitulé	Page
01	Les différents acteurs d'une opération d'assurance	11
02	Modèle contenu d'un P.V d'expertise	92
03	Taux de franchises appliquée pour la garantie dommage collusion	93

Liste des figures

N°	Intitulé	Page
01	La distinction entre assurance dommage et assurance de personne	14
02	Les différentes compagnies d'assurance	27
03	Les phases de souscriptions d'un contrat d'assurance	38
04	La structure de la direction générale de la SAA	66
05	La structure de la direction régionale de la SAA	67
06	La structure de l'organisme d'accueil	69
07	La structure de service production automobile	70
08	La structure de service sinistre automobile	71
09	La structure de service comptabilité	72
10	Logiciel ORASS	75
11	Représentation schématique de logiciel ORASS	76
12	Procédures de souscription d'un contrat d'assurance automobile	77
13	Inscription des informations personnelles de l'assuré sur ORASS	79
14	Inscription des informations de véhicule de l'assuré	79

15	Suite de l'inscription des informations de véhicule de l'assuré	80
16	Choix de garanties de la part de l'assuré	80
17	Etablissement de la prime (net à payer)	81
18	La gestion d'un dossier sinistre	81
19	La saisie de la déclaration sinistre sur ORASS	84
20	L'édition de l'ordre de service (ODS) sur ORASS	85
21	Les étapes d'expertise	87

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre I : CADRE CONCEPTUEL DES ASSURANCES.....	05
Introduction du chapitre I.....	05
Section 01 : Les concepts de base de l'assurance.....	06
Section 02 : Principaux éléments d'une opération d'assurance.....	15
Section 03 : Le secteur assurantiel en Algérie.....	21
Conclusion.....	32
Chapitre II : L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA GESTION DES SINISTRES.....	33
Introduction du chapitre II.....	33
Section 01 : La souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	34
Section 02 : Les garanties et les exclusions en assurances automobile.....	43
Section 03 : La gestion des sinistres automobiles.....	49
Conclusion.....	58
Chapitre III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN D'UNE AGENCE D'ASSURANCE,2021 TIZI OUZOU.....	59
Introduction du chapitre III.....	59
Section 01 : Méthodologie de la recherche et présentation de l'organisme d'accueil.....	60
Section 02 : La gestion d'une police d'assurance automobile.....	73
Section 03 : Gestion des sinistres matériels et corporels au sein de l'agence 2021 Tizi Ouzou ...	90
Conclusion.....	105
Conclusion générale.....	106
Bibliographie.....	XI
Annexe	XII
Table des matières.....	XIII
Résumé.....	XIV

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Depuis toujours, les êtres humains et les entreprises ont ressenti le besoin fondamental d'être protégés contre les dangers potentiels qui pourraient compromettre leur intégrité physique, leurs revenus et leur patrimoine. Ainsi, le besoin de sécurité est universel et inhérent à la nature humaine. L'assurance a une longue histoire qui remonte à l'Antiquité, et ses formes ont évolué au fil du temps en réponse aux besoins changeants des individus. Initialement, elle prenait la forme de charité, où les membres d'une communauté se soutenaient mutuellement en cas de sinistre. Ensuite, elle a évolué vers des associations plus structurées, où les individus se regroupaient pour partager les risques et les charges financières. Finalement, l'assurance a pris la forme d'un système indemnitaire, où les assurés recevaient une indemnisation financière en cas de réalisation du risque assuré.

L'assurance repose sur le principe de solidarité, où une compagnie d'assurance rassemble un groupe d'individus et/ou d'entreprises exposés aux mêmes risques et organise une mutualité entre eux. Les risques sont répartis et compensés selon la loi statistique des grands nombres, grâce à un fonds alimenté par des primes ou des cotisations collectées préalablement. En d'autres termes, l'assurance est une technique qui permet de partager les risques entre les assurés et de les indemniser en cas de sinistre, en s'appuyant sur une contribution financière collective.

Depuis la libéralisation du secteur des assurances en Algérie, des changements constants ont marqué son évolution. La loi 95-07 du 1995 modifiée et complétée par la loi 06-04, a introduit des ajustements significatifs dans l'ensemble du secteur des assurances en Algérie. Ces réformes ont ouvert la voie à l'émergence de nouvelles branches d'assurance, contribuant ainsi à l'amélioration du système de couverture. Après l'indépendance de l'Algérie en 1962, l'assurance automobile était réglemantée par la loi française du 27 février 1958 concernant l'obligation d'assurance automobile. Cette loi a été maintenue en vigueur en Algérie par décision des autorités, conservant tous ses effets qui étaient déjà en place avant l'indépendance.

Il est vrai que l'automobile est le moyen de transport le plus répandu, mais aussi le plus dangereux. Les dommages causés par un accident peuvent avoir des conséquences dramatiques sur tous les plans, ce qui rend essentielle une bonne assurance. En Algérie, la branche automobile est sans aucun doute le produit le plus familier pour le grand public. Elle occupe actuellement la première position parmi les autres produits, avec une part de marché de 52%. Cette branche concerne tous les propriétaires de véhicules terrestres à moteur. On distingue

INTRODUCTION GENERALE

deux types de contrats : les contrats mono véhicule, qui couvrent un seul véhicule, et les contrats flottes, qui regroupent plusieurs véhicules appartenant à une même personne.

La souscription de ce contrat offre une couverture pour le véhicule lui-même ainsi que pour les tiers. L'assuré a la liberté de choisir les garanties auxquelles il souhaite adhérer, ces garanties étant indépendantes les unes des autres tant lors de la souscription que lors de leur mise en application. Il est cependant nécessaire de sélectionner au minimum la garantie légale de responsabilité civile. Lorsqu'un événement prévu dans le contrat d'assurance survient pendant la période de validité du contrat, permettant ainsi de mettre en œuvre la garantie accordée par l'assureur, l'assuré fait appel à sa compagnie d'assurance pour prendre en charge le sinistre. Un sinistre se traduit par un événement imprévu englobant tout dommage matériel ou corporel couvert, et l'assuré bénéficiaire de l'assurance peut faire valoir ses garanties afin de recevoir une indemnisation partielle ou complète en cas de sinistre.

Pour régler les sinistres automobiles, les compagnies d'assurance font appel à des experts chargés d'examiner l'état technique ou la valeur des dommages subis par le véhicule. L'expert automobile a deux missions principales. Tout d'abord, il évalue si le véhicule peut être remis en circulation. Ensuite, il procède à une évaluation des dommages en cas d'accident. Ainsi, l'expert effectue des examens, des constatations et des évaluations en utilisant ses connaissances techniques, son expérience et sa pratique, afin de leur attribuer une valeur appropriée.

Problématique

Le cadrage théorique conduit à poser la question de recherche principale suivante :

« Quelle est la démarche adoptée par la compagnie d'assurance SAA agence 2021, afin d'arriver à faire face aux sinistres de la branche automobile ? »

À partir de cette problématique centrale, se dégagent plusieurs questions secondaires :

- Quelles caractéristiques particulières distinguent le secteur des assurances ?
- Quels sont les facteurs pris en compte lors de l'élaboration d'un contrat d'assurance automobile ?
- Comment fait l'agence SAA 2021 pour faire face aux sinistres de la branche automobile ?

Méthodologie de recherche

Le thème que nous avons l'opportunité de développer dans ce travail de recherche revêt une importance capitale. Notre réflexion sera articulée autour de deux axes de recherche : une recherche documentaire approfondie et une enquête. La recherche documentaire nous permettra de comprendre les divers mécanismes de gestion des sinistres à travers la consultation d'ouvrages, d'articles scientifiques et de sites spécialisés en finance. L'axe pratique, quant à lui, consistera à mettre en pratique nos connaissances théoriques grâce à une enquête sur le terrain.

Intérêt et objet de recherche

L'objectif de notre recherche est d'analyser les outils de contrôle de gestion des sinistres dans le domaine des assurances, compte tenu de leur importance et des montants conséquents versés par les compagnies d'assurances pour indemniser les dommages résultant d'un accident, qui peuvent avoir des conséquences dramatiques à différents niveaux. Cette étude nous permettra de comprendre comment les compagnies d'assurance ont adapté leur modèle de gestion face aux profonds changements qui ont touché le secteur, tout en élargissant nos connaissances dans ce domaine.

Structure de la recherche

Pour aborder ces différentes préoccupations, nous avons adopté une approche à la fois théorique et empirique. Tout d'abord, afin de répondre aux problèmes méthodologiques, nous avons effectué une recherche documentaire et bibliographique. Cela impliquait la consultation d'ouvrages, de documents, de rapports, d'articles scientifiques, de mémoires de magistère et de sites internet.

Nous présenterons notre travail selon l'organisation suivante :

- Dans le premier chapitre, nous aborderons l'historique de l'assurance ainsi que les différentes étapes qui ont façonné son évolution. Nous mettrons également en évidence le rôle économique et social de l'assurance, tout en examinant les différentes notions liées à ce terme.

INTRODUCTION GENERALE

- Le deuxième chapitre traitera la souscription d'un contrat d'assurance automobile avec les différentes garanties et exclusion plus le processus de gestion des sinistres dans la branche automobile.
- Enfin pour conclure le travail, le troisième chapitre portera sur le traitement d'un cas pratique sur l'assurance automobile au niveau de l'agence SAA 2021.

*CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL DES
ASSURANCES*

Introduction

L'objectif principal de l'assurance est de fournir aux individus une tranquillité d'esprit dont ils ressentent le besoin. Elle les préserve des dangers imprévisibles qui peuvent affecter leur personne et leurs biens, instillant ainsi en eux une confiance pour l'avenir. Son rôle essentiel est d'offrir une protection contre les aléas du destin.

Au fil de l'histoire, l'assurance a évolué en tant que discipline, ayant ses racines depuis l'Antiquité et tout au long du Moyen Âge. En Algérie, le secteur des assurances a subi de nombreux changements dans le temps et l'espace, notamment depuis sa nationalisation jusqu'à la transition vers une économie de marché. Les assurances jouent un rôle significatif en tant que moteur du développement économique, agissant comme un catalyseur pour favoriser cette évolution.

Dans ce premier chapitre, nous tenterons de fournir une introduction générale de l'assurance afin d'apporter un éclaircissement à notre travail.

Pour se faire, nous avons décidé de le structuré ainsi :

Dans la 1^{ère} section, nous abordons tous ce qui concerne les bases de l'assurance et l'histoire de son fondement. Dans la 2^{ème} section, nous présentons les principaux éléments d'une opération d'assurance qui englobera les différents termes et caractéristiques dédiés au métier d'assurance. Et la 3^{ème} section traite ce qui concerne le secteur assurantiel en Algérie.

Section 01 : Les concepts de base de l'assurance

1. Naissance de l'assurance

Les origines de l'assurance remontent aux besoins fondamentaux des individus. Tout au long de l'histoire, les êtres humains ont ressenti le besoin essentiel de se prémunir contre les multiples dangers susceptibles de mettre en péril leur intégrité physique, leurs revenus et leur patrimoine. L'évolution de l'assurance s'est déroulée en plusieurs étapes, aboutissant à sa forme actuelle. Elle a ainsi progressé de sa forme traditionnelle vers une version plus sophistiquée, qui réponds aux besoins et aux exigences des individus, en réponse à l'évolution économique et sociale des pays.

1.1. Les assurances dans l'antiquité

À cette époque, il n'existait aucune forme d'assurance telle que nous la connaissons aujourd'hui. Cependant, des institutions similaires à l'assurance ont émergé, telles que les caisses d'entraide, créées par les tailleurs de pierres de l'ancienne Égypte vers 4500 avant Jésus-Christ, dans le but de se protéger contre certains dangers. La victime d'un accident bénéficiait de l'intervention de l'ensemble des autres tailleurs de pierres à travers cette caisse d'entraide.¹

Le code d'HAMMURABI édicté par le roi de Babylone vers 1750 avant Jésus-Christ, apportait une réglementation à l'organisation des transports de marchandises par caravane. Il instaurait un système de répartition des coûts liés aux vols et aux pillages entre les transporteurs, connus sous le nom de DAR MATHA²

Les DAR MATHA, des transporteurs utilisant des chameaux comme moyen de transport, étaient tenus de payer une redevance importante au roi pour pouvoir exercer leur profession. Leur rôle principal était d'assurer le transport de marchandises appartenant à des propriétaires fortunés à travers la région de Chaldée.

Ces transporteurs étaient confrontés aux aléas et aux risques inhérents à leur itinéraire. Ils portaient la responsabilité de livrer les marchandises qui leur étaient confiées à bon port, et en

¹DOMINIQUE Henri, ROCHET, Jean-Charles., « *Microéconomie de l'assurance* ». Paris Edition ECONOMICA, 1991, p.18.

²COUBAULT François, ELIASHBERG, Constant, LATRASSE, Michelle. « *Les grands principes del'assurance* ». 6e éd. Paris. Edition L'Argus, 2003, pp.13-14.

cas de non-livraison, des sanctions sévères étaient prévues. Ces sanctions pouvaient aller de la confiscation des biens appartenant à la Dar Matha jusqu'à la peine de mort.³

1.2. Les assurances au moyen âge

Les guildes d'ouvriers, de marchands, d'artistes, les corporations et les hanses du Moyen âge en Europe ont mis en place des mécanismes de solidarité entre leurs membres pour les indemniser en cas de pertes financières liées à des accidents de travail, des incendies ou même des maladies et de la vieillesse. Bien que ces mécanismes aient permis d'améliorer la sécurité financière de leurs membres, ils étaient davantage basés sur des caisses de secours et la charité, plutôt que sur des contrats d'assurance et des cotisations préalables à la réalisation du risque. Par conséquent, il ne s'agissait pas d'assurances au sens moderne du terme.⁴

1.3. Assurance maritime

L'assurance a vu le jour dans le bassin méditerranéen grâce au commerce maritime florissant. Les échanges commerciaux stimulés par la navigation en mer ont favorisé l'émergence précoce d'une forme d'assurance dès l'Antiquité.

En effet, pour protéger et assurer les cargaisons contre les risques liés à la navigation maritime, certains commerçants pratiquaient un système de prêts spéculatifs envers les armateurs, connu sous le nom de "prêt à la grosse" aventure de mer. Ces prêteurs avançaient le coût de la cargaison et, en cas de naufrage, perdaient leur investissement. Cependant, si le navire arrivait à destination sans encombre, ils bénéficiaient d'un remboursement intégral de leur prêt, accompagné d'un intérêt calculé sur la valeur totale de la cargaison.⁵

La première police d'assurance a été établie à Gênes, en Italie, au 14ème siècle, en l'an 1347.

Les premières compagnies d'assurance maritime ont été créées au cours du 18e siècle, notamment en Angleterre en 1720 et en France en 1750.

³WESTBROOK, Raymond. « *Une histoire du droit ancien et du Proche-Orient* ». Volume 1. Rome : Edition BRILL, 2003, p.361.

⁴Jérôme Yetman, « *manuel international de l'assurance* », 2ème édition.

⁵TAFIANI Boualem, « *Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement* », édition ENAP et OPU, Alger, 1984. P11

1.4. Les assurances terrestres

Contrairement à l'assurance maritime qui a pris naissance dès le moyen-âge, les Assurances terrestres ne remontent qu'au 17^{ème} siècle, sous la forme d'assurance contre Incendie.⁶

1.4.1. L'assurance contre l'incendie

L'assurance incendie est apparue à la suite du grand incendie de Londres qui a eu lieu le 2 septembre 1666. Vers 1 heure du matin, l'incendie a commencé dans une boulangerie et s'est rapidement propagé de maison en maison en raison du vent et de la construction en bois avec des toits en chaume. Ce désastre dura plus de quatre jours et eut des conséquences catastrophiques à tous les niveaux, détruisant plus de 13 000 maisons et près de 100 églises. Ce sinistre majeur a rapidement donné naissance à plusieurs compagnies d'assurance contre les incendies, la première étant la "FIRE OFFICE". D'autres sociétés, telles que la Royale Exchange, ont également inclus la couverture des risques incendies parmi leurs activités habituelles.

C'est à cette époque que l'assurance incendie a connu une expansion dans de nombreux pays, notamment aux États-Unis et en Allemagne, où elle est devenue obligatoire, en particulier pour les immeubles. Cette obligation était assurée par des caisses publiques qui ont été mises en place au début du XIX^e siècle dans différents États.

En France, l'assurance incendie a été introduite au XVIII^e siècle à travers l'établissement des caisses de secours contre l'incendie, également connues sous le nom de "bureaux des incendies". Le premier bureau a été créé à Paris en 1717. Cependant, il convient de noter que ces caisses avaient davantage une vocation d'assistance que d'assurance, car elles dépendaient principalement des cotisations versées par les adhérents. Les secours accordés étaient financés par des subventions publiques et des dons privés.

1.4.2. Les assurances sur la vie

Initialement interdite dans certains pays, l'assurance sur la vie des individus a fait son retour sous le nom de "tontine" avant de se développer pour devenir ce que l'on connaît aujourd'hui sous le terme d'assurance vie.

⁶M. Boualem Tafiani, Op.cit. p. p13.14

Une Tontine : c'est une Opération d'assurance consistant, pour certaines sociétés dites à « forme tontinière », dans la « constitution d'associations réunissant des adhérents en vue décapitalise en commun leur cotisations et de répartir l'avoir ainsi constitué soit entre les survivants, soit entre-les ayants droits des décédés ».⁷

-En raison de considérations sociologiques, cette forme d'assurance a progressivement été interdite dans tous les pays, à l'exception de l'Angleterre.

-La première apparition officielle de cette forme d'assurance remonte au 17ème siècle, avec la création de la Tontine par Lorenzo Tonti.

-La Tontine est une forme d'assurance épargne dans laquelle la part des participants décédés est redistribuée aux survivants, soit par le partage du capital accumulé, soit par la perception d'une rente viagère constituée à partir de ce capital.

En France, l'assurance vie, considérée comme immorale, n'a été établie qu'au 18ème siècle avec la création de la première compagnie dédiée à cette forme d'assurance. À l'échelle mondiale, c'est en Angleterre, dès le 16ème siècle, que la première police d'assurance vie a été retrouvée.

1.4.3. L'assurance responsabilité civile

Au 21ème siècle, la révolution industrielle a apporté des avancées technologiques et une amélioration du niveau de vie. Cependant, cette période a également entraîné de nouveaux types d'accidents, qui ont conduit à l'introduction progressive de branches d'assurance couvrant la responsabilité civile.

2. Définitions de l'assurance

D'une manière générale, l'assurance peut être définie comme : une réunion de personnes qui, craignant l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet événement, de faire face à ses conséquences.⁸

⁷ F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V.Huberty « *dictionnaire de la gestion des risques et des assurances*, 1ère trimestre, la maison du dictionnaire, Paris, 2004, p471.

⁸F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V, Huberty « *les grands principes de l'assurance* », 13 ème édition, 2017, p45.

2.1. Définition générale

On peut définir l'assurance comme un dispositif permettant à un individu, une association ou une entreprise de se prémunir contre les coûts imprévus liés à des événements incertains, en regroupant les risques aléatoires et en partageant les coûts de couverture qui en découlent.

Sur le plan économique, l'assurance est définie comme étant « un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un risque ». En échange de la perception d'une cotisation, une prestation, habituellement de nature financière, peut être fournie à un individu, une association ou une entreprise.

2.2. Définition juridique

Selon l'ordonnance 95-07 (Article2) : l'assurance est au sens de l'article 619 du code civil « un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation, en cas de réalisation de risque prévu au contrat ».⁹

3. Les différents acteurs de l'assurance

Il y a cinq éléments qui résultent d'une opération d'assurance, qui sont :

⁹ Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

- _ Loi n°06-04
- _ Loi de Finances pour 2007
- _ Loi de Finances complémentaire pour 2008
- _ Loi de Finances complémentaire pour 2010
- _ Loi de Finances complémentaire pour 2011
- _ Loi de Finance pour 2014

Tableau N°01 : Les différents acteurs d'une opération d'assurance

Les acteurs	Caractéristiques
Le souscripteur	Le souscripteur est la personne qui établit le contrat avec l'assureur. En d'autres termes, c'est celui qui signe la police d'assurance et accepte de payer la prime. Il est communément désigné comme « le preneur d'assurance ». Le rôle du preneur d'assurance est crucial, car il s'engage à respecter les termes et conditions du contrat, à effectuer les paiements requis et à fournir les informations nécessaires à l'assureur. Il est essentiel pour le processus d'assurance, car c'est grâce à son engagement que la couverture d'assurance est mise en place pour protéger ses intérêts et ses biens.
L'assureur	L'assureur désigne la personne physique ou morale avec laquelle les assurés ont contracté une police d'assurance. Il a pour responsabilité de les indemniser en cas de survenance d'un sinistre couvert par le contrat d'assurance.
L'assuré	L'assuré ne se limite pas seulement à une personne physique, mais englobe également d'autres entités. Il représente la partie qui assume le risque couvert par le contrat d'assurance. Il est possible que le souscripteur du contrat d'assurance occupe également le rôle d'assuré, ce qui lui confère deux fonctions distinctes.
Le bénéficiaire	Il s'agit de la personne qui doit percevoir la prestation de l'assureur (reçoit l'indemnisation), en cas de la réalisation du sinistre.
Le tiers	C'est toutes personnes autres que l'assuré et l'assureur. Autrement dit, ce sont toutes personnes complètement étrangères au contrat d'assurance, mais elles peuvent revendiquer le bénéfice.

Source : Etabli par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

4. Les différents branches d'assurance

On peut distinguer deux grandes catégories d'assurance : celles qui offrent une protection pour les personnes physiques et celles qui assurent les biens matériels.

4.1. Assurance de dommage

L'assurance de dommage a pour objectif de compenser les conséquences d'un événement préjudiciable qui affecte le patrimoine de l'assuré. Elle se divise en deux types d'assurances : les assurances de biens et les assurances de responsabilité.

- **Assurances de dommages aux biens** : Les assurances de biens garantissent les dommages susceptibles d'affecter les biens de l'assuré tels que les véhicules, les habitations, et autres biens matériels. Elles offrent une protection en cas de sinistres tels que les accidents automobiles, les dégâts causés par les intempéries, les vols, et d'autres incidents qui pourraient endommager ou détruire les biens assurés.

Les assurances de dommages sont basées sur le principe indemnitaire, ce qui signifie que le montant de l'indemnisation n'est déterminé qu'après la réalisation du sinistre et dépend du coût réel des dommages subis. L'objectif de cette indemnisation est de ramener l'assuré à son état initial avant la survenance du sinistre. Selon ce principe, l'indemnité versée par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser la valeur de la chose assurée au moment du sinistre, et ne peut pas non plus être supérieure au montant de la somme assurée prévue dans le contrat.

- **Assurances de responsabilité** : Les assurances de responsabilité couvrent les dommages causés à des tiers par l'assuré ou ses biens. Elles protègent les individus et les entreprises contre les réclamations liées à des blessures corporelles, des dommages matériels ou des pertes financières causées involontairement. Ces assurances offrent une tranquillité d'esprit en prenant en charge les frais juridiques, les indemnisations et les règlements résultant de poursuites potentielles. Les assurances de responsabilité sont essentielles pour se prémunir contre les risques et les conséquences financières associés à des erreurs, des accidents ou des négligences qui pourraient causer des dommages à autrui.

4.2. Les assurances de personnes (assurance vie)

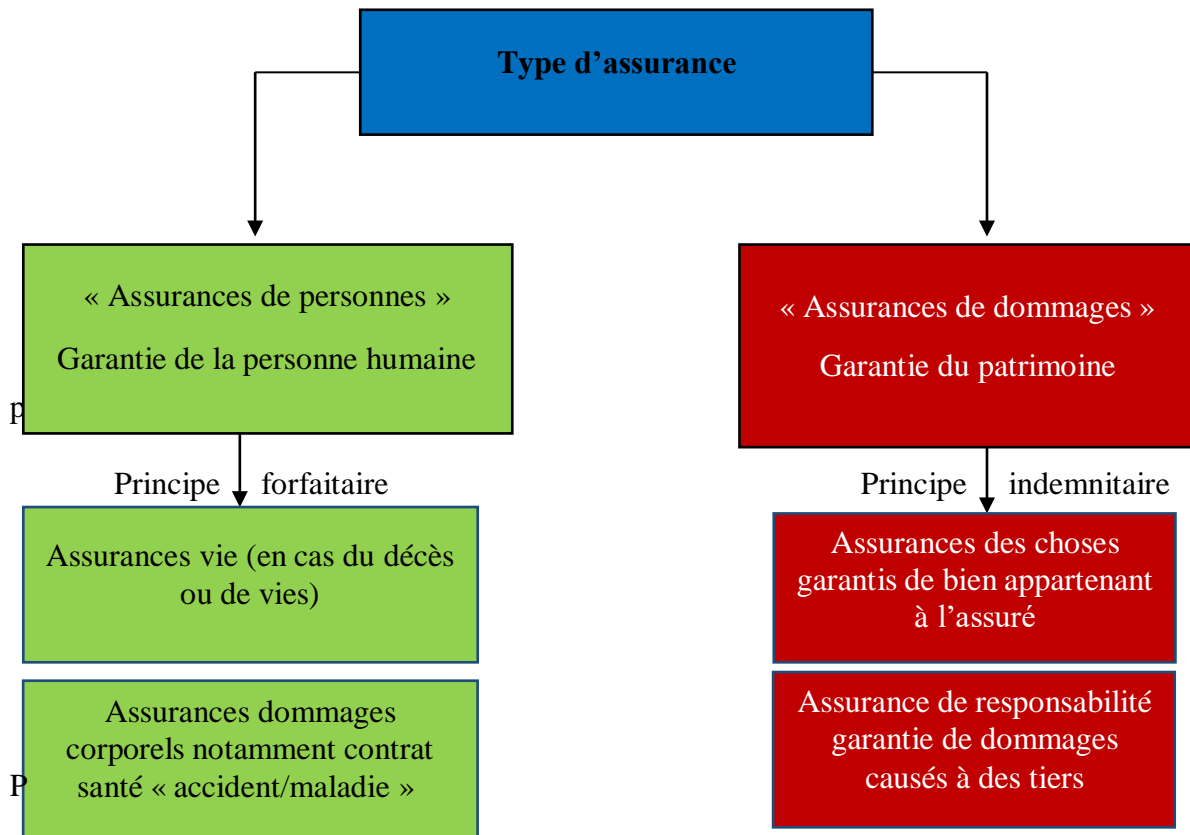
L'assurance de personne est un contrat de prévoyance entre l'assuré et l'assureur qui garantit le versement d'une somme déterminée sous forme de capital ou de rente en cas de réalisation de l'événement prévu au contrat, au bénéficiaire désigné ou au souscripteur. Ce type d'assurance peut être souscrit de manière individuelle ou collective. L'article 60 de l'ordonnance 95/07 régit ce type de contrat.

Les assurances de personnes fonctionnent selon le principe forfaitaire. Contrairement au principe indemnitaire, les montants assurés sont préalablement déterminés dans le contrat d'assurance. Les prestations sont donc fixées à l'avance, en fonction des choix de l'assuré, qui est le seul à pouvoir estimer les sommes dont lui-même ou ses proches pourraient avoir besoin.

Les assurances de personnes ont pour objet de protéger la personne même de l'assuré, soit par :

- **Les assurances en cas de décès** : Ce produit d'assurance prévoit le paiement d'un capital en cas de décès de l'assuré pendant la durée du contrat, à condition qu'aucune clause d'exclusion ne s'applique.
- **Les assurances en cas de vie** : Ce produit prévoit le paiement d'une prestation si l'assuré est vivant au terme du contrat.
- **Assurance vie de groupe dite santé** : L'émergence des assurances santé fait suite à un besoin essentiel de l'être humain, qui est l'accès aux soins médicaux.

Figure N°01 : La distinction entre assurance de dommage et assurance de personne



Source : COUILBAULT, François : LATRASSE Michel, « Les grands principes de l'assurance. 6ème édition », édition L'ARGUS, 2003. Page 42

Section 02 : Principaux éléments d'une opération d'assurance

1. Les éléments d'une opération d'assurance

1.1. La prime

La prime correspond au coût de l'assurance. C'est la somme d'argent que l'assuré verse à l'assureur en échange de la garantie qui lui est offerte.

En général, la prime est calculée en fonction de la valeur du bien à assurer ou du montant du capital à garantir, ainsi que de la probabilité estimée de réalisation du risque pendant la période donnée.

Cette probabilité est assimilée au taux de prime qui varie en fonction de la nature du risque, sa gravité et d'un ensemble d'autres éléments propres à chaque type d'assurance.

1.2. La prestation

Une prestation peut prendre la forme d'un paiement régulier d'une somme d'argent ou de l'exécution d'une tâche ou d'un travail au profit d'une autre personne, généralement dans le cadre d'une obligation légale ou contractuelle.

On distingue deux types de prestations :

- Des prestations indemnitaires : qui sont fixées après que le sinistre s'est produit, et leur montant dépend de l'importance du dommage subi. (Ce type de prestation est pratiqué dans le cas des assurances dommages).
- Des prestations forfaitaires : sont déterminées à la survenance du sinistre, et à la Souscription du contrat exemple des assurances vie.

1.3. La compensation

La compensation est un mécanisme par lequel les assurés contribuent en versant des primes afin de faire face aux conséquences d'un risque commun. Cette contribution permet de constituer une mutualité, grâce à laquelle l'assureur peut indemniser les personnes qui ont subi un sinistre.

L'assurance consiste donc à mettre en place une solidarité entre les assurés pour faire face à la réalisation d'un événement commun. Lorsque le risque augmente, tous les membres de la

mutualité devront payer une prime plus élevée. En revanche, si le risque diminue, la prime de chaque membre diminuera en conséquence.

1.4. Le risque

Le risque est un événement imprévisible et variable. Il peut se présenter sous différentes formes, telles que des problèmes économiques, financiers, techniques, juridiques. Il joue un rôle central dans le domaine de l'assurance. Bien qu'il soit important, il reste complexe à définir précisément. Le risque représente l'événement redouté qui est couvert par l'assurance, c'est ce que l'on cherche à prévenir ou à protéger.

Le risque est :

- Le risque doit être future (ne doit pas être déjà réalisé).
- Aléatoire puisque tout contrat d'assurance repose sur un aléa.
- Le risque doit être licite et ne doit pas être contraire à la loi.

1.5. Le sinistre

Le sinistre est la réalisation d'un risque (incendie, décès, naufrage du navire ...) entrant dans l'objet d'un contrat d'assurance en cours de validité. En référence à ce contrat, l'assureur vérifiera que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son avènement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion.¹⁰

1.6. Le contrat d'assurance

Il s'agit d'un contrat conclu entre une entreprise d'assurance, appelée assureur, et un souscripteur (individu ou groupe), qui établit à l'avance, pour une période spécifique, des échanges financiers en fonction d'un ensemble précis d'événements aléatoires.

Le contrat dont la matérialisation est une police d'assurance qui comprend des conditions générales non personnalisées et des conditions particulières qui précisent notamment la durée de garantie, les caractéristiques du risque assuré, le montant des versements à faire par le souscripteur et le mode de détermination des prestations de l'assureur.¹¹

Le contrat d'assurance est caractérisé par :

¹⁰MRABET, Nabil. Techniques d'assurance. Editeurs UNIVERSITE VIRTUELLE DE TUNIS, 2007, p.16. / Format PDF. Disponible sur : <https://www.slideshare.net/mariemebernoune/assurance-2-1>

¹¹PIERRE PETAUTON : « théorie de l'assurance de dommage », dunod, paris, 2000. p.4.

- Le caractère consensuel :

Le consentement des deux parties est nécessaire et suffisant pour la formation et la validité d'un contrat d'assurance. Cela signifie que l'existence du contrat d'assurance n'est pas liée à l'accomplissement de formalités.

- Le caractère aléatoire :

Ce caractère penche directement à la nature fondamentale de l'assurance et donc la définition même du risque. Il concerne spécifiquement l'objet principal du contrat d'assurance, à savoir le risque couvert. Seuls les risques incertains peuvent être assurés.

- Le caractère synallagmatique :

Le contrat synallagmatique implique des obligations réciproques pour les deux parties. L'engagement de l'assureur est conditionné par celui du souscripteur, et vice versa.

- Le caractère de bonne foi :

La bonne foi est un principe fondamental de l'assurance, et il est présumé que l'assuré agit de bonne foi. Étant donné que l'assureur peut avoir des difficultés à vérifier les déclarations de l'assuré, il est préférable de supposer que l'assuré agit honnêtement. En cas d'incertitude, l'assuré est réputé de bonne foi.

2. Techniques de division de risque

L'assureur ne peut accepter qu'une partie d'un gros risque qui pourrait mettre en péril la mutualité, en utilisant des techniques de répartition des risques. Les deux méthodes principales de répartition des risques, la coassurance et la réassurance, reposent sur le concept de plein.

Chaque société détermine un montant de plein pour chaque catégorie d'assurance en tenant compte de sa capacité financière et de son expérience de la probabilité de réalisation des risques.

Quand la valeur du risque proposé dépasse le montant du plein fixé l'assureur devra pouvoir se décharger de l'excédent pour accepter cette proposition. Pour cela deux méthodes s'offrent à lui.¹²

2.1. La coassurance

La coassurance consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs acteurs. Chacun accepte un certain pourcentage du risque, et il reçoit en échange ce même pourcentage de la prime. En cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues. La gestion et l'exécution du contrat d'assurance sont confiés à l'un des assureurs appelé opérateur et dûment mandaté par les autres assureurs participants à la couverture du risque.¹³

2.2. La réassurance

La réassurance est une opération par laquelle une société d'assurance (la cédante) s'assure elle-même auprès d'une autre société (la réassurance) pour tout une partie des risques qu'elle a pris en charge. Il s'agit bien dans ce cas de « l'assurance de l'assurance » ou d'une assurance au second degré. En matière de réassurance, l'assureur est le seul responsable vis-à-vis de l'assuré.¹⁴

3. Les rôles de l'assurance

L'assurance ne se limite pas à intervenir lors de la survenance des événements malheureux auxquels sont exposés les individus, mais elle présente d'autres utilités sur le plan social et économique.¹⁵ A ce titre, l'assurance revêt un rôle social et économique.

3.1. Les rôles sociaux

L'objectif de l'assurance est de fournir une indemnisation aux assurés qui subissent des pertes ou des sinistres, en utilisant les cotisations prépayées par l'ensemble des assurés.

Avant tous, l'assurance joue un rôle purement social.

¹²François couilbault : « *les grands principes de l'assurance* », Edition l'argus 8eme Édition, paris, 2007, p : 80

¹³L'article n-3 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances

¹⁴L'article n-4 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances

¹⁵<https://cours-de-droit.net/le-role-social-et-economique-de-l-assurance-a121606612/>

- Fournir les ressources financières nécessaires à un individu sinistré pour reconstruire ou acquérir une nouvelle maison après avoir perdu la sienne suite à un tremblement de terre.
- Assurer un soutien financier aux veuves et aux orphelins suite au décès imprévu du chef de famille, afin de garantir des revenus pour leur subsistance.
- Fournir des indemnités de remplacement de salaire à un employé qui a perdu sa capacité de travailler dans son domaine en raison d'un accident, afin de compenser la perte de revenu liée à l'incapacité professionnelle.
- Fournir une assistance financière aux personnes malades pour leur permettre d'accéder à des traitements plus efficaces et récupérer plus rapidement leurs capacités physiques.

Ces exemples illustrent le rôle social de l'assurance qui vise à assurer la sécurité des individus, de leur patrimoine et de leurs revenus, contribuant ainsi à préserver la stabilité sociale et le bien-être des personnes.

L'assurance joue également un rôle crucial dans la survie des entreprises en leur fournissant les moyens financiers pour surmonter des situations difficiles telles que les incendies, les inondations, les faillites de clients débiteurs, etc. En aidant les entreprises à survivre, l'assurance sauve également des emplois, et par conséquent, des individus et des familles.

3.2. Les rôles économiques

L'assurance est un élément clé pour favoriser le développement économique, cela se traduit notamment par :

- La stimulation de l'investissement : L'assurance permet aux entreprises et aux particuliers de se protéger contre les risques liés à leurs activités, ce qui encourage l'investissement en réduisant l'incertitude financière.
- La mobilisation de l'épargne : Les compagnies d'assurance collectent des primes d'assurance, qu'elles investissent ensuite dans des projets économiques. Ainsi, l'assurance contribue à la mobilisation de l'épargne et au financement de l'économie.
- La création d'emplois : Le secteur de l'assurance est lui-même créateur d'emplois, mais il contribue également à la continuité des entreprises assurées et donc à la préservation des emplois existants.

- La réduction de la vulnérabilité des économies : L'assurance permet de réduire les conséquences financières des sinistres et des catastrophes naturelles, ce qui contribue à la stabilité des économies.
- Le soutien à la croissance des marchés financiers : Les compagnies d'assurance sont des investisseurs importants sur les marchés financiers, ce qui contribue à leur développement et à leur liquidité.

De ce fait, l'assurance joue le rôle d'une distribution financière. Cependant, Pendant la période intermédiaire entre la collecte des primes et le paiement des prestations, l'assureur est tenu de constituer des réserves avec les fonds collectés, afin de les utiliser en cas de sinistres.

Section 03 : Le secteur assurantiel en Algérie

Le secteur des assurances en Algérie a connu des évolutions majeures au fil du temps, passant d'une période de centralisation où il était sous le contrôle strict de l'Etat à une période de libéralisation, qui a été marquée par l'adoption de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances. Cette ordonnance a instauré des réformes importantes dans le secteur des assurances en Algérie, et a permis l'émergence d'un marché de l'assurance plus ouvert et concurrentiel.

1. Historique des assurances en Algérie

Le marché des assurances en Algérie a traversé plusieurs étapes depuis l'indépendance, témoignant ainsi de son évolution. Afin de mieux retracer cette évolution, nous allons présenter ici un résumé des étapes importantes qui ont marqué l'histoire de l'assurance en Algérie.

1.1. La nationalisation

Après l'indépendance, les activités d'assurance en Algérie étaient principalement dominées par les compagnies d'assurance étrangères, en particulier françaises, qui exerçaient leurs activités à partir de leurs sièges situés ailleurs. Le contrôle exercé sur ces compagnies était plutôt formel, et les opérations d'assurance étaient régies par des lois françaises.

Les autorités ont rapidement pris conscience des conséquences néfastes d'une telle situation, qui était préjudiciable à la politique économique et financière du pays, ainsi qu'aux intérêts des assurés qui craignaient que les compagnies d'assurance ne respectent pas leurs engagements.

Face à cette situation, le législateur est intervenu en adoptant des lois le 8 juin 1963 afin de protéger les intérêts nationaux et insuffler une nouvelle dynamique dans le secteur des assurances.

- En 1963, pour renforcer le secteur des assurances en Algérie, une institution de réassurance légale a été établie, appelée la Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR). Dans le cadre de cette initiative, le ministre des Finances a imposé aux compagnies d'assurance opérant en Algérie l'obligation de céder à la CAAR une part de 10 % de leurs souscriptions. Cependant, les compagnies d'assurance étrangères ont refusé de se conformer à cette obligation et ont cessé toute

activité d'assurance en Algérie. La CAAR a alors pris en charge les engagements envers les assurés laissés par ces compagnies et a assumé la responsabilité des indemnisations nécessaires.

- La loi numéro 63-201 du 8 juin 1963 a imposé aux entreprises d'assurance, quelles que soient leur nationalité, certaines exigences en termes de garanties. Ces exigences se traduisaient par :

- Le contrôle et la surveillance par le ministère des Finances de toutes les compagnies d'assurances.

- L'agrément par le ministère des Finances, que devait demander toute compagnie d'assurance étrangère désirant exercer ou continuer leurs activités en Algérie.

- Par l'arrêté du 12 décembre 1963, la Société Algérienne d'Assurance (SAA) a été créée, avec 39% de son capital détenu par des actionnaires égyptiens.
- La création de la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation et de la Culture (MAATEC) par l'arrêté du 29 décembre 1964.¹⁶

1.2. La spécialisation

Le ministre des finances propose une solution aux problèmes liés aux contrats d'assurance et au règlement rapide des sinistres en redéfinissant l'objectif des deux sociétés nationales, la CAAR et la SAA (après le rachat des parts égyptiennes). Cette redéfinition consiste à préciser les risques que chacune de ces sociétés devra prendre en charge, ce qui soulève la question de la spécialisation.

La décision n°828 du 21 mai 1975 a établi le principe de la spécialisation des compagnies d'assurance. Cette décision vise à restructurer l'exploitation des mécanismes du marché de l'assurance, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1976. Elle poursuit essentiellement deux objectifs.

Tout d'abord, la décision vise à éliminer la concurrence entre les deux sociétés nationales, la CAAR et la SAA, sur le marché de l'assurance. Ensuite, elle vise à attribuer à chaque

¹⁶ Bouaziz CHEIKH : « l'histoire de l'assurance en Algérie », revu assurance et gestion des risques », vol.81 (3-4), octobre– décembre 2013. p.286.

entreprise une activité spécifique et à accorder l'exclusivité aux compagnies d'assurance pour la couverture de certains types de risques.

- La CAAR est spécialisée dans l'assurance des risques importants qui nécessitent une expertise approfondie, notamment les risques liés au transport et à l'industrie.
- La SAA est spécialisée dans l'assurance des petits risques, qui peuvent néanmoins générer une épargne importante. Elle couvre notamment les risques liés à l'automobile, le vol, le bris de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, ainsi que les risques simples d'incendie et d'explosion.

En 1975, la Compagnie centrale de réassurance (CCR) a été créée. Les compagnies d'assurance ont été obligées de céder l'intégralité de leurs réassurances à la CCR. En 1982, une accentuation de la spécialisation a été mise en place avec la création de la Compagnie algérienne d'assurance transport (CAAT), qui a monopolisé les risques liés au transport, prenant ainsi une part du marché de la CAAR, qui était spécialisée dans les risques industriels.

1.3. La déspecialisation

En 1989, l'introduction de textes régissant l'autonomie des compagnies publiques a entraîné la fin de la spécialisation. À partir de cette date, les sociétés ont été autorisées à proposer des assurances dans tous les domaines. Par conséquent, les trois compagnies publiques existantes ont modifié leurs statuts pour inclure toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a engendré une véritable concurrence entre elles.

L'Algérie a mis en place un cadre juridique pour les assurances avec l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995. Cette ordonnance a mis fin au monopole de l'État dans le domaine des assurances et a permis la création de sociétés privées algériennes. Elle a également réintroduit les intermédiaires d'assurances tels que les agents généraux et les courtiers disparus avec l'institution du monopole de l'État sur l'activité d'assurance.

Les compagnies étrangères qui souhaitent s'implanter en Algérie ont plusieurs options, notamment la possibilité de se constituer en sociétés d'assurances de droit local, en succursales ou en mutuelles d'assurance. Depuis janvier 2007, elles peuvent également choisir de créer un bureau de représentation. Chacune de ces structures est soumise à un régime juridique spécifique.

En 2008, le contentieux entre l'Algérie et la France concernant les assurances a été définitivement réglé. Ce contentieux remonte à 1966, lorsque le secteur des assurances a été nationalisé par l'État algérien nouvellement indépendant. Les assureurs français présents sur ce marché ont été contraints de cesser leurs activités et de quitter le pays. Les engagements pris par ces compagnies françaises ont ensuite été honorés par les compagnies algériennes. Cependant, les biens immobiliers acquis en contrepartie de ces engagements sont restés légalement la propriété des compagnies françaises. En conséquence, les compagnies algériennes ont dû régler les sinistres sans pouvoir utiliser les actifs correspondants.

L'accord du 7 mars 2008 entre les sociétés françaises AGF, Aviva, AXA, Groupama, MMA et les sociétés publiques algériennes SAA et CAAR a légalisé la situation décrite précédemment dans le cadre du droit algérien. Cet accord a organisé un transfert rétroactif des portefeuilles entre les deux parties signataires, à partir de 1966.

En fin 2012, le marché est composé de 22 sociétés d'assurance (dommages, personnes et mutuelles) et de réassurance dont la moitié relève du secteur public.

2. La composition du secteur algérien des assurances :

Les compagnies d'assurance et de réassurance sont au nombre de vingt-quatre. Dix sociétés publiques, neuf sociétés privées et deux mutuelles économiques privées, deux compagnies nationales spécialisées et une compagnie de réassurance.¹⁷

2.1. Les sociétés publiques

Il y a quatre compagnies d'assurance généralistes qui offrent des services dans toutes les catégories d'assurance.

- La CAAR (la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance), c'est la compagnie d'assurance de dommages opérant sur le marché, créée le 8 juin 1963, est la plus ancienne de toutes. Elle a été fondée seulement un an après l'indépendance.

- La SAA (la société algérienne d'assurance), c'est une compagnie d'assurance de dommages qui a été créée le 12 décembre 1963 vient juste après la CAAR. En 2012, elle était classée au premier rang des compagnies d'assurance de dommages en Algérie.

¹⁷www.uar.dz. Chiffres. Clés -du secteur p 29.

- La CAAT (la compagnie algérienne des assurances transport) spécialisé ainsi dans les assurances de dommages elle a été créée le 30 avril 1984.

- La CASH la compagnie d'assurance des hydrocarbures, Elle a été créée le 04 octobre 1999, elle est spécialisée dans les assurances de dommages, filiale de la SONATRACH.¹⁸

En vertu de la loi 06-04, qui exige la séparation des assurances de dommages et des assurances de personnes, les trois premières compagnies publiques ont créé trois filiales dédiées aux assurances de personnes. Les trois sociétés en question qui sont :

- « TAAMINE LIFE ALGERIE » SPA, filiale de la CAAT.

- « CAARAMA assurance » SPA, filiale de la CAAR.

-SAPS, abréviation de Société d'Assurance de Prévoyance et de Santé, est une entreprise résultant d'une collaboration entre la compagnie d'assurance française MACIF et la SAA.

2.2. Les sociétés privées algériennes

Sont en nombre de six :

- 2A algérienne des assurances (1999).

- Alliance, assurance (société coté sur la bourse d'Alger (2005).

- CIAR, compagnie internationale d'assurance et de réassurance et sa filiale d'assurance de personnes MACIR-vie (1999).

- MACIR-vie obtenu son agrément par arrêté n° 67 du 11 août 2011 du ministère des Finances pour la distribution des produits d'assurances de personnes.

- SALAMA assurance (El Baraka ou à Al Aman (2005).

- Et trust Alegria (1998).

2.3. Les sociétés privées étrangères

Les sociétés privées étrangère sont en nombre de trois :

- AXA Algérie ; qui a ouvert sa première agence en décembre 2011 et dispose de deux filiales (Domage et Vie).

¹⁸<http://www.univ-ecostif.com/seminars/takaful/27.pdf>.

- Cardiff El Djazair (2006) première société agréée spécialisé en assurance de personnes en Algérie (filiale de l'entreprise française BNP).
- La GAM, général d'assurance méditerranéenne (appartenant au groupe ECP société de capital institution panafricaine (2005).

2.4. Les sociétés mutuelles

Sont en nombre de deux :

- CNMA (la caisse nationale de mutualité agricole) mutuelle agricole de la mutualité agricole française représentant une part de marché de 6%.
- MAATEC / la mutuelle algérienne d'assurance des travailleurs de l'Éducation nationale et de la culture).

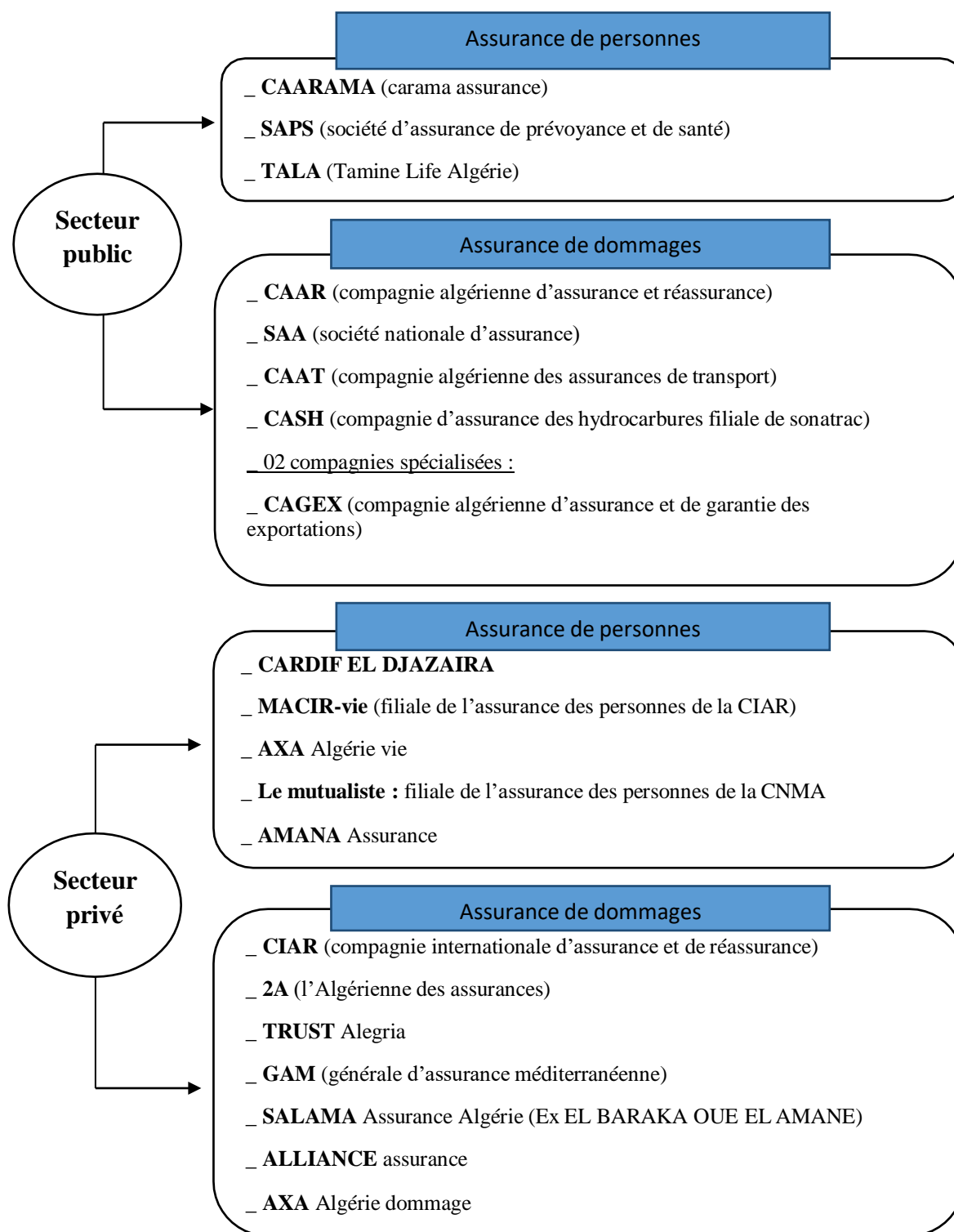
2.5. Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit

- la CASEX (assurance-crédit à l'exportation).
- la SGCI (assurance-crédit de l'immobilier)

2.6. Une société publique de réassurance

La Compagnie Centrale de Réassurance (CCR) est la seule société agréée exclusivement pour la réassurance. Elle bénéficie de manière préférentielle des transferts de risques du marché de la garantie de l'État.

Figure N°02 : Les différentes compagnies d'assurance en Algérie



Source : inspiré à partir des données de la thèse de doctorat de M. HADAD « L'impact des institutions informelles sur la demande de l'assurance des catastrophes naturelle en Algérie » université UMMTO, 2019

3. Les intervenants et intermédiaires dans le marché Algérien des assurances :

Le marché des assurances en Algérie est soutenu par trois institutions autonomes qui composent son cadre institutionnel : le Conseil National des Assurances (CNA), la Commission de Supervision des Assurances (CSA) et la Centrale des Risques (CR). Les pouvoirs publics jouent un rôle crucial dans ces institutions, exerçant une influence déterminante sur le marché des assurances.

Cette structure multipartite témoigne de la volonté des autorités publiques de mettre en place un cadre juridique visant à la fois la protection des intérêts des assurés et le développement d'un secteur des assurances à la fois social et économique. Cela reflète l'engagement des pouvoirs publics à garantir la protection des assurés tout en favorisant la croissance et l'évolution du secteur des assurances.

Avant d'entamer la présentation des différents intervenants du marché assurantiel en Algérie, nous allons présenter le ministère des finances.

3.1. Le ministère des finances

Sa mission consiste à autoriser les sociétés d'assurance et de réassurance à exercer leurs activités une fois qu'elles ont obtenu son agrément. Son rôle principal est de protéger les droits des assurés et des bénéficiaires de contrats, ainsi que de garantir la stabilité financière des compagnies d'assurance et leur capacité à respecter leurs engagements. Il exerce également une supervision sur toutes les questions juridiques et techniques liées aux opérations d'assurance et de réassurance, allant de l'élaboration des textes réglementaires aux études portant sur le développement et l'organisation du secteur.

3.2. Les institutions autonomes

3.2.1. Le conseil national des assurances : (CNA)

Le CNA est un espace de dialogue et de collaboration entre les différentes parties impliquées dans le domaine de l'assurance, notamment les assureurs, les intermédiaires d'assurance, les assurés, les autorités publiques et les professionnels travaillant dans le secteur.

Le Conseil national des assurances a la possibilité de présenter des propositions au ministre en charge des finances afin de mettre en place des mesures visant à améliorer l'efficacité et la

promotion de l'activité d'assurance. Ces propositions ont pour objectif de rationaliser le fonctionnement du secteur des assurances.

En accord avec la législation en vigueur, le Conseil national des assurances a le pouvoir de formuler des propositions concernant toutes les mesures relatives a :

- aux règles techniques et financières visant à améliorer les conditions générales de fonctionnement des sociétés d'assurance et de réassurance ainsi que celles des intermédiaires.
- aux conditions générales des contrats d'assurance et des tarifs,
- à l'organisation de la prévention des risques.

3.2.2. La commission de supervision des assurances : (CSA)

La commission, par le biais de la structure chargée des assurances au ministère des finances et avec l'aide des inspecteurs d'assurance, agit en tant qu'organe de contrôle administratif dans le but d'assurer la solvabilité des compagnies d'assurance. Dans ce contexte, la CSA a le pouvoir de demander des évaluations expertes concernant les engagements réglementés.

De plus, la commission peut restreindre l'activité d'une société d'assurance dans une ou plusieurs branches, limiter ou interdire la disposition libre de ses actifs, et nommer un administrateur provisoire. Elle est également autorisée à exiger des sociétés d'assurance la mise en place d'un dispositif de contrôle interne et d'un programme de détection de lutte contre le blanchiment d'argent.

3.2.3. La centrale des risques (C R)

Selon le décret exécutif n°07-138, la centrale a pour mission de rassembler et regrouper les informations concernant les contrats d'assurance souscrits auprès des sociétés d'assurance, des sociétés de réassurance et des succursales d'assurances étrangères.

Effectivement, les sociétés d'assurance sont tenues de déclarer à la centrale tous les contrats qu'elles émettent. Les modalités et la fréquence de ces déclarations sont définies par un arrêté émis par le ministre des Finances. La centrale est chargée de les informer en cas de souscription de plusieurs assurances de même nature pour un même risque.

3.3. Les intermédiaires d'assurances

La présence des intermédiaires d'assurance n'est pas obligatoire, mais leurs compétences professionnelles permettent d'informer et de conseiller efficacement les candidats à l'assurance. Leur rôle principal est de distribuer les produits d'assurance auprès du public.

Les principaux acteurs de cette catégorie sont les suivants :

3.3.1. Les agents généraux

L'agent général d'assurance est un intermédiaire qui agit en tant que mandataire pour une ou plusieurs compagnies d'assurance. Il engage celle-ci :

- En vendant des contrats d'assurances à ses clients.
- En recevant le paiement des cotisations d'assurance et aussi les déclarations de sinistre.
- En versant des indemnités aux assurés à la suite d'un sinistre.

Le terme "général" dans l'expression "agent général d'assurance" indique que cet intermédiaire propose au public l'ensemble des contrats d'assurance distribués par sa société. L'agent général est rémunéré sous forme de commissions. Il convient de noter que la société d'assurance est responsable solidairement des actes accomplis par son agent général dans l'exercice de ses fonctions.

3.3.2. Les courtiers

Le courtier est un professionnel qui agit en tant qu'intermédiaire entre deux parties (personnes physiques ou morales) susceptibles d'être intéressées par une même transaction, et facilite la conclusion d'un contrat entre elles. Le courtier perçoit une rémunération sous forme d'honoraires ou de commissions de l'une ou l'autre des parties contractantes. En tant que mandataire de l'assuré, le courtier représente les intérêts de ce dernier auprès des compagnies d'assurance. De plus, le courtier est propriétaire de son propre portefeuille de clients.

3.3.3. Les bancassurances

La bancassurance désigne la commercialisation de produits d'assurance par le biais d'un réseau bancaire. Cette convergence d'activités a permis aux banquiers et aux assureurs de bénéficier d'une synergie et de réduire leurs coûts, tout en accédant à de nouveaux marchés.

La loi 06-04 du 20 février 2006 a permis l'introduction de la bancassurance en Algérie en autorisant la distribution des produits d'assurance par les banques, les établissements financiers et les entités similaires.

Conclusion

L'assurance est une pratique ancienne qui remonte à plusieurs millénaires. Depuis toujours, l'idée de solidarité a été profondément ancrée dans l'esprit des populations, et au fil des siècles, l'assurance s'est développée pour prendre la forme que nous lui connaissons aujourd'hui.

L'assurance est un élément essentiel au fonctionnement et à la croissance de l'économie nationale. Elle constitue une activité économique fondamentale. En offrant la possibilité aux particuliers de protéger leur patrimoine, elle leur confère une sécurité financière. Ainsi, l'assurance permet de prévenir les pertes financières significatives et de maintenir la stabilité économique individuelle.

Depuis la libéralisation du secteur de l'assurance en Algérie, le marché national de l'assurance a connu une croissance continue, notamment grâce à l'arrivée des compagnies d'assurance étrangères et des acteurs privés. Cette ouverture a favorisé le développement et la diversification de l'offre d'assurance, offrant aux consommateurs algériens un choix plus large de produits et de services d'assurance. Cette évolution a également stimulé la concurrence sur le marché, encourageant ainsi l'innovation, l'amélioration de la qualité des services et la création d'emplois dans le secteur de l'assurance en Algérie.

*CHAPITRE II : L'ASSURANCE
AUTOMOBILE ET LA GESTION DES
SINISTRES*

Introduction

De nos jours, posséder une voiture est devenu essentiel dans la vie quotidienne. Cependant, la circulation automobile présente des dangers considérables, en particulier pour les jeunes conducteurs en raison de comportements tels que l'excès de vitesse. Cette situation a engendré un nouveau risque social, auquel l'État n'est pas resté insensible, étant donné les difficultés rencontrées par les particuliers pour faire face aux dommages importants causés par ces accidents.

C'est dans cette perspective que l'État a établi l'obligation légale d'assurer les véhicules automobiles, rendant ainsi cette assurance indispensable pour chaque propriétaire de voiture.

La souscription d'un contrat d'assurance automobile représente un accord entre un assureur et un assuré, établissant les droits et obligations de chaque partie. Ce contrat peut également inclure, selon ses modalités, des garanties facultatives complémentaires couvrant les dommages ainsi que les règles de responsabilité civile. Les dommages corporels désignent les blessures subies par les individus à la suite d'accidents de la circulation automobile.

A cet égard, ce chapitre s'articule autour de trois sections. La première sera consacrée sur la souscription d'un contrat d'assurance automobile, la deuxième section traitera les garanties et les exclusions en assurance automobile et en fin dans la troisième section nous verrons ce qui concerne la gestion des sinistres automobiles.

Section 01 : La souscription d'un contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance est un accord par lequel une entreprise d'assurance, également appelée assureur, s'engage à fournir à une autre personne, appelée "assuré", une prestation financière en cas de réalisation du risque spécifié dans le contrat ou à la fin de la période convenue. Cette prestation est fournie en échange d'une rémunération appelée prime ou cotisation.

1. Définition de l'assurance automobile

En Algérie, il est obligatoire pour tout conducteur de souscrire une assurance automobile s'il souhaite circuler sur le territoire. L'assurance automobile a pour rôle principal de prévoir l'indemnisation des dommages causés à un tiers par le conducteur ou l'un de ses passagers. Elle vise à couvrir les dépenses liées aux blessures infligées à une personne ainsi qu'aux dommages matériels.

Selon l'article 01 de l'ordonnance n° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, l'assurance automobile est défini comme suit : « Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule ».

2. Définition d'un contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance est une mesure préventive visant à se protéger contre certains risques. Il s'agit d'un accord par lequel une personne physique ou morale se prémunit contre la possibilité de subir ou causer des dommages en cas de sinistre. Le contrat d'assurance est réglementé par le code civil et représente un accord conclu entre un assureur et un assuré en vue de garantir contre un risque spécifique.

En peut résumer que : « le contrat d'assurance est le lien juridique qui oblige l'assureur à garantir le risque. Le souscripteur à en payer la prime ». Selon l'article de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

2.1. Les caractéristiques du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est :

- **Aléatoire** : L'aléa est une condition essentielle à la formation d'un contrat d'assurance, car il en constitue l'essence même. Le caractère aléatoire est étroitement lié à la validité d'un contrat d'assurance. Il s'applique également à l'objet principal du contrat d'assurance, c'est-à-dire le risque couvert. Seul un risque aléatoire peut faire l'objet d'une assurance.
- **Consensuel** : le consentement des deux parties est nécessaire et suffisant pour la Formation et la validité du contrat d'assurance.
- **Synallagmatique** : L'assuré et l'assureur s'engagent mutuellement : il n'y a jamais de gratuité, car une cotisation est payée pour couvrir un risque. Ainsi, si le risque se matérialise, l'assureur indemniserà les dommages couverts conformément aux termes du contrat.
- **A titre onéreux** : L'assureur s'engage à fournir une garantie de paiement des indemnités en échange du versement d'une prime par le souscripteur.
- **Successif** : La garantie de l'assurance s'étend sur une période de temps, ce qui renforce son caractère aléatoire. Ce caractère tient compte de l'aspect temporel de la couverture offerte.
- **D'adhésion** : Bien que le caractère consensuel préserve la liberté des parties et que le caractère synallagmatique assure leur égalité, les contractants adhèrent à l'ensemble des dispositions du contrat, ce qui peut poser problème étant donné que le contrat est préétabli par l'entreprise d'assurance et proposé à son client de manière unilatérale.
- **De bonne foi** : Pour que le contrat d'assurance soit valide, les déclarations faites par l'assuré doivent être sincères, sans que l'assureur soit obligé de vérifier les éléments déclarés. Ce principe est fondé sur l'article 1134 du code civil. La bonne foi est présumée (article 2268 du code civil), tandis que la mauvaise foi est toujours sévèrement sanctionnée par les tribunaux.

2.2. Types de contrat d'assurance

Il existe deux types de contrat d'assurances : les contrats particuliers et les contrats flottes

- **Les contrats particuliers :** Le contrat vise à assurer un seul véhicule qui est utilisé à des fins professionnelles. Ces contrats s'appliquent aux particuliers, et les critères pris en compte par l'assureur sont principalement les caractéristiques du véhicule ainsi que celles du conducteur.
- **Les contrats flottes :** La flotte désigne l'ensemble des véhicules à moteur couverts par une seule police d'assurance automobile. Les véhicules inclus dans le contrat de flotte peuvent être variés, tels que des voitures, des scooters, des motos individuelles, des poids lourds, et peuvent avoir différents usages tels que le transport de personnes, de marchandises, ou être des véhicules attelés, etc. Dans un contrat de flotte, il n'est pas nécessaire de connaître tous les conducteurs de manière individuelle.

2.3. Les phases de souscription d'un contrat

Dans le processus de souscription d'une assurance, on peut identifier deux étapes distinctes :

- La phase précontractuelle, dans laquelle la liberté des contractants n'est pas encore engagée.
- La phase contractuelle implique la conclusion du contrat, au cours de laquelle les parties s'engagent réciproquement à respecter certaines obligations.

_ **La phase précontractuelle :** La phase précontractuelle d'un contrat d'assurance englobe tous les échanges qui ont lieu entre l'assureur potentiel et l'assuré potentiel avant de parvenir à un accord. L'assureur a l'obligation d'informer et de guider l'assuré sur les différentes garanties disponibles à la souscription. De plus, il est tenu d'expliquer de manière claire le contenu et la portée de chaque garantie. Sur demande, un devis peut être établi à l'aide d'un logiciel.

_ **La phase contractuelle :** Dans la formation d'un contrat d'assurance, l'étape contractuelle correspond à la convergence des volontés entre l'assuré et l'assureur. Le preneur d'assurance manifeste sa volonté de contracter en soumettant une proposition, et le contrat est établi dès que l'assureur accepte cette proposition. À ce stade, la compagnie d'assurance remettra au souscripteur divers documents, et le contrat prendra effet à une date spécifiée. La phase contractuelle passe par les étapes suivantes :

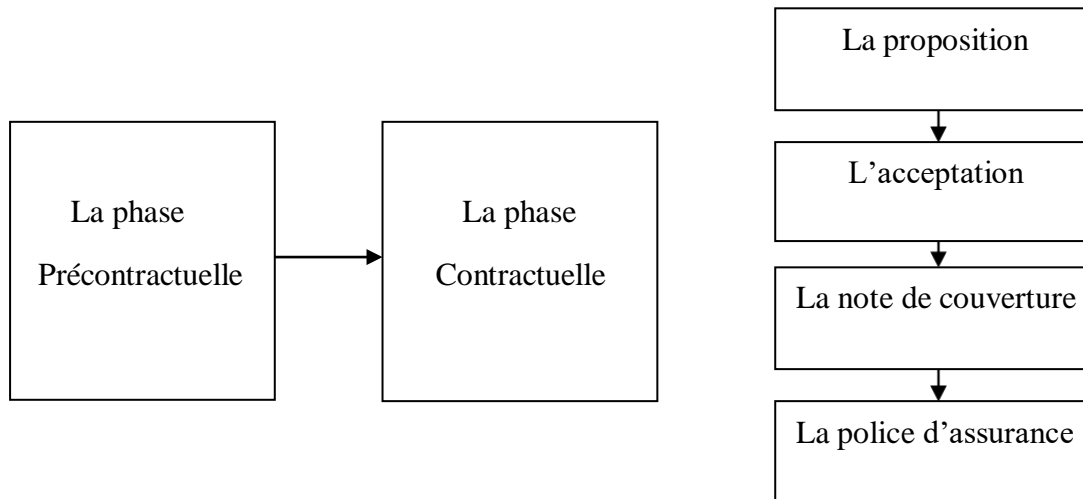
La proposition : La proposition d'assurance peut être présentée sous la forme d'un questionnaire pré-imprimé, que le futur souscripteur, également appelé assuré ou personne ne souhaitant s'assurer, doit remplir et remettre à la compagnie d'assurance. La proposition d'assurance fournit des informations permettant à l'assureur d'évaluer le risque qu'il devra couvrir. Il est essentiel que les informations fournies soient exactes et précises.

L'acceptation : L'acceptation du contrat d'assurance n'est pas soumise à une forme spécifique, tant qu'elle est exprimée sans vice de consentement. L'assuré peut accepter la Proposition de manière explicite.

La note de couverture : Un document provisoire est établi pour constater l'existence et les modalités d'une garantie avant l'établissement de la police d'assurance ou d'un avenant. Ce document est délivré par l'assureur ou un intermédiaire et permet à l'assuré de bénéficier immédiatement d'une couverture sans attendre la rédaction finale de la police d'assurance. Il peut prendre la forme de tout document sur lequel sont indiquées les mentions essentielles, telles que les noms des parties, le numéro de police, l'objet, le montant et la durée de la garantie.

La police d'assurance : La police d'assurance constitue la preuve du contrat d'assurance. Généralement, elle est établie en trois exemplaires, dont un est remis à l'assuré, un autre à la direction régionale et le dernier à la compagnie d'assurance. La police d'assurance comprend plusieurs éléments complémentaires tels que les conditions générales, les conventions spéciales, les conditions particulières. Ces éléments doivent obligatoirement figurer dans la police d'assurance.

Figure N°03 : Les phases de souscription d'un contrat d'assurance



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

2.4. Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance

Selon la réglementation du secteur des assurances, il est obligatoire de consigner par écrit les engagements pris entre les deux parties impliquées dans le contrat d'assurance, c'est-à-dire l'assureur et les assurés. Ce document écrit, appelé "contrat", doit clairement définir l'objet de l'assurance et inclure toutes les conditions convenues et acceptées par les deux parties de manière mutuelle. Le contrat d'assurance se compose de deux parties principales : les conditions générales, les conditions particulières.

2.4.1. Les conditions générales

Les textes non personnalisés font référence aux conditions générales du contrat d'assurance. Ces conditions générales définissent les garanties offertes, leurs limites, les exclusions éventuelles ainsi que les engagements mutuels des parties. Elles sont établies en prenant en considération les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

- Les noms et domiciles des parties contractantes.

- La chose ou la personne assurée.

- La nature des risques garantis.
- La date de la souscription.
- La date d'effet et la durée du contrat.
- Le montant de la garantie.
- Le montant de la prime ou cotisation d'assurance.

2.4.2. Les conditions particulières

Les conditions particulières du contrat d'assurance sont spécifiques à chaque situation individuelle et permettent de personnaliser la couverture du risque. Elles ont une importance supérieure aux conditions générales et peuvent même y déroger. Elles détaillent les particularités spécifiques du risque assuré. On doit y insérer :

- Le nom et le domicile des parties contractantes.
- La chose ou la personne assurée.
- La nature des risques garantis.
- La date d'effet des garanties.
- La durée de la garantie.
- Les montants des garanties et de la prime ou de la cotisation.¹⁹

Le contrat d'assurance repose sur les déclarations faites par l'assuré lui-même, ainsi que celles éventuellement faites par le souscripteur s'il agit au nom d'une tierce personne. Il est important de noter que le contrat n'entre en vigueur qu'après qu'il a été signé par toutes les parties concernées et après le paiement de la première prime.

Ainsi, toute modification au contrat d'assurance doit faire l'objet d'un avenant signé des deux parties.

¹⁹Voir l'article N°07 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la Loi n° 06-06 du 20/02/2006.

3. Dispositions relatives au contrat d'assurance

La formation du contrat d'assurance automobile est soumise à des normes spécifiques, qui doivent être connues par toutes les parties impliquées.

3.1. Date d'effet et durée du contrat

Le contrat d'assurance est considéré comme parfait dès sa signature par les parties. La société d'assurance est autorisée à commencer son exécution dès ce moment. Toutefois, les effets du contrat ne seront observés qu'à la date spécifiée dans les conditions particulières, ainsi qu'à partir de 2 heures après la validation du contrat d'assurance.

Le contrat est souscrit pour la durée fixée aux conditions particulières. Il cessera de produire ses effets plein droit et sans autre avis, aux dates fixées aux conditions particulières, sauf cas d'annulation ou de résiliation.²⁰

3.2. Résiliation du contrat

Si les conditions de validité du contrat ne sont pas respectées, cela peut entraîner l'annulation du contrat. Tant l'assureur que l'assuré ont la possibilité de résilier le contrat en exprimant leur volonté respective.

Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions suivantes :

3.2.1. Par la société

- En cas de non-paiement des primes :(dix 10) jours après la suspension des garanties s'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction.
- En cas d'aggravation de risque (passé un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la proposition portant des nouveaux taux de prime non acceptés par l'assuré.
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration de risque de la part de l'assuré lorsque celui-ci refuse le maintien de contrat moyennant une prime plus élevée.²¹

²⁰Voir les conditions générales, assurance automobile, SAA visa n°7/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p08.

3.2.2. Par le souscripteur

- En cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans le contrat, et si la société refuse de réduire la prime en conséquence.
- En cas d'aliénation du véhicule assuré.
- Changement de l'adresse, l'augmentation de la prime.

3.2.3. Par la masse des créanciers de souscripteur

Après un préavis de quinze (15) jours, dans une période ne dépassant pas quatre (4) mois à partir de la date spécifiée. (Art 23 de l'ordonnance N°95-07. Du 25 janvier 1995 modifiée et complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006).

3.2.4. De plein droit

- En cas de réquisition du véhicule assuré (dans les cas et conditions fixés par la législation en vigueur).
- En cas de perte totale du véhicule assuré.

3.3. Le transfert de propriété du véhicule assuré

En cas de décès du propriétaire du véhicule assuré, l'assurance est transférée en plein droit à l'héritier du véhicule et ce dans les conditions prévues dans l'article 24 de l'ordonnance N°95-07, du 25 janvier 1995 modifiée par la loi 06-04 du 20 février 2006.²²

En cas d'aliénation du véhicule automobile, l'assurance se poursuit automatiquement jusqu'à l'expiration du contrat au profit de l'acquéreur, sans nécessiter de démarches supplémentaires. Toutefois, il est de la responsabilité de l'acquéreur de notifier l'assureur dans un délai de 30 jours et de s'acquitter des obligations financières liées au contrat.

²¹Voir les conditions générales, assurance automobile, SAA visa n°1/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p05.

²² Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p24

*CHAPITRE II : L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA GESTION DES
SINISTRES*

Le souscripteur doit informer la société par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de la date d'aliénation du véhicule assuré.

Section 02 : Les garanties et les exclusions en assurance automobile

Lorsque l'assureur automobile présente son offre de garanties à un client, celle-ci comprendra différents types de garanties. En plus de la garantie obligatoire de base, qui est la responsabilité civile, d'autres garanties seront proposées.

L'assureur automobile propose également d'autres garanties facultatives couvrant les dommages subis par le véhicule ainsi que celles liées à la protection des personnes transportées à bord.

1. Les garanties obligatoires

1.1. La garantie RC

« Tous propriétaire d'un véhicule doit, avant de mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule. Le mot véhicule désigne dans le présent texte, tout véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques et leur chargement. Par remorques et semi-remorques, il faut entendre :

- 1) Les véhicules terrestres construits en vue d'être attelés à un véhicule terrestre à moteur et destinés au transport de personnes ou de choses.
- 2) Tous appareil terrestre attelé à un véhicule terrestre à moteur.
- 3) Tous autre engin pouvant être assimilé, par voie de décret, aux remorques ou semi-remorques ».²³

Afin de faciliter le contrôle du respect de cette obligation légale par les forces de l'ordre, il est nécessaire d'apposer le certificat d'assurance (ou vignette) sur le pare-brise du véhicule. Il est important de souligner que cette obligation d'assurance s'applique même lorsque le véhicule ne circule pas, par exemple lorsqu'il est remisé dans un garage.

²³Article 01 de l'ordonnance n° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules Automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, modifiée et complétée par la loi n° 88-31 du 19 Juillet 1988

1.1.1. Respectabilité civile en circulation

En vertu de cette garantie, l'assureur s'engage à indemniser l'assuré pour les conséquences financières de sa responsabilité en cas de dommages corporels ou matériels causés à autrui lors de la circulation du véhicule, que ce soit pendant ou à l'occasion de cette circulation, en raison des situations suivantes :

- Un accident, incendie ou explosion causé par ce véhicule ou par un appareil terrestre qui lui est attelé lorsque l'emploi d'un tel véhicule est stipulé aux conditions particulières.²⁴
- Un accident, incendie ou explosion causé par les accessoires et produits servant à leur utilisation, ou par les objets, et substances qu'ils transportent.
- La chute des accessoires, produits, objets et substances.

1.1.2. Responsabilité civile hors circulation

L'assureur offre une garantie à l'assuré pour les conséquences financières de sa responsabilité en cas de dommages corporels ou matériels causés à autrui. Cette garantie couvre les situations d'accident, d'incendie ou d'explosion causés par un véhicule ou un appareil terrestre, ainsi que les chutes de ses accessoires, produits, objets et substances. Il convient de noter que cette garantie s'applique même lorsque le fait en question ne s'est pas produit pendant ou à l'occasion de la circulation du véhicule assuré.

Toutefois, cette garantie ne couvre pas les sinistres survenant lorsque le moteur du véhicule assuré est utilisé comme source d'énergie pour effectuer des travaux de quelque nature que ce soit.²⁵

1.1.3. Garantie complémentaire « responsabilité civile »

La garantie s'étend aux dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne. Cependant, si le véhicule assuré se trouve lui-

²⁴Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, P05.

²⁵Voir l'article 4 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006.

même en panne et est remorqué par un autre véhicule, les dommages subis par les autres véhicules ne sont pas couverts par cette garantie.

Le tarif applicable à la garantie RC homologué par le ministère des finances. Les caractéristiques techniques servant à déterminer la prime de références sont :

- Le genre du véhicule (particulier sans remorque, remorque, deux roues...).
- L'usage socioprofessionnel (affaire, commerce, Taxi, auto-école...).
- La puissance du véhicule (en nombre de chevaux fiscaux).
- La zone géographique de circulation (Nord ou Sud)²⁶.

2. Les garanties facultatives

Les garanties facultatives de l'assurance automobile couvrent les dommages subis par le véhicule. Et on distingue deux formules classiques dans les garanties facultatives qui sont « dommage collision » et « tous risque ».

2.1. La garantie dommage collision (DC)

La garantie « tierce collision » ou « dommage collision » ne joue que s'il y a heurt avec un tiers identifié. En règle générale, les événements garantis sont :²⁷

1. Le choc avec un véhicule en mouvement ou à l'arrêt appartenant à une personne identifiée.
2. Le choc avec un piéton identifié.
3. Le choc avec un animal dont le propriétaire est identifié.

2.2. La garantie tous risque (TR)

La garantie « tous risques » couvre les événements de la garantie tierce collision complétés par les événements suivants :

²⁶Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p05.

²⁷Guide des assurances en Algérie –2015- p98

1. Le choc avec un corps fixe ou mobile extérieur au véhicule (arbre, pierre, automobile, piéton, animal...).
2. Le renversement du véhicule assuré.
3. La chute accidentelle du véhicule assuré (dans un cours d'eau, un étang...).
4. L'inondation imprévisible du véhicule assuré en stationnement résultant de la brusque montée des eaux.
5. Les actes de vandalisme ou de malveillance.

2.3. La garantie vol

En cas de vol ou tentative de vol du véhicule assuré, sont couverts au titre de la garantie vol les dommages résultant de sa disparition ou de sa détérioration à l'exclusion des dommages indirects et les frais engagés par l'assuré, légitimement ou avec l'accord de l'assureur, pour sa récupération. Sont couverts les pneumatiques, accessoires et pièces de rechange fournies avec le véhicule.²⁸

2.4. La garantie incendie

La garantie incendie est une protection facultative utile lorsque le véhicule couvert par le contrat d'assurance subit des dommages liés à un incendie ou à une explosion. Il peut s'agir d'un remplacement lorsque la voiture est entièrement détruite ou de réparations si les dégâts sont partiels et que le véhicule incendié est réparable.²⁹

2.5. La garantie bris de glace

Pour tout véhicule en mouvement ou à l'arrêt, cette garantie couvre les dommages au pare-brise. Elle peut aussi s'étendre aux glaces latérales, aux vitres de toit ouvrant et à la lunette arrière, aux blocs optiques et aux rétroviseurs.

²⁸<http://www.juriques.com>; support de cours de droit des assurances.

²⁹<https://www.lelynx.fr/assurance-auto/couverture/formule/garantie/incendie/>

2.6. La garantie défense et recours (DR)

L'assureur s'engage à assurer la défense des intérêts civils de l'assuré devant les tribunaux compétents lorsque sa responsabilité civile est mise en cause en raison de l'utilisation du véhicule assuré. De plus, l'assureur garantit les frais liés à la recherche d'un règlement à l'amiable ou à l'exercice d'un recours judiciaire visant à obtenir du tiers responsable ou de son assureur le remboursement des dommages matériels subis par le véhicule assuré, y compris les dommages causés aux objets transportés.

3. L'exclusion applicable en assurance automobile

Il est important de comprendre le concept d'exclusion de garantie et de faire une distinction entre les différentes catégories qui y sont associées.

3.1. Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile

L'exclusion de garantie est une clause contractuelle qui empêche l'assuré de demander une indemnisation à son assureur. Il convient de la distinguer de la déchéance de garantie, qui est une sanction appliquée à l'assuré après la survenue du sinistre, contrairement à l'exclusion. La compagnie d'assurance est tenue d'inclure les exclusions de garanties de manière claire et visible dans le contrat d'assurance automobile, de sorte que le client puisse en prendre connaissance normalement.

Le contrat d'assurance automobile comme tout contrat possède ces propres exclusions et déchéances.

3.2. Les exclusions communes a toutes les garanties

- Les dommages causés intentionnellement par l'assuré.
- Les dommages résultant des effets directs ou indirects d'exposition, de dégagement de la chaleur d'irradiation, provenant de transmutation de noyaux d'atome ou de radio activité.
- Les sinistres survenant lorsque le conducteur du véhicule assuré ne remplit pas les critères d'âge requis, ne peut justifier d'une licence de circulation ou d'un permis de conduire en

vigueur conformément aux réglementations publiques, même s'il prend des leçons de conduite ou est accompagné d'une personne détenant un permis de conduire régulier.

3.3. Exclusions s'appliquant à toutes les garanties :

Les exclusions de garanties ne dispensent pas l'assuré de l'obligation d'assurance

- Les dommages consécutifs à un tremblement de terre.
- Les dommages causés par le véhicule assuré, lorsqu'il transporte des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, si ces dommages ont été occasionnés ou aggravés du fait desdites matières.
- Les dommages résultant des opérations de chargement ou de déchargement du véhicule assuré.
- À moins d'une entente contraire, les dommages résultant de conflits étrangers, de guerres civiles, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage, perpétrés dans le cadre d'actions coordonnées de terrorisme ou de sabotage.
- Les dommages causés aux marchandises et objets transportés.
- Les amendes.³⁰ (En matière d'assurance, il est important de noter que les amendes ne sont généralement pas couvertes par les polices d'assurance. Les compagnies d'assurance considèrent les amendes comme une responsabilité personnelle du contrevenant, et elles ne sont donc pas tenues de les indemniser. Ainsi, si un assuré se voit infliger une amende en raison d'une infraction commise avec son véhicule assuré ou pour toute autre raison, il devra assumer financièrement cette amende et aucune indemnisation ne sera fournie par l'assurance pour couvrir ce montant).

³⁰Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, P19

Section 03 : La gestion des sinistres automobiles

La gestion des sinistres automobiles fait référence à l'ensemble des procédures et des actions mises en place pour traiter les réclamations d'assurance liées aux accidents de voiture.

1. La définition de la gestion du sinistre

La gestion des sinistres d'assurance est un domaine crucial pour assurer la protection des assurés. Elle revêt une importance primordiale pour le Comité des assurances, qui lui accorde une attention essentielle. La gestion d'un sinistre consiste à évaluer les dommages causés par l'assuré à une autre personne lors d'un accident où sa responsabilité est engagée. Ces dommages peuvent se traduire par des blessures corporelles et/ou des dommages matériels.

2. Les mécanismes de la gestion du sinistre automobile

Pour que le règlement du sinistre par la compagnie d'assurance soit effectué, il est nécessaire de suivre un processus comprenant plusieurs étapes, parmi lesquelles on retrouve :

2.1. Déclaration du sinistre

La déclaration d'accident est un élément essentiel du dossier sinistre, et il est important qu'elle soit la plus complète possible, en incluant tous les renseignements demandés sur le formulaire prévu à cet effet. Ces informations permettant de déterminer la nature du sinistre et notamment les démarches qu'il convient de suivre pour l'instruction du dossier.

Dans un premier temps, il est nécessaire de rassembler les pièces requises pour l'instruction du dossier. Parmi ces pièces se trouve le procès-verbal, un document qui relate les circonstances de l'accident et qui constitue une référence pour les juges lors de leurs décisions. Ces procès-verbaux fournissent généralement les informations sur les éléments suivants : Date, l'heure et lieu d'accident ; les circonstances de l'accident ; Les noms des victimes et la nature de leurs préjudices corporels ; La description du véhicule ou des véhicules mis en cause dans l'accident, la nature de leurs dommages ; L'état des chaussées (largeur, visibilité, état d'entretien, etc.) et au final les déclarations des témoins.

2.1.1. La manière de déclarer un sinistre

Il existe 3 manières simples de déclarer un sinistre :

- **Le courrier papier**, contenant la lettre de déclaration et le constat amiable rempli sur le lieu du sinistre. Il peut être envoyé sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Le constat amiable** : Le constat amiable est un formulaire développé par les assureurs dans le but de simplifier l'indemnisation et de réduire les délais. Ce document regroupe toutes les informations pertinentes en cas de sinistre. Il peut être utilisé lors de tout accident matériel, car il représente le moyen le plus efficace et rapide d'informer votre compagnie d'assurance de manière adéquate. Pour le remplir l'assuré a besoin de document essentiel tels que :
 - Le permis de conduire.
 - La carte grise de véhicule.
 - L'attestation d'assurance du véhicule.
- **La déclaration de sinistre en ligne**, utilisant les services connectés (internet, application pour téléphone...) mis à disposition par certaines compagnies d'assurance.
- **La déclaration chez l'assureur**, qui nécessite de se déplacer en agence pour remplir et fournir les documents nécessaires.³¹

2.1.2. Délais de déclaration

L'ordonnance 95-07 du 25-01 relative aux assurances dispose dans son article 15 alinéa 5 : que l'assuré est tenu « d'aviser l'assureur dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans les sept (07) jours sauf cas fortuit ou de force majeure, de tout sinistre de nature à entraîner sa garantie ».³²

-En ce qui concerne les vols, le délai de déclaration du sinistre est généralement de trois (03) jours ouvrables, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas fortuit ou de force majeure.

³¹<https://www.lelynx.fr/assurance-auto/sinistre/declaration/>

³²L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales

-Dans le domaine de l'assurance décès, le délai maximum pour la déclaration du sinistre est de vingt-quatre (24) heures, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit.

Le non-respect des délais de déclaration de sinistre peuvent entraîner des réductions proportionnelles de l'indemnité.

2.1.3. L'accusé de réception de la déclaration

Lors de la réception de la déclaration, l'assureur vérifie la présence des informations essentielles, telles que le numéro de police, le nom du client, la date et le lieu du sinistre, ainsi que les circonstances. De plus, il peut demander une copie de la carte grise et du permis de conduire. Ensuite, l'assureur effectue une vérification des informations fournies.

Puis il va examiner les garanties souscrites et il va déterminer si la demande de sinistre relève des risques couverts par le contrat d'assurance. Si la garantie n'est pas couverte, il n'est pas nécessaire de faire appel à un expert. Cependant, si le risque est couvert par la garantie, l'assureur procède à l'enregistrement et à l'ouverture du dossier sinistre dans le système informatique. Il indique également sur le dossier le numéro de police d'assurance, la date d'échéance, la date du sinistre et la nature du risque.

2.2. Nomination de l'expert

Lorsqu'un sinistre automobile survient, la compagnie d'assurance peut décider de nommer un expert pour évaluer les dommages. La nomination de l'expert est une étape clé dans le processus de gestion du sinistre.

L'expert est une personne qualifiée et indépendante, souvent un professionnel spécialisé dans l'évaluation des dommages automobiles d'une manière objective et précise. Son rôle principal est d'examiner attentivement les dégâts causés au véhicule assuré et de déterminer l'étendue des réparations nécessaires.

La compagnie d'assurance sélectionne généralement un expert en fonction de son expertise et de sa réputation dans le domaine de l'évaluation des sinistres automobiles. L'expert ainsi désigné sera chargé de réaliser une expertise détaillée du véhicule endommagé. Cette

expertise peut comprendre une inspection visuelle approfondie, des relevés photographiques, des évaluations de la valeur marchande du véhicule et des calculs des coûts de réparation.

L'expert joue un rôle crucial dans le processus de règlement du sinistre, car ses conclusions et son rapport d'expertise servent de base pour déterminer l'indemnisation ou les réparations nécessaires.

2.3. Etude de responsabilité

Cela se fait à partir d'un procès-verbal d'expertise qui permet de déterminer les responsabilités de chaque assuré. Ces responsabilités sont établies en se basant sur le code de la route et le barème de responsabilité applicable.

2.3.1. L'assuré est responsable (fautif)

Lors de la réception du procès-verbal (PV) où l'assuré est identifié comme totalement responsable, l'assureur attend la remise des documents par l'agence de la partie adverse et informe celle-ci de l'ouverture du sinistre.

2.3.2. L'assuré n'est pas responsable (victime)

dans ce cas, l'agence envoie le PV, les photos, la déclaration à l'agence adverse plus la mise en cause à cette dernière, c'est-à-dire le recours contre le tiers responsable pour le compte de l'assuré.³³

En envoyant ces documents à l'agence adverse, l'objectif de l'assureur est d'établir la responsabilité du tiers dans l'accident. Ces éléments de preuve, tels que le PV et les photos, servent à étayer la demande de compensation et à justifier le recours engagé par l'assureur. Cette démarche vise à obtenir le remboursement des dommages subis par l'assuré en engageant la responsabilité civile du tiers responsable.

³³Guide de gestion de l'assurance « automobile », p75.

2.4. Le recours

Le recours en assurance automobile est une démarche entreprise par l'assureur d'un véhicule endommagé pour obtenir réparation des dommages subis, en cas de responsabilité d'un tiers dans l'accident.

Lorsque l'assuré est victime d'un accident de la route causé par un tiers, son assureur peut engager un recours pour obtenir le remboursement des frais de réparation et des autres dépenses liées au sinistre. Le recours vise à faire supporter les conséquences financières de l'accident à la personne responsable ; pour engager ce recours, l'assureur doit réunir les preuves nécessaires pour établir la responsabilité du tiers. Cela peut inclure le procès-verbal de l'accident, les témoignages, les photographies, les constatations des experts, etc. Une fois les preuves rassemblées, l'assureur présente un dossier de recours à l'assureur du tiers responsable, demandant le remboursement des dommages.

L'assureur du tiers dispose alors d'un délai pour examiner le dossier et décider de l'accepter ou de le contester. Si le recours est accepté, les frais de réparation et les autres dépenses peuvent être remboursés à l'assureur de l'assuré. En revanche, si le recours est contesté, des négociations ou des procédures judiciaires peuvent être engagées pour résoudre le litige.

2.5. Le processus de règlement des sinistres liés aux garanties automobile

Voici les étapes du règlement des sinistres liés aux garanties accordées dans le contrat d'assurance automobile :

2.5.1. Le règlement du sinistre de la garantie dommages

- **Le règlement en dommage collision :** Le règlement en dommage collision est subordonné à :
 - L'identification du tiers.
 - Le numéro de la police d'assurance.
 - La validité de l'assurance du tiers.
 - Le numéro d'immatriculation de son véhicule.

*CHAPITRE II : L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA GESTION DES
SINISTRES*

- Le nom de la compagnie et le code d'agence.
- Son permis de conduire.

Il y a deux cas de figure concernant le règlement des sinistres pour les véhicules assurés : ceux assurés en valeur à neuf où la vétusté n'est pas prise en compte, et ceux assurés en valeur vénale où la vétusté est déduite.

Dans les deux cas, la franchise est déduite lorsqu'elle est prévue au contrat, Cependant, lorsque le recours a abouti, elle est réduite proportionnellement à la part de responsabilité des deux parties dans l'accident, et dans ces deux cas, une franchise absolue de 500 DA est retenue sur chaque sinistre.³⁴

- **Le règlement en garantie vol :** Les documents à solliciter pour le règlement du sinistre sont les suivants :

- Procès-verbal d'expertise.
- Dépôt de plainte. Certificat de non gage.
- Carte grise de la voiture volée.
- Clefs.
- Attestation de recherches infructueuses.

Si le véhicule volé est récupéré, une expertise sera réalisée afin d'évaluer les dommages subis pendant le vol.

Si le véhicule volé n'a pas été retrouvé, il sera remboursé à l'assuré la valeur vénale du véhicule assuré.

Le règlement du sinistre doit être effectué dans un délai de deux (02) mois à compter de la réception des éléments mentionnés précédemment, sous réserve de l'approbation de la succursale compétente.

³⁴Guide de gestion de l'assurance « automobile », p77.

- **Le règlement en garantie incendie** : Les documents requis pour le règlement du sinistre sont les suivants :

- Procès-verbal d'expertise.
- Certificat de non gage.
- Carte grise de la voiture.
- Attestation de constat des pompiers.

Le règlement doit intervenir également dans les deux mois qui suivent la remise des éléments cités.

- **Le règlement en bris de glace (BDG)**

Le règlement du sinistre se fait en se basant sur un procès-verbal d'expertise. Il est important de noter que les vitres fissurées ou endommagées ne peuvent être indemnisées que si l'expert chargé de l'évaluation des dommages a apposé un visa de conformité après la réparation.

Cette mesure est obligatoire pour ce cas précis et constitue une mesure préventive prise par l'agence parée à la fraude.

- **Le règlement en défense et recours (DR)**

La compagnie d'assurance s'engage à assurer, jusqu'à concurrence du montant spécifié dans les conditions particulières, la protection des intérêts civils de l'assuré en cas de litige devant les tribunaux, lorsque sa responsabilité civile est invoquée en lien avec l'utilisation des véhicules désignés dans le contrat. La société assure sa représentation devant les tribunaux pénaux en cas de poursuites initiées par le ministère public, suite à une infraction aux règles de la circulation ou à un délit d'imprudence (tel que l'homicide ou les blessures par imprudence, ainsi que le délit de fuite) commis lors de la conduite des véhicules mentionnés.

En cas d'accident causé aux véhicules assurés et dont la responsabilité incombe à un tiers, la société s'engage à prendre en charge tous les frais nécessaires pour obtenir le montant des dommages causés à notre assuré par ce tiers, que ce soit par des négociations à l'amiable ou par des actions en justice.

2.5.2. Technique d'indemnisation

Les assurances visent à garantir la protection de l'assuré en cas de préjudice subi et à couvrir les responsabilités financières découlant des dommages causés à autrui, engagent sa responsabilité. La protection offerte par les assurances est rendue effective grâce à un système d'indemnisation qui vise à réparer tout préjudice éventuel. Cette indemnisation peut prendre la forme de compensations matérielles ou corporelles.

Lorsqu'un risque assuré se concrétise, l'assureur est tenu de compenser les dommages matériels en versant une somme d'argent, mais cette indemnisation est soumise aux limites de la garantie accordée à l'assuré. Cette somme d'argent peut être destinée soit au souscripteur de l'assurance, soit au bénéficiaire désigné, soit à une autre personne concernée.

2.5.3. Détermination du montant de l'indemnité

Avant de procéder à l'évaluation de l'indemnité, il est nécessaire de recueillir les pièces justificatives nécessaires pour instruire le dossier de sinistre et déterminer les responsabilités. Conformément à la loi, il est requis qu'un rapport soit établi par les autorités compétentes, telles que les commissariats, les gendarmeries ou les experts, lorsqu'un accident de circulation se produit. Ce rapport prend la forme d'un procès-verbal de constatation.

Le procès-verbal (PV) vient confirmer les déclarations faites par la partie impliquée dans le sinistre à l'assureur. Il permet d'évaluer le comportement des parties en présence par rapport aux règles principales de la circulation. En utilisant le barème de responsabilité, on peut déterminer le degré de responsabilité de chaque partie.

3. La gestion d'indemnisation d'un sinistre corporel en Algérie

Afin de prouver les dommages causés par les accidents de circulation, les victimes doivent d'abord fournir les éléments nécessaires à l'assureur.

D'abord, il faut remplir le contrat de sinistre (la déclaration d'accidents) en portant les noms des blessés. Il faut aussi présenter un certificat médical descriptif constatant l'entendu du préjudice subi, ce dernier doit être adressé à son assureur dans un délai de 8 jours à compter de la date d'accident. Il est aussi nécessaire d'inclure tous les certificats médicaux, en

*CHAPITRE II : L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA GESTION DES
SINISTRES*

particulier ceux qui constatent la consolidation, en les joignant à la documentation fournie à l'assureur.

Ensuite, lors de la réception de la déclaration de sinistre corporel, l'assureur effectue les étapes suivantes : premièrement, il vérifie si tous les renseignements nécessaires sont inclus dans la déclaration. Deuxièmement, il procède à la vérification des garanties de la police d'assurance, ainsi que de sa validité. En troisième et en dernier, l'assureur ouvre un dossier en attribuant un numéro d'ordre numérique, permettant ainsi une classification et un suivi appropriés.

Enfin, l'assureur entreprend les actions suivantes : tout d'abord, il avise le centre d'expertise médicale pour évaluer les conséquences médicales du sinistre. Ensuite, une demande de procès-verbal d'enquête est soumise aux autorités compétentes afin de déterminer les responsabilités de l'accident. Parallèlement, l'assureur engage un avocat agréé par les tribunaux pour assurer la défense de l'affaire. Si nécessaire, la victime est soumise à un examen médical pour déterminer la durée de l'incapacité temporaire de travail (ITT) et/ou le taux d'incapacité permanente partielle (IPP), conformément à l'article 07 du décret 80-35. Ces démarches sont essentielles pour établir les preuves et défendre les droits de la victime lors du processus juridique.

Conclusion

Afin de se protéger contre les risques liés aux véhicules automobiles, qu'il s'agisse d'un individu ou d'une entreprise, il est nécessaire de souscrire à un contrat d'assurance automobile, qu'il s'agisse d'une assurance particulière ou d'une assurance pour une flotte de véhicules. La souscription du contrat d'assurance automobile marque la première étape du processus de couverture contre les risques encourus par les véhicules, les conducteurs ou les tiers. Le contrat d'assurance automobile entre en vigueur dès le jour suivant son enregistrement, et pour qu'il soit valable, plusieurs étapes doivent être suivies : la proposition, l'acceptation, l'émission d'une note de couverture et la délivrance de la police d'assurance.

L'assurance automobile comporte deux volets : une assurance obligatoire pour la responsabilité envers les tiers, et la possibilité pour les assurés de souscrire à des garanties facultatives, telles que le vol, l'incendie ou les dommages aux véhicules. Ces garanties facultatives offrent une protection contre les dommages survenus.

Lorsqu'un sinistre survient, il constitue un moment crucial dans la relation entre l'assureur et l'assuré, et sa gestion efficace dépend de plusieurs facteurs. Le gestionnaire sinistre joue un rôle essentiel au sein de l'organisation de toute compagnie d'assurance. Son intervention se fait après la réalisation du sinistre pour lequel le client a souscrit son contrat d'assurance, et il est chargé de traiter la demande d'indemnisation de l'assuré.

*CHAPITRE III : LA GESTION DES
SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021
TIZI OUZOU*

Introduction

La gestion d'un dossier sinistre en assurance nécessite une connaissance approfondie des règles juridiques et techniques qui encadrent cette activité. Il est essentiel pour tout collaborateur d'une compagnie d'assurance de maîtriser ces règles afin d'assurer une gestion adéquate du dossier.

Dans ce troisième chapitre, l'accent est mis sur l'aspect empirique de l'étude, en se concentrant principalement sur les mécanismes de gestion des sinistres automobiles. En effet, il est indéniable que l'assurance automobile occupe une position centrale au sein du secteur des assurances en Algérie.

Pour notre enquête, on l'a effectuée au sein de l'agence SAA 2021 MEKLA où on a eu accès à des cas réels de gestion des sinistres automobiles.

Ce chapitre est réparti en trois sections. La première section concerne la méthodologie de la recherche et la présentation de l'organisme d'accueil. La seconde parle sur la gestion d'une police d'assurance automobile. La troisième et la dernière section concerne des cas pratiques de gestion des sinistres matériels et corporels au sein de l'agence 2021 Tizi-Ouzou.

Section 01 : Méthodologie de la recherche et la présentation de l'organisme d'accueil

1. Méthodologie de la recherche

Dans le cadre de ce mémoire de fin d'études, on a adopté une approche méthodologique combinant à la fois des méthodes quantitatives et qualitatives. Cette combinaison de méthodes a permis d'obtenir une compréhension plus approfondie et nuancée du sujet de recherche.

La méthode quantitative a été utilisée pour le calcul de l'indemnité pour rembourser notre assuré sinistré, ainsi que dans le calcul du recours réclamé pour la compagnie d'assurance du tiers, le calcul de la vétusté qu'on doit le déduire du montant de l'indemnité avant l'indemnisation.

Cette méthode nous a permis aussi de déterminer les valeurs de l'incapacité permanente partielle (IPP) et l'incapacité temporaire totale (ITT) dans différents cas comme le cas de blessé salarié, non salarié, commerçant, et pretium doloris..., qui nous aide à trouver le total de l'indemnité de l'assuré en cas d'un sinistre corporel.

Concernant la méthode qualitative utilisée, elle nous a permis de comprendre le sujet de recherche qui est les mécanismes de la gestion des sinistres automobiles d'une manière approfondie, en utilisant un guide d'entretien adressé au directeur d'agence SAA 2021 de MEKLA. Ce guide d'entretien se compose de trois axes ; axe sur les informations générales sur l'agence 2021, tel que les différents services dans cette agence d'assurance, et qu'est le rôle de chaque service.

Un deuxième axe sur la souscription des contrats d'assurance où on a posé des questions sur les différentes phases de la souscription, ainsi que les cas de résiliation de ces contrats souscrits et les cas des différents avenants (suspension, remis en vigueur, changement de noms, changement de véhicule...). Comme dernier axe on trouve une bonne partie des questions repose sur les mécanismes de la gestion des sinistres automobiles dans l'agence 2021 ; qu'il est le logiciel utilisé pour toutes ces opérations et est ce qu'il est performant ?

On a choisi d'utiliser cet outil qui est le guide d'entretien pour plusieurs raisons parmi eux on trouve que ce guide apporte une structure et une cohérence dans la collecte des données. Il permet de nous envers les objectifs de recherche. Il assure une certaine consistance des

données et offre une flexibilité adaptative. De plus, il facilite la réplique de l'étude et renforce la validité des résultats.

2. Présentation de la compagnie d'assurance SAA

La Société d'Assurances Algérienne (SAA) exerce des activités d'assurance dans diverses branches, notamment la responsabilité civile, les véhicules, le commerce, les personnes, les risques industriels, les engins de construction, les risques agricoles et le transport. Elle est présente sur l'ensemble du territoire national, avec 293 agences, 147 guichets bancassurance, 200 agents généraux et 25 centres spécialisés dans les domaines de l'automobile, des risques domestiques et d'entreprise, ainsi que dans le contrôle technique des véhicules. La SAA dispose également d'un réseau d'avocats agréés pour assister et défendre les intérêts des clients, d'un réseau de médecins pour les expertises médicales, ainsi que d'un réseau d'experts et de vétérinaires pour faciliter les évaluations et les expertises en cas de sinistre.

2.1. L'historique de la SAA

La création de la Société Nationale d'Assurance (SAA) remonte au 12 décembre 1963, lorsqu'elle a été établie en tant que société mixte Algéro-Égyptienne. À l'époque, l'Algérie venait de gagner son indépendance et ne disposait pas encore des ressources techniques nécessaires pour établir seule une compagnie d'assurance. Ainsi, le capital de la SAA était détenu à hauteur de 61% par l'Algérie et de 31% par l'Égypte. En 27 Mai 1966 La SAA est devenue 100% Algérienne par ordonnance n° 66-127.

En janvier 1976, la Société Nationale d'Assurance (SAA) a entrepris une spécialisation en se concentrant sur le marché national des risques simples. Elle a choisi de se consacrer exclusivement à l'assurance automobile, à l'assurance vie et aux risques liés aux particuliers, aux commerçants et aux artisans. Cette décision a conduit la SAA à renforcer sa présence sur l'ensemble du territoire, y compris aux frontières, dans le but de rapprocher l'assurance des assurés et de favoriser le plein emploi.

Suite à l'introduction des réformes économiques, la Société Nationale d'Assurance (SAA) a été convertie en société par actions le 27 janvier 1982. Cette transformation a entraîné la levée de la spécialisation des compagnies d'assurance, leur permettant d'exercer des activités de

nature différente. Ainsi, le champ d'activités de la SAA s'est élargi pour inclure d'autres types de risques. Aujourd'hui, la SAA opère dans tous les domaines de l'assurance. Et en Février 1989 la SAA a transformé à une entreprise publique d'assurance (E.P.E) dans le cadre de l'autonomie des entreprises.

En 1990, il y a eu la levée de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance. C'est à ce moment-là que la SAA a décidé de diversifier ses activités en proposant des couvertures d'assurance pour les risques industriels, la construction, l'ingénierie et le transport. Par la suite, à partir de l'année 2000, la SAA a également étendu ses services aux risques agricoles en incluant cette branche dans son offre.

En 1995, dans le cadre de l'ouverture de l'Algérie à l'économie de marché, la loi 80/07 a été abrogée par l'ordonnance 95/07. Cette ordonnance introduisait plusieurs changements, dont l'ouverture du marché intermédiaire privé aux agents généraux et aux courtiers, ainsi que l'autorisation d'autres compagnies d'assurance privées et étrangères à opérer en Algérie conformément à la législation algérienne. De plus, elle a mis fin au monopole et à la spécialisation des assurances dans des branches spécifiques.

2.2. Les objectifs de la SAA

La Société Algérienne d'Assurance a pour principaux objectifs d'améliorer en permanence la qualité de ses services au profit de sa clientèle. Cela se traduit par une accélération de la vitesse d'accueil dans ses agences, le maintien de la croissance de son chiffre d'affaires, la modernisation de son système de gestion et d'information, ainsi que l'extension de ses canaux de distribution. L'entreprise vise également à consolider sa position de leader sur le marché national.

2.3. Les produits de la SAA

Les produits proposés par la SAA couvrent différents types d'assurances dommages, notamment :

-Assurance incendie et risques divers simples : les incendies et risques annexes, les dégâts des eaux, les bris des glaces (c'est l'assurance contre le risque de bris après mise en place définitive de glace, de carreaux, marbre et autres objets de même nature) le vol, les

multirisques habitations, les multirisques immeuble, les multirisques professionnelles, les multirisques industrielles et commerciales.

- **Les assurances liées à la construction** : l'assurance tout risque chantier, l'assurance tout risque montage, les engins de chantier.

-**Assurance des risques techniques** : bris de machines, la perte de produits dans les entrepôts frigorifiques, ainsi que les tout risques matériels pour les équipements informatiques et électroniques.

- **L'assurance-crédit.**

-**L'assurance de catastrophe naturelle.**

-**Les assurances de responsabilité civile** : l'assurance responsabilité civile exploitation (générale), l'assurance responsabilité civile produit livrés, l'assurance responsabilité civile construction et montage.

-**Les assurances des pertes et exploitation** : la perte d'exploitation après incendie, la perte d'exploitation après bris de machines.

-**Les assurances agricoles.**

-**Les assurances de transport.**

-**L'assurance automobile.**

2.4. Les concurrents de la SAA

Les concurrents dans le domaine sont :

- La compagnie internationale d'assurance et de réassurance (CIAR).
- Le conseil national des assurances (CNA).
- Générale assurance méditerranéenne (GAM).
- L'Algérie des assurances (2a).
- La compagnie Algérienne des assurances transport (CAAT).
- La compagnie Algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR).

3. La structure de l'organisation

3.1. Les différentes fonctions dans une compagnie d'assurance

Les compagnies d'assurances sont généralement structurées avec un directoire qui joue le rôle du conseil d'administration et de la direction générale. Ensuite, il y a les différentes directions qui correspondent à chaque fonction de l'entreprise, telles que la fonction administrative, la fonction technique, la fonction financière et la fonction commerciale.

3.1.1. La fonction de direction

Les compagnies d'assurance disposent de conseils d'administration chargés de superviser et de définir les orientations stratégiques, notamment en ce qui concerne le développement de nouveaux produits et la gestion de leur portefeuille d'activités. La fonction de direction revêt une importance capitale pour la santé de l'entreprise, car elle requiert du titulaire du poste des compétences managériales de haut niveau, une expertise technique dans le domaine et une prudence exemplaire dans la gestion des risques.

3.1.2. La fonction technique

La fonction de direction occupe une position fondamentale dans le secteur des assurances et englobe principalement trois tâches essentielles :

- La rédaction et l'émission des contrats.
- La gestion et le règlement des sinistres.
- La surveillance des portefeuilles, des statistiques et des mesures de prévention.

Ces responsabilités sont attribuées aux directions en charge de la production et de la gestion des sinistres.

3.1.3. La fonction financière

Cette fonction est responsable de la gestion des capitaux et de la préservation de la santé financière de l'entreprise. À cette fin, elle délègue cette tâche à des experts chargés de maximiser les rendements tout en préservant la sécurité et la liquidité de l'entreprise. L'objectif principal est de veiller à la rentabilité de l'entreprise et à sa stabilité financière.

3.1.4. La fonction commerciale

Les agents responsables de cette fonction ont pour mission de rechercher de nouveaux clients et de remplacer ceux qui pourraient partir en raison de résiliations de contrats ou de décès. Ils s'efforcent de réaliser les objectifs suivants :

- Accroître le chiffre d'affaires par client en encourageant l'ajout de nouvelles garanties et en incitant les clients à adopter de nouveaux produits.
- Fidéliser les clients en améliorant les services proposés.
- Augmenter le nombre de clients.

3.2. La structure de la S.A.A

La compagnie d'assurance SAA a adopté une structure organisée en filiales et en directions régionales, avec des subdivisions en agences. Cette approche de filialisation revêt une importance stratégique, permettant une meilleure organisation des activités techniques et une délégation des services de soutien, afin de concentrer les ressources de l'entreprise sur son cœur de métier, l'assurance. Dans cette optique, SAA a créé des filiales spécialisées dans les domaines suivants :

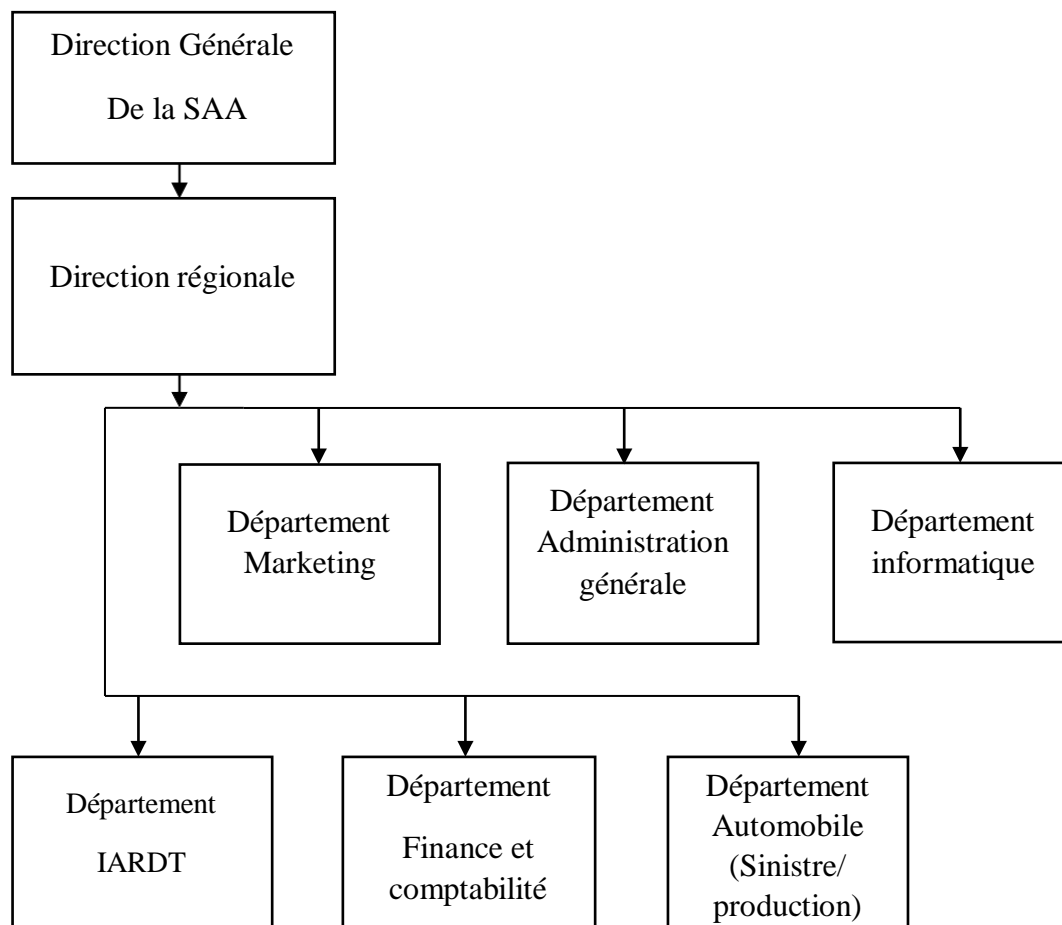
- Société Algérienne des Expertises (SAE) : Sa mission principale est d'effectuer des expertises automobiles dans divers risques, tant pour le compte de la structure de SAA que pour d'autres compagnies d'assurance du secteur. Elle est également chargée d'effectuer des contrôles techniques des véhicules.
- Sociétés d'Assurances de Prévoyance et de Santé (AMANA) : En partenariat avec la MACIF, la Banque de Développement Locale (BDL) et la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), cette filiale a pour mission de développer des produits d'assurance-vie et de capitalisation.
- Inter Partner Assistance (IPA) : Cette filiale est spécialisée dans l'assistance aux véhicules et à leurs occupants en cas de panne.
- La filiale Imprimerie des Assurances, en partenariat avec la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR), a pour mission de concevoir et de réaliser des travaux d'impression pour le compte de SAA, de CCR ainsi que pour des tiers.

La structure de la SAA présente différents niveaux. Au niveau de la direction générale, la structure est organisée en divisions. Elle comprend également quinze régions, dont quatre se situent au centre du pays, à savoir Tizi-Ouzou, Bejaia, Bouira et Boumerdes. La direction régionale de Tizi-Ouzou couvre un total de soixante et onze agences, dont cinquante-trois sont situées à Tizi-Ouzou.

3.2.1. La structure de la direction générale

Les responsabilités sont réparties entre six départements distincts au sein de la direction générale. Ces départements comprennent l'administration, le marketing, l'informatique, l'IARDT (Incendie Agricole, Risque Divers, Transport), département Automobile et en dernier on trouve le département finance et comptabilité.

Figure N°04 : La structure de la direction générale de la SAA



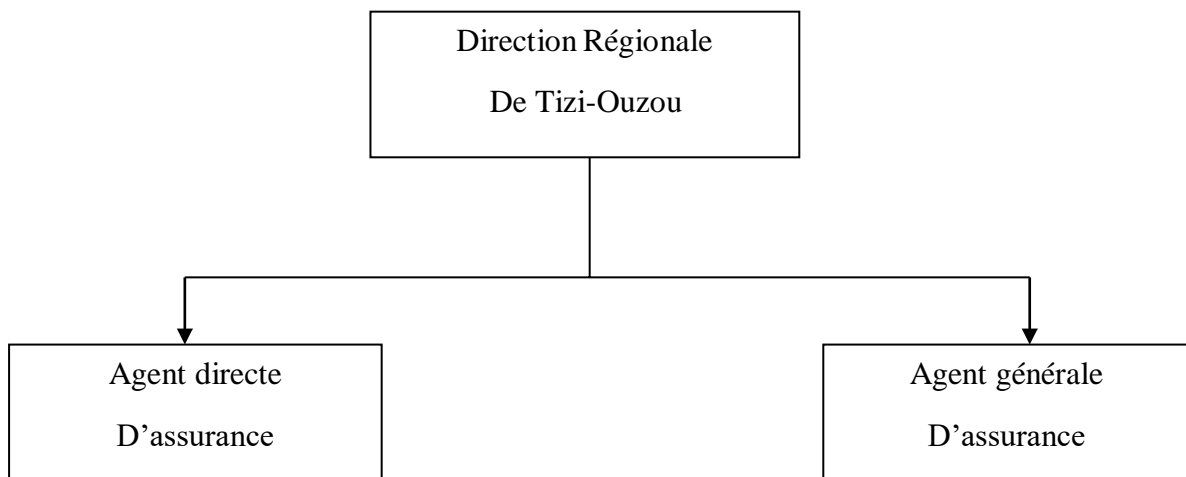
Source : Etablie par nous même à partir des documents internes de l'entrepris 2023.

3.2.2. La structure de la direction régionale

La direction régionale de Tizi-Ouzou est basée à Tizi-Ouzou et comprend un total de 48 agences, dont 28 sont des agences directes (21 à Tizi-Ouzou, 4 à Boumerdes, 3 à Bouira) et 20 sont des agences intermédiaires. Toutes ces agences proposent les mêmes services. La différence entre une agence directe et une agence intermédiaire réside dans le fait que l'agence directe est gérée par un directeur nommé par la direction générale. Toutes les dépenses de fonctionnement et les salaires du personnel sont pris en charge par la direction régionale. En revanche, une agence intermédiaire est une agence privée, agissant en tant que courtier pour la S.A.A. Les dépenses de fonctionnement et les salaires du personnel sont couverts par le biais de commissions. Par conséquent, les agences privées sont hautement appréciées car leur volonté de rester compétitives les pousse à offrir des services de qualité.

Aussi on a :

Figure N°05 : La structure de la direction régionale de la SAA



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

Les directions régionales sont organisées selon une structure fonctionnelle linéaire, car les tâches sont réparties en services et les différentes directions régionales se trouvent au même niveau hiérarchique. Les producteurs ou les agents commerciaux se chargent de rechercher des clients à l'extérieur afin de vendre des assurances. Dans ce contexte, ils proposent sur le marché un service sous la forme d'un produit appelé "sécurité", conçu pour prévenir tout

risque dont la réalisation n'est pas certaine. Le prix de revient de ce produit est directement lié à la réalisation de la garantie du risque.

3.2.3. La structure de l'organisme d'accueil

Agence SAA MEKLA 2021 relevant de la Direction Régionale de Tizi-Ouzou située au centre-ville de MEKLA, commune et Daira de MEKLA wilaya de Tizi-Ouzou, constituée de 7 personnes.

- **Service de production :**

Au niveau de ce service, les employés rédigent des contrats d'assurances (automobiles, Risques Divers) en fonction du type d'assurance et de garanties demandées, tandis qu'en contrepartie, ils collectent des primes d'assurances.

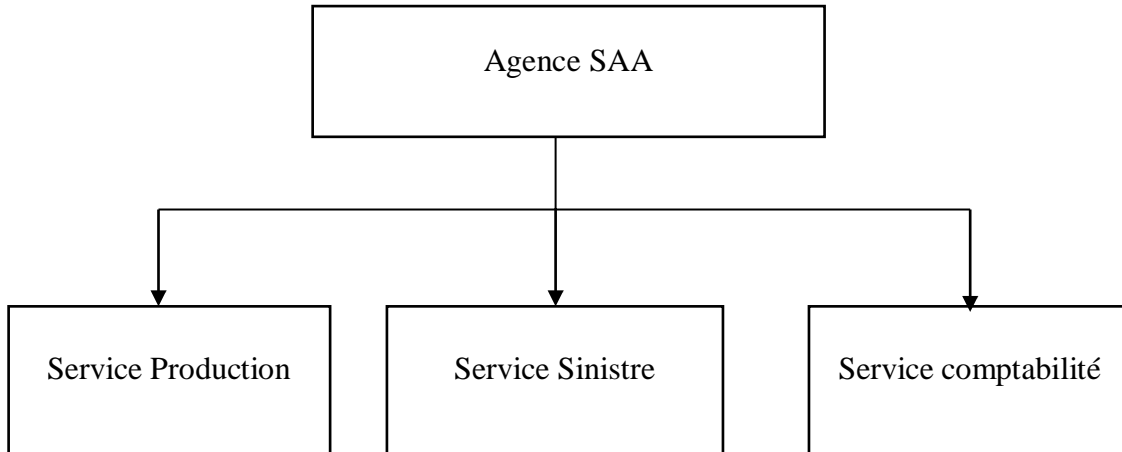
- **Service sinistre :**

C'est le service après-vente de l'agence, il est responsable de toutes indemnisations ou remboursement des sinistres déclarés.

- **Service comptabilité**

Dans ce service on procède à la comptabilisation de la production (primes encaissées) et des sinistres réglés, ainsi qu'à la déclaration des dépôts conformément aux règles en vigueur. De plus, on effectue un bilan quotidien pour mettre en évidence les revenus et les dépenses, on prépare la balance générale mensuelle, on surveille quotidiennement la caisse ainsi que les virements de fonds vers le compte bancaire.

Figure N°06 : La structure de l'organisme d'accueil



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

3.2.3.1 Service production automobile

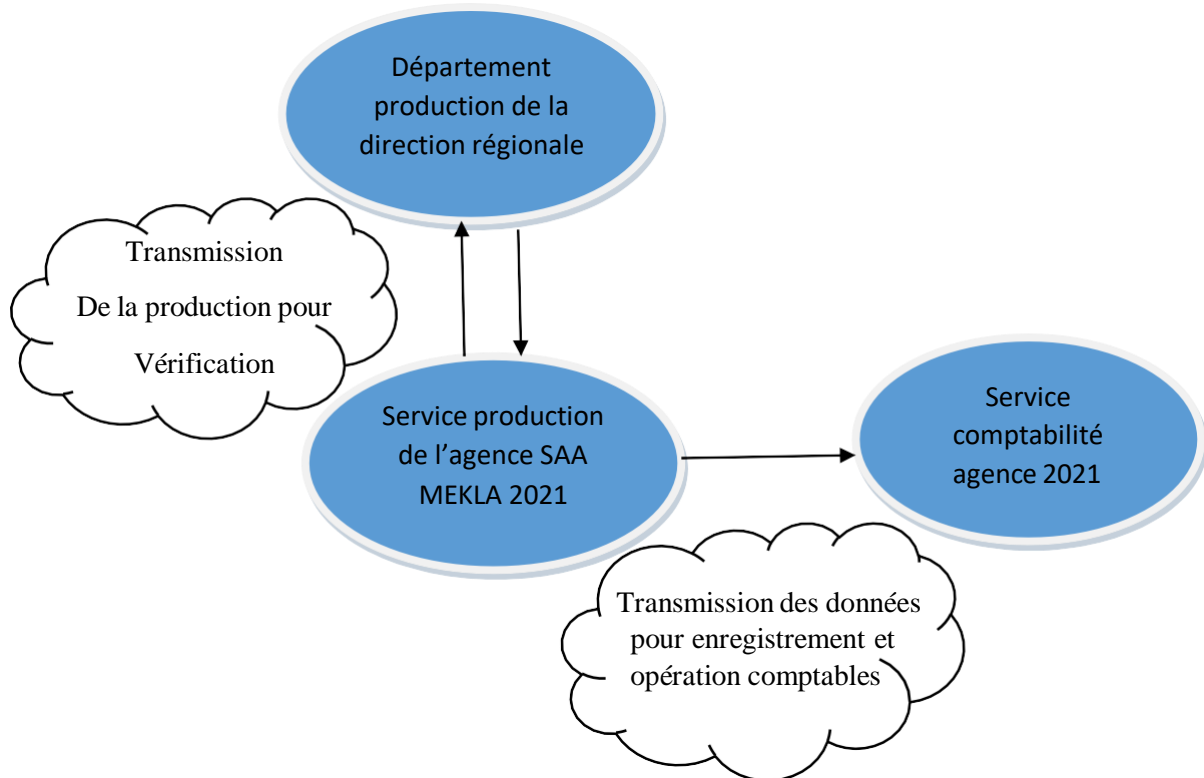
Les contrats d'assurances automobiles sont établis en fonction du type et l'usage de véhicules (Affaires, Commerciales, Location, Taxi, Camion, Bus, Lourd, Remorque...).

Cette branche d'assurance est régie par un tarif qui fixe les primes à payer par les assurés pour chaque type de véhicule. Les assurés doivent obligatoirement souscrire à la garantie responsabilité civile.

Une fois que les garanties et les conditions proposées par le rédacteur de production sont acceptées, les deux parties signent le contrat et prennent des engagements mutuels. Une prime totale est alors définie, incluant les taxes et les droits de timbre dans les contrats et les avenants. À la fin de la procédure, une attestation d'assurance concernant le véhicule de l'assuré lui est délivrée. Les contrats d'assurances seront transmis au caissier pour l'encaissement.

En fin de la journée, des bordereaux journaliers sont établis, Le montant total des encaissements, des taxes et des timbres représente la recette de l'agence.

Figure N°07 : La structure du service production automobile



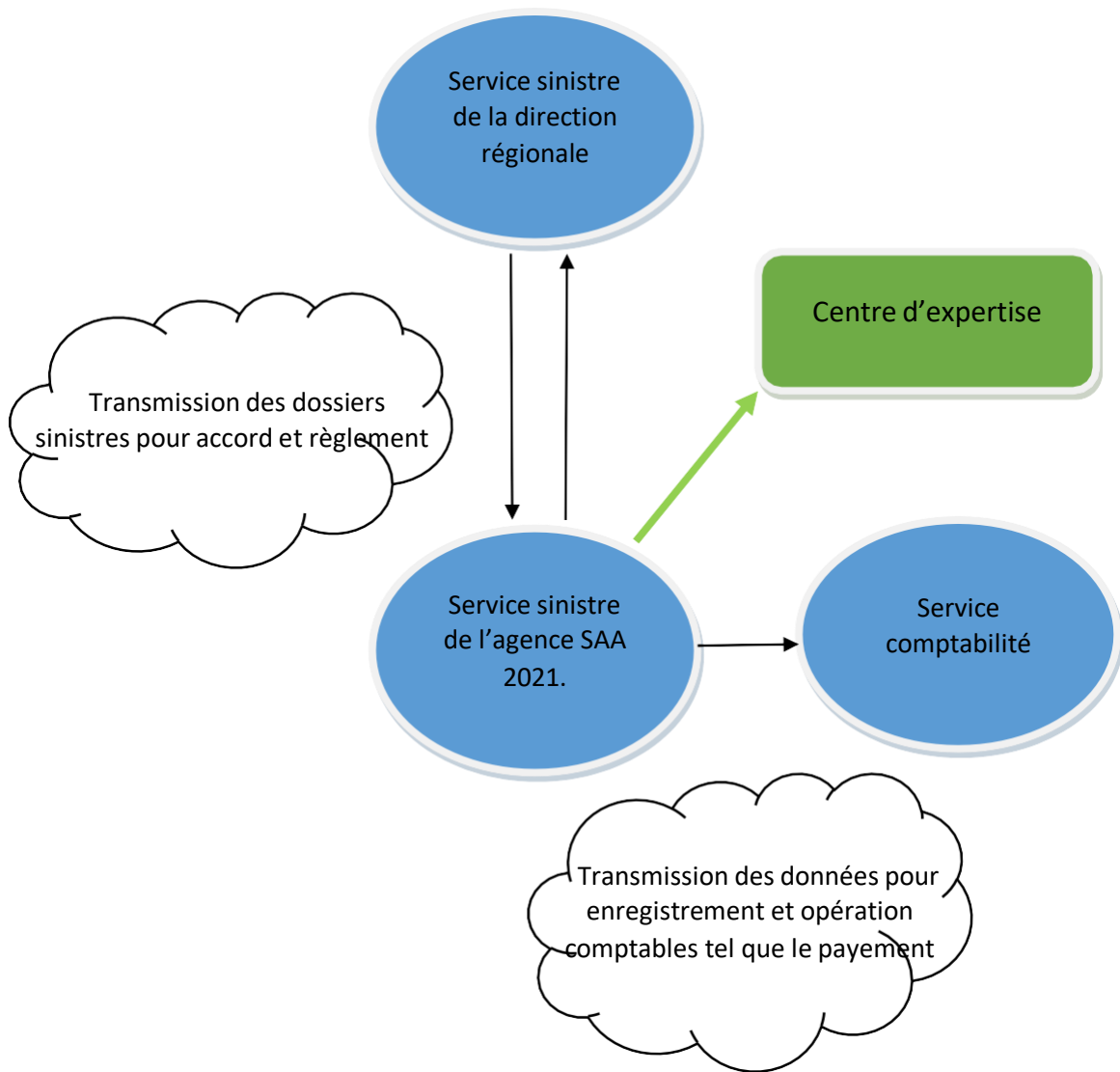
Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

3.2.3.2 Service sinistre automobile

Dans la section production, toutes les assurances sont effectuées dans le but de couvrir les dommages en cas de sinistre. Ces sinistres peuvent être répartis en deux catégories : les sinistres corporels, qui concernent les dommages aux personnes, et les sinistres matériels, qui concernent les dommages aux biens. Lorsqu'un sinistre survient, le client assuré se rend à l'agence pour effectuer une déclaration. Cette déclaration doit inclure la date, les circonstances et les causes du sinistre. Il est important que cette déclaration soit faite dans un délai de sept jours et trois jours en cas de vol.

L'agent sinistre établit un ODS et le remet à l'assuré, accompagnée de constat à l'amiable. Le client doit présenter au centre d'expertise SAE ces derniers documents (Ce centre est un organisme étatique composé d'experts chargés de vérifier l'authenticité du sinistre ainsi que la valeur des réparations nécessaires. Une fois que l'experts a donné leur approbation, le dossier est renvoyé à l'agence dans un délai de 20 à 30 jours.

Figure N°08 : La structure du service sinistre automobile



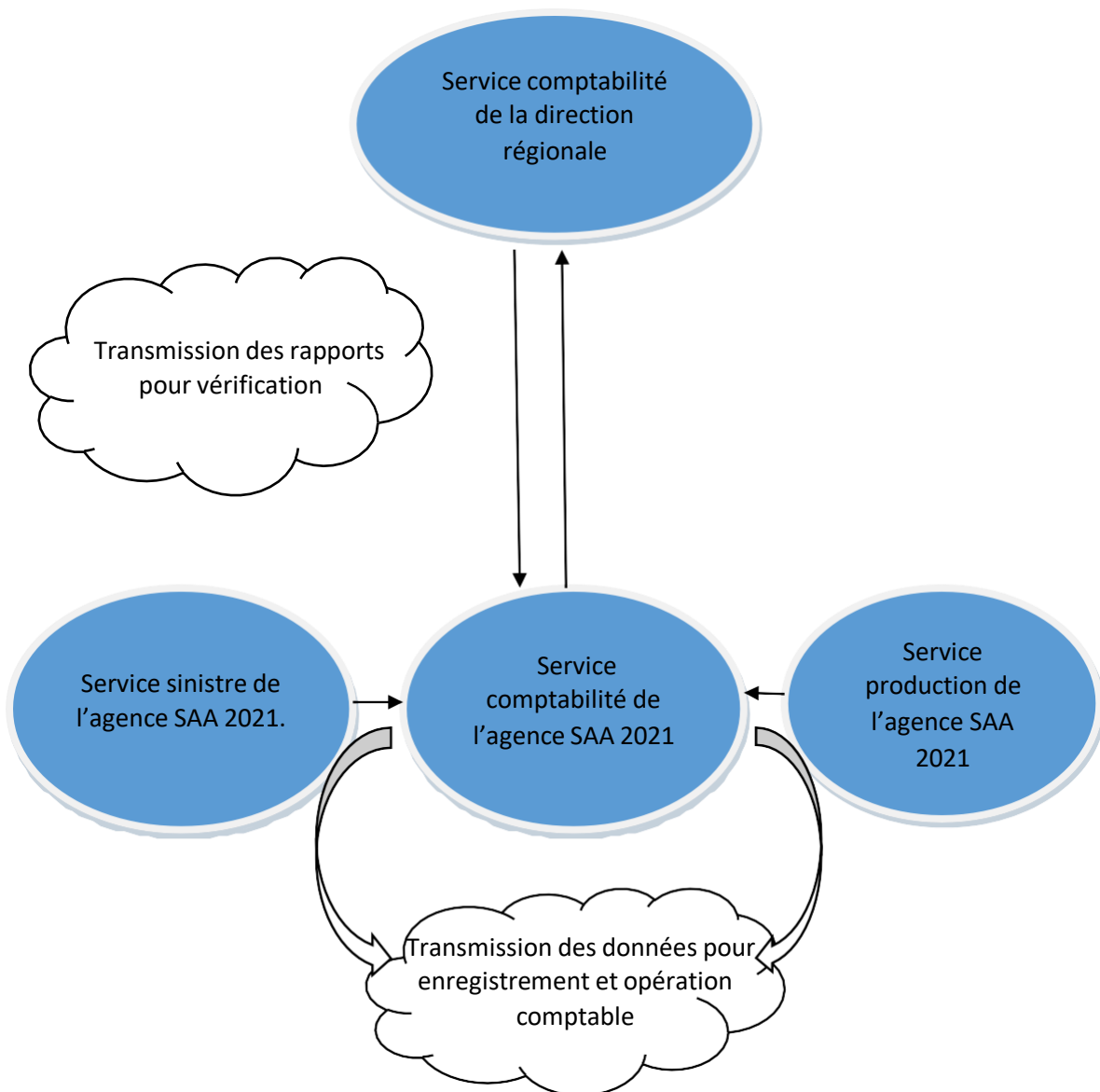
Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

_ **La flèche verte** : représente le processus selon lequel tout sinistre doit être traité avant que les opérations de comptabilité ou de la direction régionale soient déclenchées. Pour cela, le sinistre doit d'abord être évalué par le centre d'expertise, ce qui entraîne une attente significative de la part des clients assurés pour recevoir leurs indemnités.

3.2.3.3 Service comptabilité

Ce service est responsable de l'établissement de chèques d'encaissement pour la section production et de chèques de remboursement pour la section sinistre. Il joue un rôle crucial dans la gestion des finances et de la fiscalité de l'agence. Des registres des opérations bancaires sont maintenus, ainsi que des états de rapprochement bancaire et des bordereaux décadaires. Le suivi des mouvements de la caisse est effectué quotidiennement, et des rapports sont envoyés tous les dix jours pour assurer un suivi adéquat.

Figure N°09 : La structure du service comptabilité



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

Section 02 : La gestion d'une police d'assurance automobile

1. Les parties impliquées dans le processus de gestion des sinistres automobiles

Dans le processus de gestion des sinistres automobiles, plusieurs parties prenantes sont impliquées, qui sont :

Assuré : Il s'agit du propriétaire du véhicule assuré qui a subi un sinistre. L'assuré est celui qui dépose la réclamation auprès de la compagnie d'assurance et attend une indemnisation pour les dommages subis.

Compagnie d'assurance : La compagnie d'assurance est responsable de la gestion et du règlement des sinistres automobiles. Elle examine les réclamations, évalue les dommages, négocie avec les parties impliquées et effectue les paiements d'indemnisation conformément aux termes du contrat d'assurance.

Expert en sinistres : Dans de nombreux cas, la compagnie d'assurance mandate un expert en sinistres pour évaluer les dommages causés au véhicule assuré. L'expert examine les dégâts, détermine l'étendue des réparations nécessaires et estime les coûts associés.

Réparateurs agréés : Une fois les dommages évalués, la compagnie d'assurance peut travailler avec des réparateurs agréés pour effectuer les réparations nécessaires sur le véhicule. Ces réparateurs sont souvent des ateliers de réparation automobiles qui ont des accords avec la compagnie d'assurance pour fournir des services de qualité.

Tiers impliqués : Dans certains cas, un sinistre automobile peut impliquer des tiers tels que d'autres conducteurs, des passagers ou des propriétaires de biens endommagés. La compagnie d'assurance doit communiquer et négocier avec ces tiers pour résoudre les réclamations de manière équitable.

Services juridiques : Dans les cas complexes ou litigieux, des services juridiques peuvent être impliqués. Les avocats spécialisés en droit des assurances peuvent représenter les intérêts de la compagnie d'assurance ou des assurés lors de négociations ou de procédures judiciaires.

Prestataires de services complémentaires : Selon la nature du sinistre, d'autres prestataires de services peuvent être impliqués, tels que des sociétés de remorquage, des sociétés de location de véhicules de remplacement ou des experts en reconstruction de véhicules volés.

Gestionnaire des sinistres : Le gestionnaire des sinistres est un professionnel de l'assurance chargé de gérer et superviser l'ensemble du processus de règlement des sinistres automobiles. Il joue un rôle crucial dans la coordination et la gestion efficace de toutes les étapes, de la réception de la réclamation à la clôture du sinistre.

L'importance du gestionnaire des sinistres réside dans sa capacité à évaluer objectivement les réclamations, à traiter les dossiers de manière efficiente et à prendre des décisions équilibrées pour le règlement des sinistres. Il doit avoir une connaissance approfondie des procédures d'assurance, des réglementations en vigueur et des meilleures pratiques en matière de gestion des sinistres. Un gestionnaire des sinistres compétent contribue à assurer la satisfaction des assurés, à réduire les coûts pour la compagnie d'assurance et à maintenir une bonne réputation de l'entreprise.

2. Le logiciel utilisé par la SAA

C'est fait pour aider la compagnie d'assurance à gérer ces opérations, à automatiser certains processus et à stocker et traiter les données liées aux contrats d'assurance, à la tarification, à la souscription, à la gestion des polices, etc. Ce logiciel peut inclure des fonctionnalités telles que la gestion des données clients, la gestion des réclamations, le suivi des paiements, etc. Ce logiciel appelé ORASS.

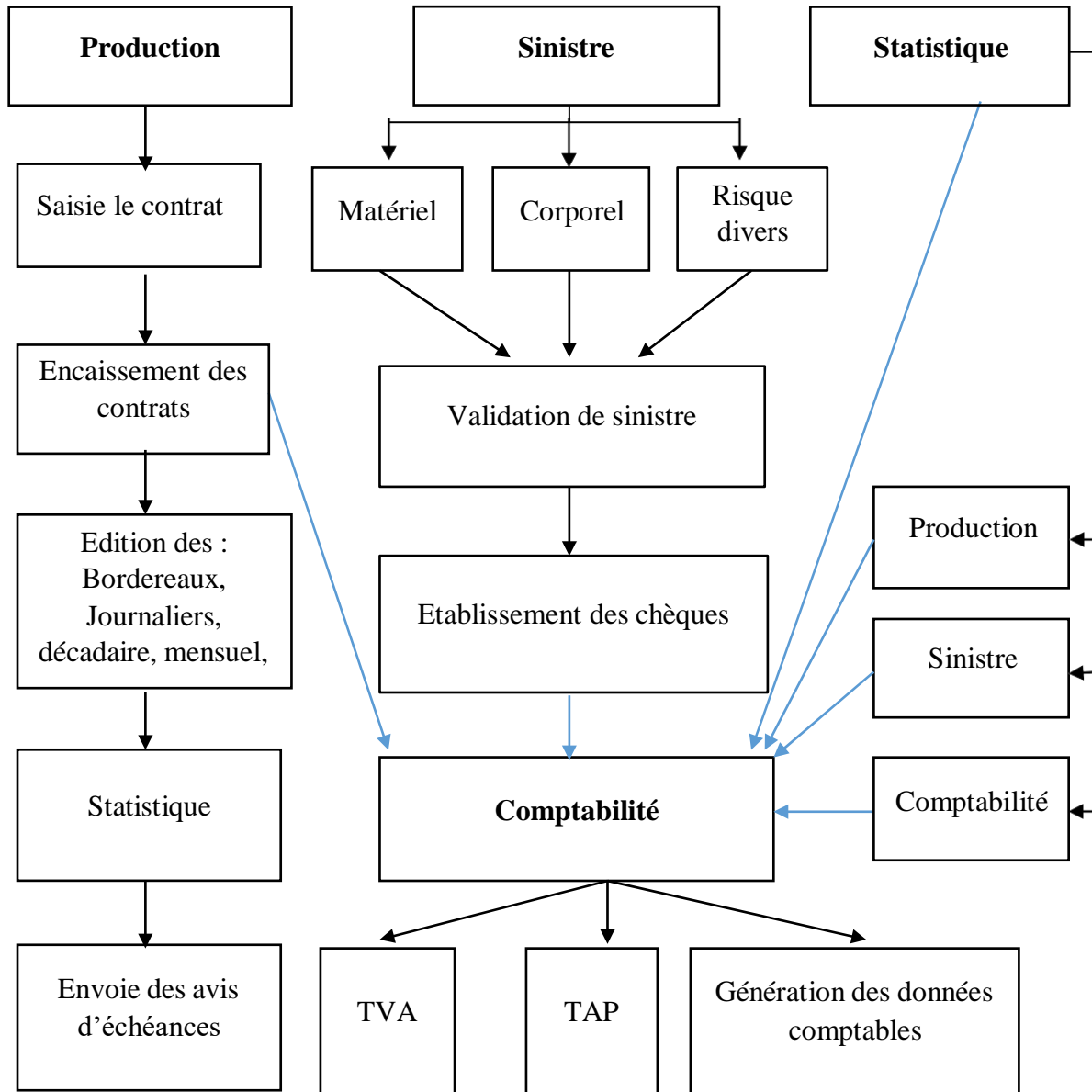
A partir du guide d'entretien avec le directeur d'agence 2021, L'agence n'a pas enregistré des dysfonctionnements liés au logiciel ORASS en plus il est très facile et simple à utiliser. Avec une version de 5.5, il est adapté à tous changements (par exemple, inclure des nouvelles assurances). Il assure également la liaison entre les différents services de manière fluide. Ainsi, en cas de sinistre, les données enregistrées dans le service de production peuvent être facilement accessibles. Le logiciel ORASS est géré par la direction générale qui assure des mises à jour d'une façon périodique.

Figure N°10 : Logiciel ORASS



Source : Logiciel ORASS 2023.

Figure N°11 : Représentation schématique du logiciel ORASS



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

La flèche bleue : Toute action passe par le service Comptabilité pour qu'elle soit validée.

3. Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile

La procédure est faite comme suit :

Figure N°12 : Procédures de souscription d'un contrat d'assurance automobile



Source : établie par nous-même 2023.

Lorsqu'un client se rend à l'agence, l'agent de production a pour responsabilité d'informer et d'orienter le souscripteur ou l'assuré sur les différentes garanties pouvant être souscrites.

3.1. Document à fournir par le souscripteur

Avant de procéder à la souscription d'un contrat d'assurance automobile, le producteur est tenu de demander au souscripteur les documents suivants de manière obligatoire :

- La carte grise du véhicule à assurer au le carton jaune pour la nouvelle acquisition.
- L'acte de vente dûment enregistré pour le véhicule qu'a fait l'objet d'une cession au profit d'un nouvel acquéreur.
- Production notariale pour les véhicules sous licence pour justifier qualité de souscripteur.
- Le permis de conduire de l'assuré en cours de validité pour la catégorie du véhicule objet de la conventionnel.
- Le livret de l'assuré, s'il s'agit d'un véhicule déjà assuré à la déclaration sur l'honneur de non sinistre signée par l'assuré.
- Carnet d'entretien en cours de validité délivré par les services des mines, s'il s'agit d'un TPV.

3.2. Etablissement du certificat de visite du risque

L'assureur a l'obligation de vérifier visuellement les informations suivantes et de les confronter avec celles figurant sur la carte grise du véhicule, à savoir :

- La marque, le genre, le modèle, la couleur et l'année de mise en circulation du véhicule.
- Le numéro d'immatriculation.
- Le numéro du châssis. Il doit également :
- Constater l'existence des équipements sonores ou multimédia et leur marque.

3.3. La souscription d'un contrat d'assurance

La souscription d'un contrat d'assurance automobile est l'étape finale du processus d'acquisition d'une police d'assurance après avoir obtenu un devis et effectué une visite éventuelle. C'est le moment où le propriétaire du véhicule décide d'accepter l'offre d'assurance proposée par la compagnie d'assurance.

Lors de la souscription, le propriétaire du véhicule confirme son intention de contracter une assurance automobile spécifique en acceptant les termes, les conditions et les tarifs indiqués dans le devis. Cette étape est généralement réalisée en remplissant et en signant un formulaire de demande de souscription fourni par la compagnie d'assurance.

*CHAPITRE III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU*

Figure N°13 : Inscription des informations personnelles de l'assuré sur ORASS

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police -49651 2021 MEKLA Réf. Int.

Catégorie 1110 - Automobile Particulier Véhicules 1

Convention Effet le Projet Contrat

S/Convention Effet le S/Convention

Police | Véhicule | Véhicule... | Garanties | SMP / Risque | Quittance

Assuré

Code -20210048543 Qualité Melle Nom XXXXXXXX

Type Pièce <Null> N° Pièce Identité

Adresse TIZI OUZOU Ville 15000 TIZI OUZOU

Profession Dentiste Activité Santé

Téléphone 0550 00 00 00 E-Mail R.I.B.

Couverture

Contrat Ferme Souscrit Le 12/06/2023 Saisi Le 12/06/2023

Effet Du 14/06/2023 00:00 Durée A Une Année Echéance 13/06/2024 23:59

Tarif

Type Tarif Normal Réduction Réduction

Bonus & Malus

Régime Régime Normal Coef. 1.00 Taux de commission spéciale

Apport Gestion Apporteur

Timbres de Dimensions

Type Tout Papier Nombre 1 Exonération Aucune

Source : Logiciel ORASS 2023.

Figure N°14 : Inscription des informations du véhicule de l'assuré

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police -49651 2021 MEKLA Réf. Int.

Catégorie 1110 - Automobile Particulier Véhicules 1

Convention Effet le Projet Contrat

S/Convention Effet le S/Convention

Police | Véhicule | Véhicule... | Garanties | SMP / Risque | Quittance

Tarif

Genre 00-Véhicules particuliers sans remorque TPV

Usage Affaire Zone Nord Z transport

Sous Usage TPV

Véhicule

N° d'ordre 1 Marque/Type DACIA DUSTUR GRISE Leger

Immat. 00000-115-15 M.E.C le 01/01/2015 Dernier Contrôle 15/01/2023

Energie Essence Turbo Déléataire Crédit

N° Chassis YUJHGBIUYHO9IL76 N° Moteur Carrosserie C.I. Avec Remorque

Puissance 5 Tonnage/Ch.Utile Cylindrée Nb Places/Plaques 5 Mat. Inflammables

Conducteur

Nom XXXXXXXX Né le 01/01/1980 Sexe Masculin

Type Permis B - Catégorie E N° Permis SSS Délivré le 18/03/2022 A TIZI OUZOU

Personnes Transportées

Formule Cap. 100.000 DA Personnes 5 Observation

Source : Logiciel ORASS 2023.

*CHAPITRE III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU*

Figure N°15 : Suite de l'inscription des informations du véhicule de l'assuré

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police: -49651 | 2021 | MEKLA Réf. Int.:

Catégorie: 1110 - Automobile Particulier Véhicules: 1

Convention: Effet le: Projet Contrat:

S/Convention: Effet le: S/Convention:

Caractéristique	Valeur
Valeur Auto Radio	25.000,00
Valeur à Neuf	2.000.000,00
Valeur Vénale	2.000.000,00

Source : Logiciel ORASS 2023.

Figure N°16 : choix des garanties de la part de l'assuré

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police: -49651 | 2021 | MEKLA

Catégorie: 1110 - Automobile Particulier

Convention: S/Convention:

Garantie	Capital	P
Responsabilité Civile	0,00	
Défense et Recours	0,00	
Assistance Classique	0,00	
Tous Risques (T.R)	2.000.000,00	
Bris Glace (Avec TR)	0,00	
Vol Auto-Radio	25.000,00	
Vol & Incendie	2.000.000,00	
P.T.A (SAA)	0,00	

Majorations/Garantie

Age	0,00	Permis	0,00	Mat.Inflammables	0,00	Bo	<input type="checkbox"/>
-----	------	--------	------	------------------	------	----	--------------------------

Source : Logiciel ORASS 2023.

Figure N°17 : Etablissement de la prime (net à payer)

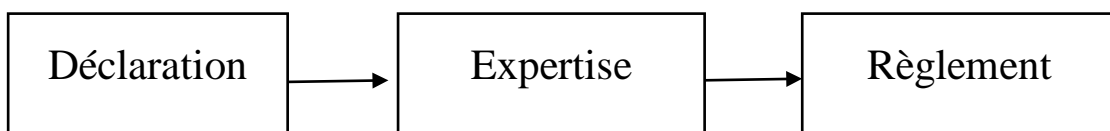
Police	Véhicule	Véhicule...	Garanties	SMP / Risque	Quittance
Primes					
Date d'Effet	14/06/2023	Date Emission	13/06/2023	Date Echéance	13/06/2024
Prime Nette		Taxes / Prime		Taxe / Acc.	0
Accessoires		Total Taxes	7	Total à payer	
Timbre Dimension	1				
Timbre Gradué	0				
Commissions					
Apport	0,00	Total Comm.	0,00		
Gestion	0,00				
Majorations					
Age	0,00	Permis	0,00	Mat.Inflammables	0,00
				Malus	0,00
Bonus / Réduction					
Bonus		Réduction	0,00		

Source : Logiciel ORASS 2023.

4. La gestion d'un dossier sinistre

Elle procède aux étapes suivantes :

Figure N°18 : La gestion d'un dossier sinistre



Source : établi par nous-même 2023.

4.1. La déclaration des sinistres et l'ouverture des dossiers

La déclaration d'accident est une démarche par laquelle l'assuré informe son assureur de la réalisation d'un sinistre qui pourrait potentiellement entraîner l'activation d'une des garanties prévues dans le contrat d'assurance. Ces informations sont essentielles pour identifier la nature du sinistre et déterminer les démarches appropriées à suivre pour traiter le dossier.

- **Les formes de la déclaration :**

Il n'existe pas de forme spécifique imposée par le législateur pour la déclaration, cependant, des modèles de déclaration ont été créés en fonction de la nature spécifique du sinistre, en suivant les pratiques courantes. Pour cela, l'assuré doit utiliser le formulaire fourni par l'assureur en quatre exemplaires. Deux copies de la déclaration seront conservées dans le dossier sinistre, une copie sera remise à l'assuré en même temps que l'ordre de service (ODS) afin de lui permettre de procéder à l'expertise, et la dernière copie sera transmise à la succursale (département automobile) accompagnée du bordereau des sinistres déclarés, (Voir Annexe N°01).

- **Délais de déclaration :**

- 07 jours, à compter de la date où il a eu connaissance du sinistre, sauf dans un cas fortuit ou de force majeure.
- En cas de vol : 03 jours ouvrables, à compter de la date où il a eu connaissance du sinistre, sauf dans un cas fortuit ou de force majeure.
- En matière d'assurance de mortalité, le délai maximum est de vingt-quatre (24) heures, sauf cas fortuit ou de force majeure³⁵

Si l'assuré ne respecte pas les délais fixés, cela peut entraîner la déchéance de certains droits ou une réduction de l'indemnité accordée par l'assureur, en fonction du préjudice réel subi par celui-ci. Cependant, il convient de noter que dans le cas des assurances responsabilité civile (R.C.), la déchéance ne peut être opposée aux tiers. Par conséquent, l'assureur a le droit

³⁵L'ordonnance 95-07 du 25/01/1995, relative aux assurances, modifiée et complétée par La loi 06-04 du 20/02/2006, article 15

d'exercer un recours contre l'assuré afin de réclamer le paiement d'une indemnité proportionnelle au préjudice subi par l'assureur.

4.2. Le contrôle des garanties

Une fois les informations de la déclaration vérifiées, le gestionnaire du sinistre doit les saisir à la fois dans le logiciel et dans le registre des sinistres matériels déclarés. En saisissant le numéro de police, la date de survenance du sinistre et la date de déclaration, le système attribue automatiquement un numéro de sinistre et affiche toutes les informations relatives à la police (garanties souscrites, période de couverture, valeur assurée, caractéristiques du véhicule, etc.). Cette étape permet de décider si le sinistre sera pris en charge ou non.

Une fois que la recevabilité du sinistre est confirmée, le gestionnaire doit enregistrer dans le logiciel tous les détails fournis sur la déclaration, tels que le lieu de l'accident, les circonstances, les tiers impliqués, etc.

4.3. L'ouverture du dossier sinistre

Une fois que les informations de la déclaration ont été vérifiées et les garanties contrôlées, le gestionnaire sinistre doit créer un dossier de sinistre en ouvrant une chemise dédiée. Le numéro de sinistre, les garanties affectées et les évaluations provisoires doivent être consignés de manière précise dans l'espace prévu à cet effet sur la chemise du dossier sinistre. Cette chemise est ouverte spécifiquement à l'agence et doit être signée et validée par le vérificateur des garanties. (Voir Annexe N°02).

Puis il va saisir la déclaration sinistre sur le logiciel ORASS

*CHAPITRE III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU*

Figure N°19 : La saisi de la déclaration sinistre sur ORASS

The screenshot shows the ORASS software interface for entering a car accident claim. The window title is "Automobile - Sinistres". The form contains the following fields and data:

- Sinistre:** 2021, 2023, 110228
- Police:** 1100008907, 2021, Automobile Particulier
- Survenu le:** 16/05/2023 19:30
- Décl. le:** 18/05/2023
- Sort:** Transféré à la Plateforme
- Référence:** (empty)
- Événement Garanti:** CHO, Choc avec un corps fixe ou mobile
- Effet du:** 06/06/2022 15:46
- Au:** 05/06/2023 23:59
- N° Avnt:** 6
- Couverture
- Décl. Tardive
- Assuré:** 20210039473
- Nom:** (empty)
- SAP:** .00
- Rec. A ENca.:** .00
- Règlements:** (empty)
- Recours Aboutis:** (empty)
- Coût Total:** (empty)

Below the main form, there are tabs for Sinistre, Assuré, PV, Tiers, Intervenants, Evaluations, Recours, Sort, and Événements. The "Sinistre" tab is active, showing the following details:

- Nature:** M, Matériel
- Lieu:** mekla
- Type Lieu:** (dropdown)
- Ville:** 15350, MEKLA
- Convention:** (dropdown)
- Cause:** 999, Autre Cause
- Dégats constatés:** (empty)
- Circonstances:** SUR MON CHEMAIN DE CHAIB VERS MEKLA UN CAMION QUI A FAIT UN DEPASSEMENT SANS VOIR DANS LE SENS INVERSE . JE L'AI EVITER EN SORTANT SU LA CHAUSSEE ET ? ET J'AI PERCUTE UN GRAND TROUE EN PLEIN FOUET QUI M'A CAUSE DES DEGATS .
- Observation:** (empty)

Source : Logiciel ORASS 2023.

4.4. L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS »

Afin de procéder à l'expertise des dommages subis, le gestionnaire des sinistres est chargé de mandater un expert automobile qui a conclu une convention avec l'entreprise. À cette fin, il est nécessaire de rédiger ou de générer, à l'aide du logiciel ORASS, un ordre de service (ODS) en deux exemplaires, qui doivent être signés par le gestionnaire des sinistres dûment habilité.

Le client doit se voir remettre l'original de l'ODS (mandat d'expertise) ainsi qu'une copie de la déclaration de sinistre, afin de lui permettre de se rendre chez l'expert désigné. Quant au deuxième exemplaire, il doit être consigné dans le dossier sinistre en compagnie de la déclaration.

Figure N°20 : L'édition de l'ordre de service (ODS) sur ORASS

Automobile - Sinistres

Sinistre 2021 2023 110228 Police 1100008907 2021 Automobile Particulier

Survenu le 16/05/2023 19:30 Décl. le 18/05/2023 Sort Transféré à la Plateforme

Référence Événement Garanti CHO Choc avec un corps fixe ou mobile

Effet du 06/06/2022 15:46 Au 05/06/2023 23:59 N° Avnt 6 Couverture Décl. Tardive

Assuré -20210039473 Nom

SAP .00 Rec. A ENca. .00 Règlements Recours Aboutis Coût Total

Sinistre Assuré PV Tiers Intervenants Evaluations Recours Sort Evénements

Intervenants bénéficiaires

Code	Nom	Nature	Date désignation
1009	Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU	Centre d'Expertise	18/05/2023

Ordre de Service Ordre de Réparation

Source : Logiciel ORASS 2023.

4.5. Rangement provisoire du dossier sinistre

Le gestionnaire des sinistres est responsable de remplir avec précision la chemise du dossier sinistre, en y apposant sa signature et sa griffe ainsi que celles du vérificateur des garanties. Il doit ensuite enregistrer cette information dans le registre des sinistres déclarés, qui est situé au sein de l'agence. Enfin, il doit organiser le classement des dossiers par ordre numérique, en fonction de l'année de survenance du sinistre, des compagnies d'assurance concernées, ainsi que des dossiers sinistres en attente de traitement. En cas de non couverture, le dossier doit être rangé dans la section des dossiers sinistres classés sans suite.

4.6. L'expertise

Sauf indication contraire, conformément à l'article 21 de l'ordonnance 74/15 du 30/01/1974, aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué sans une expertise préalable du véhicule endommagé. Selon l'article 13 de l'ordonnance 95/07, tel

que modifié et complété par la loi 06/04 du 20 février 2006, lorsque l'expertise est requise, elle doit être réalisée dans un délai maximum de sept (07) jours à compter de la réception de la déclaration d'accident. L'assureur est tenu de s'assurer que le rapport d'expertise est déposé dans les délais fixés par le contrat d'assurance.

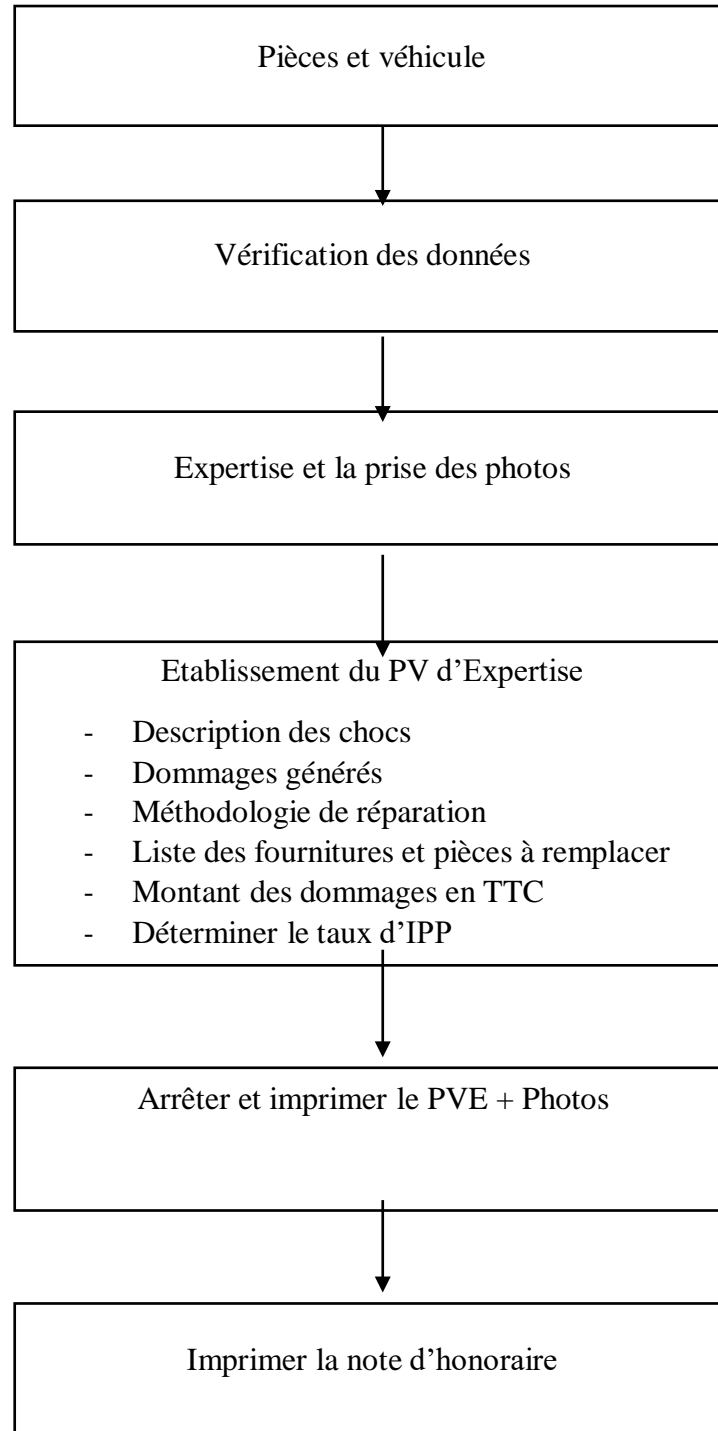
L'expert désigné est tenu de respecter les délais fixés dans la convention qui le lie à la compagnie et de remettre son rapport dans ces délais. Peu importe le montant des dommages, la prise de photos est une étape indispensable.

Le procès-verbal d'expertise :

C'est un document de base qui sert à instruire et régler le dossier, il doit être rédigé de manière claire et inclure toutes les informations pertinentes pour aider le gestionnaire dans le processus d'instruction. Si une évaluation initiale nécessite une mise à jour, celle-ci est acceptable dans un délai de 3 mois à compter de la date du premier rapport, (Voir annexe N°03). L'additif doit être accompagné des pièces justificatives conformément aux articles 10 et 11 de la convention inter-entreprises. Ce procès-verbal doit être obligatoirement accompagné de :

- Photos et contenir toutes les informations qui devraient permettre une bonne appréciation des responsabilités (traces de peinture ou autres, sens du choc, indices, choc antérieur au sinistre etc....).
- Faire ressortir la valeur du véhicule à la veille du sinistre dès lors qu'une garantie dommages est affectée (DASC– Dommages & Collisions– Vol & Incendie VV).
- Décrire les chocs ainsi que le détail des réparations.
- Énumérer en hors taxes le prix des pièces à remplacer et faire ressortir séparément le montant de la TVA.
- Préciser le taux de vétusté correspondant et la durée d'immobilisation.

Figure N°21 : Les étapes de l'expertise



Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

5. Le règlement au titre des garanties « dommages »

Une fois que le dossier sinistre a été correctement préparé, le gestionnaire des sinistres effectue le paiement de l'indemnité en vertu de la garantie "dommages" qui est activée. À cet égard, le gestionnaire est responsable de :

- Vérifier, au préalable, la concordance de la déclaration (circonstances du sinistre) avec le PV d'expertise.
- Calculer le montant de l'indemnité, en déduisant, le cas échéant, la vétusté et la franchise, tout en tenant compte de la limite de la garantie souscrite (DASC limitée ou DC).

- **Le règlement au titre de la garantie « RC » :**

- L'évaluation des responsabilités revêt une importance primordiale dans le processus de règlement des sinistres matériels. Elle repose sur l'analyse des informations fournies dans la déclaration de sinistre, les rapports d'enquête ainsi que sur l'application du barème de responsabilité en vigueur conformément aux dispositions des articles 7 et 9 de la convention interentreprises.
- Une fois les taux de responsabilité établis, le gestionnaire des sinistres doit les enregistrer à la fois sur la chemise du dossier sinistre et dans le système informatique. À cette fin, il est nécessaire qu'il justifie sa position en faisant référence au cas spécifique et aux articles pertinents du code applicable.

L'exercice du recours :

- « L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré, contre les tiers responsables, à concurrence de l'indemnité payée à celui-ci »³⁶
- Dès la détermination des responsabilités et la saisie du PV d'expertise, le gestionnaire sinistre devra évaluer le montant du produit du recours.
- Une fois le montant du produit du recours calculé, le gestionnaire des sinistres doit soumettre une demande de recours à l'agence adverse ou à la partie civilement

³⁶L'article 38 de l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995, relative aux Assurances, modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20/02/2006

responsable de l'accident. Cette demande doit être formulée par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

- La demande d'indemnisation ou la "mise en cause" doit être accompagnée des éléments suivants : une copie de la déclaration de sinistre, une copie du procès-verbal d'expertise, des photographies du véhicule impliqué dans l'accident, ainsi que tout autre document pouvant aider à établir les faits de l'accident et déterminer les responsabilités, (Voir annexe N°04).

- **Le règlement des litiges :**

Si aucune réponse n'a été reçue de la part de l'agence adverse suite à l'envoi d'une réclamation d'indemnisation, le gestionnaire des sinistres est responsable de l'envoi d'un rappel dans le mois qui suit (par lettre recommandée avec accusé de réception). Si aucune réponse n'a été reçue suite à ce deuxième envoi, il est alors du devoir du directeur d'agence de transmettre l'intégralité du dossier, accompagné d'une demande d'intervention, à sa hiérarchie directe (la succursale).

La succursale, à son tour, adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à la succursale de l'agence adverse. Si la partie adverse (succursale adverse) ne répond pas dans un délai d'un mois, le dossier est ensuite transmis à la direction générale pour intervention.

Le directeur automobile contacte le directeur de la compagnie adverse. Si aucune réponse n'a été reçue ou si une réponse défavorable a été reçue, le directeur automobile a la possibilité de soumettre le litige à la commission d'arbitrage de l'UAR (l'union des assureurs et réassureurs) afin qu'elle prenne une décision. Si toutes les étapes de la procédure ont été suivies et que le recours amiable n'a pas abouti, le directeur automobile peut donner son autorisation à l'agence concernée pour engager une action en justice devant le tribunal compétent territorialement.

Section 03 : Gestion des sinistres matériels et corporels au sein de l'agence 2021 Tizi-Ouzou

Le sinistre matériel peut engendrer à la fois des dommages matériels et corporels. Il peut s'agir de dommage causés au véhicule assuré ainsi que des blessures subies par les personnes impliquées. La procédure de gestion de ce type de sinistre peut varier en fonction de la couverture d'assurance de l'assuré, qu'il soit assuré en respectabilité civile ou en garantie dommage.

Notre enquête s'est déroulée au niveau de la SAA agence 2021 de MEKLA. Dans Cette section, nous avons étudié un cas matériel puis un cas corporel.

1. Cas matériel

Notre cas : Un constat d'un sinistre d'un véhicule au cour de stationnement

Notre assuré :

Mlle Sabrina, Adresse : IGOUNENE TIZI RACHED TIZI OUZOU

Marque du véhicule : HYUNDAI

Immatriculation : 00000-000-00

Police N° : 1100013505

Effet : 20/01/2023 Echéance : 19/01/2024

Le tiers :

Mr Mounir, Adresse : DRAA EL MIZANE TIZI OUZOU

Marque du véhicule : DFSK

Immatriculation : 00000-000-00

Compagnie d'assurance : SAA agence 13001

Police N° : 1100017729

Effet : 19/05/2022 Echéance : 18/05/2023

Date d'accident : 14/02/2023 à 14h

Lieu d'accident : Sortie de ville de DRAA BEN KHEDA

Date de déclaration : 15/02/2023 ; l'accident a été déclaré dans les délais « 07 jours », donc on ne va pas appliquer aucune réduction selon le « tableau du prorata concernant la réduction proportionnelle de l'indemnité suite au retard dans la déclaration de sinistre », (Voir annexe N°05). Après avoir saisi ce sinistre dans une chemise sinistre matériel de couleur jaune, puis dans le logiciel ORASS, (voir figure n°19).

Le gestionnaire sinistre va procéder à l'édition d'un Ordre De Service ODS(Voir figure n°20)

- L'ODS sera accompagné de la déclaration sinistre (constat à l'amiable) pour que l'expert commence son expertise, (Voir Annexe N°06).

Le règlement d'un dossier sinistre matériel commence après avoir reçue Le PV d'expertise avec les photos, (Voir annexe 07). Sans oublier de prendre en considérations les anomalies relevées par l'expert lors de son expertise.

- La garantie de sinistre en question : dommage collusion à 20 000,00 DA.

*CHAPITRE III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU*

Tableau N°02 : Modèle contenu d'un P.V d'expertise

Qté	Désignations	H.T	T.V.A
	<u>CHOC A L'ARRIERE</u>		
1	Pare Chocs AR	10 924,37	2 075,63
2	Support P/CH*	983,19	186,81
1	Traverse Pare Chocs AR	4 055,30	770,51
1	Hayon AR	18 641,24	3 541,84
1	Lunette AR(NVS)	8 957,98	1 702,02
1	Kit de colle	1 512,61	287,40
1	Feu de plaque AR	758,47	144,11
1	Serrure de malle arrière	1 020,92	193,97

Source : établi par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

- Le montant de la peinture qui est estimer à : 7800.00 + le montant de main-d'œuvre à 16.000,00 Da.
- L'expert nous a fait sortir dans son PV d'expertise un montant de : 80.726,37 Da, comme indemnité pour notre assuré en TTC.

L'assuré, a été couvert contre une dommage collusion limitée à 20.000,00 Da, donc il sera indemnisé selon sa garantie souscrite, en appliquant la franchise et la vétusté.

Tableau N°03 : Taux de franchise appliquée pour la garantie dommage collusion

Code	Limite de garantie	Franchise
DCC	10.000,00 DA	500,00 DA.
DCD	20.000,00 DA	10% du montant des dommages avec un maximum de 2.000,00 DA et au minimum de 500,00 DA.
DCE	30.000,00 DA	10% du montant des dommages avec un maximum de 3.000,00DA et un minimum de 500,00 DA.
DCF	40.000,00 DA	10% du montant des dommages avec un minimum de 500,00 DA.
DCG	50.000,00 DA	10% du montant des dommages avec un minimum de 500,00 DA.

Source : Etablie par nous-même à partir des documents internes de l'entreprise 2023.

- Dans ce cas, une franchise sera appliquée selon la DC à 20.000,00 DA souscrite ;
 $20.000,00 \times 10\% = 2.000,00 \text{ DA.}$
- $20.000,00 - 2.000,00 = 18.000,00 \text{ DA}$, l'assuré sera indemnisé pour une somme de 18.000,00 DA (première tranche)
 - Le gestionnaire sinistre établi un décompte sinistre matériel cacheté signé avec griffe par lui-même et il sera contrôlé et visé par le directeur d'agence, (Voir Annexe N°08).
 - Le comptable établi un ordre de paiement et chèque de dix-huit mille DA (18.000,00), qu'il sera ensuite remis à notre assuré sinistré en signant la quittance de règlement, (Voir annexe N°09).

Vu l'assuré n'est pas fautif (il était en stationnement, responsabilité civile non engagée (l'adversaire est fautif à 100%), dans ce cas le gestionnaire sinistre va établir une

réclamation qui sera destinée à l'agence adverse, pour demander le recoure, (Voir annexe N°10).

Cette réclamation doit être accompagner de :

- L'original du P.V.E avec photos
- Une copie de déclaration

La somme réclamée :

1/ Calcule de vétusté : (Les fournitures) – (Lunette AR / on n'applique pas la vétusté sur le glace).

$$= 56\,926,37 - 10\,660,00 = 46\,266,37$$

$$46\,266,37 \times 15\% \text{ (Pourcentage de vétusté donné par l'expert selon l'état du véhicule)} = 6\,939,96$$

2/ Calcule d'immobilisation :

(08 jours) d'immobilisation, chaque jour avec 200 DA

$$= 08 \times 200,00 = 1\,600,00$$

3/ Calcule du montant du recours :

$$= (\text{Le montant totale affiché sur le P.V}) - (\text{La vétusté}) + (\text{Les immobilisations})$$

$$= 80\,726,37 - 6\,939,96 + 1\,600,00 = 75\,386,41$$

- On attend le recours dans un délai de 10 jours, S'il dépasse les délais, le gestionnaire sinistre va soumettre le dossier à la direction régionale pour intervention (nouvelle procédures, il s'agit d'une application digitale nommée e-recours qui contient toutes les sociétés d'assurances pour le règlement des dossiers en RC et RA).
- Dès que le recours sera abouti, on entame l'encaissement du recours au niveau de service sinistre et au règlement de l'assuré, (Voir annexe N°11).
- L'agence va déduire le montant de la DC (18 000da) du montant de recours encaissé.

75 386,41 – 18 000,00 = 57 386,41.

- Un chèque de 57 386,41 DA sera remis au client.

2. Cas corporel

1. Règlement d'un sinistre automobile corporel

- L'ouverture d'un dossier « sinistre corporel » s'effectue soit, sur la base de la déclaration d'accident, établi par l'assuré (ouverture direct) ou sur la base d'un document officiel « PV d'enquête » (ouverture sur ordre) ou par citation.
- Des réceptions, de l'un de ces deux documents, le gestionnaire sinistre doit procéder à la saisie automatique sur « ORASS » en intégrant toutes les informations nécessaires ainsi que les données tels que prévus par le « logiciel ORASS », (voir figure n°19), ce dernier procédera systématiquement à l'enregistrement définitif du sinistre en attribuant un N° de sinistre, ainsi que les évaluations par garanties.
- Lors de la saisie du sinistre, le gestionnaire, doit spécifier la nature du sinistre : sinistre corporel (seulement) ou mixte (matériel et corporel).
- La déclaration d'accident est classée dans une chemise (sinistre) de couleur rouge y compris les garanties acquises, confirmée par la signature et le cachet du gestionnaire de sinistre.
- Dans le cas d'une « ouverture sur ordre », le gestionnaire est tenu d'envoyer une mise en demeure à l'assuré, l'invitant à faire sa déclaration.

De même le gestionnaire doit réclamer une copie du PV d'enquête, des connaissances du sinistre, il ne doit pas se contenter d'attendre sa réception, qui risque par fois de tarder, d'autant plus que ce document demeure nécessaire dans l'instruction et l'avancement du dossier.

Le PV d'enquête doit être saisi sur ORASS.

1.1. Citation à comparaître

Dès réception d'une citation à comparaître devant le tribunal, le gestionnaire doit consulter la liste des avocats conventionnés avec la SAA sous ORASS pour la constitution d'un avocat, relevant de la juridiction compétente.

1.2. Constitution d'un avocat

Le gestionnaire, doit établir une lettre de constitution, accompagnée de la citation à comparaître. Celle-ci doit être claire et renfermant tous les points d'ordre technique susceptibles d'aider l'avocat dans sa démarche, si c'est possible, il doit même chiffrée l'offre de règlement ; En général il doit s'associer conjointement à la défense, (Voir annexe N°12).

1.3. Les décisions judiciaires

Le gestionnaire est tenu dès réception d'une décision de justice de saisir celle-ci systématiquement sous ORASS.

L'opposition de la caisse de sécurité sociale :

Pour les victimes salariées, Le gestionnaire doit saisir par lettre recommandée la caisse de sécurité sociale, auprès de laquelle la victime (salarié) est affiliée pour connaître le montant des débours versées ou mis en réserve ; Dès réception de cette opposition, il doit la saisir sous ORASS.

2. LE REGLEMENT

Le gestionnaire doit impérativement proposer le règlement à l'amiable dès réceptions du P.V. d'enquête des autorités, (Voir annexe N°13).

Si les responsabilités telles que prescrites sur le P.V. d'enquête ne sont pas bien déterminées ou ambiguës, le gestionnaire doit subordonner le règlement à la décision pénale et définitive et ce à titre préventif pour éviter toutes décisions contraires. (Ex : cas de Collisions)

En matière de sinistre corporel, il y a deux modes de règlement (à l'amiable ou par voie judiciaire) qui doivent obéir au même système de règlement comme suit :

2.1. Règlement par voie de transaction amiable :

- **Cas de blessé**

Dès que, l'offre de règlement est acceptée par la victime, le gestionnaire doit, consulter la liste des médecins conseils de la S.A.A. figurant sur le logiciel ORASS. Il doit établir une lettre de désignation et soumettre la victime chez un médecin conseil, plus proche de son domicile, ce dernier doit examiner la victime et établir un rapport d'expertise médicale.

2.1.1. Le rapport d'expertise médicale :

Il permet de d'écrire les lésions, ainsi que les différents préjudices subis par la victime qui se constituent comme suit :

- I.P.P (L'Incapacité permanente partielle).
- I.T.T (L'incapacité temporaire totale).
- Pretium doloris (Le Prix de la douleur).
- Préjudice esthétique : (opération chirurgicale).

Dès réception, du rapport d'expertise, médical, accompagné par une note des frais, le gestionnaire doit saisir systématiquement celui-ci sur ' ORASS voir et procéder au règlement, de la note d honoraire sur la base d'un décompte établi sur ORASS.

2.1.2. Les pièces nécessaires à fournir :

- Cas victime salariée : Fiche de paie.
- Cas victime non salarié (pour les commerçants) : Attestation du (B.I.C.) Bénéfice Industriel Cumule, Délivré par le service des impôts.

2.1.3. Etablissement d'un décompte de règlement :

Une fois, toutes les pièces nécessaires, au règlement sont réunis, le gestionnaire sinistre doit procéder à l'établissement d'un décompte de règlement ; A cet effet, il doit introduire, les données nécessaires telle que prévus par le logiciel (ORASS) de manière à permettre à ce

dernier de déterminer les indemnités revenant droit à la victime et ce Conformément aux dispositions de la loi.

-Le calcul de I.P.P : Loi 88-31

✓ **Blessé non salarier :**

$$\text{Point indiciaire} = \frac{\text{S N M G} \times 12}{50} + 1\,740.00 \quad \text{IPP} = \text{point indiciaire} \times \text{taux IPP}$$

✓ **Blessé salarier :**

$$\text{Point indiciaire} = \frac{\text{salaire mensuel} \times 12}{50} + 1\,740.00 \quad \text{IPP} = \text{point indiciaire} \times \text{taux IPP}$$

✓ **Blessé non salarier commerçant :**

$$\text{Point indiciaire} = \frac{\text{B I C} \times 12}{50} + 1\,740.00 \quad \text{IPP} = \text{point indiciaire} \times \text{taux IPP}$$

✓ **Blessé retraité :**

$$\text{Point indiciaire} = \frac{\text{S N M G} \times 12}{50} + 1\,740.00 \quad \text{IPP} = \text{point indiciaire} \times \text{taux IPP}$$

-Le calcul de I.T.T : il est calculé sur le nombre de jours resté sans travailler (arrêt de travail) à condition de dépasser 30 jours, article 17 loi 88-31.

Et on doit exiger la main levée CNAS (n'est pas payé par la sécurité sociale).

✓ **Blessé non salarier :**

$$\text{ITT} = \frac{\text{S N M G} \times \text{nombre de jours}}{30 \text{ jours}}$$

✓ **Blessé salarié :**

$$\text{ITT} = \frac{\text{salaire} \times \text{nombre de jours}}{30 \text{ jours}}$$

✓ **Blessé non salarié commerçant :**

$$\text{ITT} = \frac{\text{B I C} \times \text{nombre de jours}}{30 \text{ jours}}$$

✓ **Blessé retraité :** Néant.

-Pretium doloris : (le prix de la douleur) loi 88-31

- Nul.....	1/7	}	Néant
- Léger	2/7		
- Assez moyen.....	3/7	}	S M N G × 2
- Moyen modéré.....	4/7		
- Assez important	5/7	}	S N M G × 4
- Important	6/7		
- Plus qu'important.....	7/7	}	S N M G × 4

-Préjudice esthétique : Les dommages esthétiques subits par la victime sont pris en charge avec la présentation d'une facture suivie d'un protocole opératoire et le PVE.

✓ **Cas de décès**

Dès que, l'offre de règlement est acceptée, par l'ayant droit de la victime, le gestionnaire, doit s'engager dans la procédure de règlement en réclamant les pièces nécessaires à savoir :

- Pour les victimes salariées : Le Certificat de constatation du décès, Frédha, fiche familiale d'état civil, fiche de paie ou revenu professionnel.

- Pour les victimes mineures : Le certificat de constatation du décès, fiche familiale d'état civil.

Une fois, les pièces réunies, le gestionnaire, doit, procéder à l'établissement d'un décompte de règlement sur la base du logiciel ORASS ; celui-ci fixera l'indemnité revenant droit pour chaque (ayant- droit), conformément aux dispositions de la loi 88/31³⁷.

L'indemnité se fait comme suite :

✓ **Cas décès d'un majeur :**

- Dommages Matériels :

-Epoque/ Epoux 30%.

-Enfants Mineurs 15%.

-Père et Mère 10%, 10% (Décédé à des enfants).

-Père et Mère 20%, 20% (Décédé n'a pas des enfants).

-Autres personnes adoptées 10%.

- Frais funéraires : l'un de l'époux ou personne qu'est chargée de ces frais.

Frais funéraires = S N M G × 5

- Dommage morale :

S N M G × 3 par Bénéficiaire (ayant droit).

✓ **Cas décès mineur :** Ces valeurs sont valables sur base de la date du sinistre.

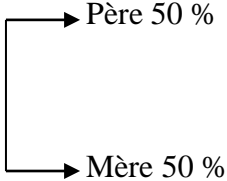
- Dommage matériel :

Mineur décédé moins de 6 ans : SNMG ANNUEL × 2

```
graph LR; A[Mineur décédé moins de 6 ans : SNMG ANNUEL × 2] --> B[Père 50 %]; A --> C[Mère 50 %];
```

³⁷ Journal officiel, loi n°88-31 du 19 juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages p.804

Mineur décédé entre (6-9) ans : $\text{SNMG ANNUEL} \times 3$



Père 50 %
Mère 50 %

Mineur décédé a juste son père ou sa mère : $\text{SNMG} \times 3$

- Dommage morale :

$\text{SNMG ANNUEL} \times 3$ pour chaque ayant droit

- Frais funéraires :

$\text{SNMG} \times 5$

Remarque : Tous les totaux ne doivent pas dépasser les 100% (loi 88-31).

2.2. Règlement par voie judiciaire

Des réceptions, d'une décision de justice, qui fixe les indemnités à allouer à la victime ou aux ayant droits, le gestionnaire doit :

- Saisir ce document sur ORASS tout en respectant la procédure intégration des données.
- Il doit exploiter la décision rendue par rapport aux dispositions de la loi (88/31).
- Si les indemnités sont conformes, il doit procéder systématiquement à l'établissement du décompte de règlements sur ORASS.

(Dans le cas où la décision rendue alloue des indemnités non conformes à la loi, le gestionnaire doit user des voies de recours légales).

Le décompte de règlement

Le décompte de règlement, doit être établi sur ORASS, une fois tous les données sont introduites dans le logiciel celui-ci fixera systématiquement l'indemnité qui revient droit, à la victime ou bénéficiaire.

- Le gestionnaire doit signer le décompte et le soumettre aux responsables hiérarchiques pour visa.

L'établissement de l'ordre de paiement

Dès l'obtention d'un visa de règlement, le gestionnaire doit procéder à l'établissement d'un ordre de paiement sur ORASS.

Une fois celui-ci est signé par les responsables hiérarchiques, le gestionnaire devra soumettre le dossier, muni du décompte et de l'ordre de paiement au service de la compatibilité pour l'établissement du chèque correspondant.

L'établissement du chèque + quittance

Des réceptions par le service de la compatibilité des pièces de règlement citées précédemment, le gestionnaire comptable, établi le chèque correspondant ainsi que la quittance libératoire et ce à partir du logiciel ORASS.

Les quittances doivent mentionner les références du chèque ainsi que la date de son établissement.

Le comptable, doit saisir et valider le chèque sur ORASS avant son envoi/ou sa remise directement au bénéficiaire.

Le dossier sera restitué par la suite au service sinistre corporel (idem pour auto matériel et IRDT) accompagné par les copies des pièces de règlement à savoir :

- copie de la quittance de règlement.
- copie de l'envoi du chèque ou décharge.

De même : le comptable doit mentionner sur la chemise du dossier le N° du chèque ainsi que la date de son établissement.

2.3. Etude d'un cas corporel :

Suite à un accident de voiture le 08/04/2010, qui a causé un blessé, l'expert nous a donné dans son PV d'expertise les informations suivantes :

- Arrêt de travail : 1.5 mois (ce qui fait 45 jours).
- IPP : 30%.
- Pretium doloris : 4/7 (moyen modéré).

2.3.1. Le calcul de I.P.P :

Le blessé n'est pas salarié, le calcul de l'indemnité sera basé sur le SNMG a la date de l'accident (08/04/2010 le SNMG = 15.000 DA)

$$\text{Point indiciaire} = \frac{\text{S N M G} \times 12}{50} + 1\,740.00$$

$$\text{Point indiciaire} = \frac{15\,000 \times 12}{50} + 1\,740.00 = \boxed{5\,340 \text{ DA}}$$

I.P.P = point indiciaire × taux IPP (prendre en considération 100% des dommages en IPP selon le jugement).

$$= 5\,340 \times 30\% \times 100\% = \boxed{1\,602.00 \text{ DA}}$$

2.3.2. Le calcul de I.T.T :

$$\text{ITT} = \frac{\text{S N M G} \times \text{nombre de jours}}{30 \text{ jours}}$$

$$= \frac{15.000 \times 45}{30} = \boxed{22.500 \text{ DA}}$$

2.3.3. Le calcul de pretium doloris (Le blessé n'est pas salarié) :

Vu que l'expert a estimé la valeur de pretium doloris dans ce cas à :4/7 Moyen modéré donc :

$$\text{S N M G} \times 2 = 15\,000 \times 2 = 30.000 \text{ DA.}$$

$$\text{Le totale à payer pour l'assuré} = 160.200 + 22.500 + 30.000 = 212.700 \text{ DA}$$

*CHAPITRE III : LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN
D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU*

Vu que la responsabilité est engagée (selon le jugement) à 50% pour la SAA, et 50% pour la CRNMA, (Voir annexe N°14).

L'indemnisation versée au client est de :

$$212\,700.00 \times 50\% = 106\,350.00\text{DA}$$

Le gestionnaire sinistre procédera à établir un Décompte, (Voir annexe N°15) ; qui sera suivi par un ordre de paiement et l'établissement d'un chèque au profit de la victime blessée, (Voir annexe N°16).

Conclusion

La gestion précise des sinistres est un élément clé pour améliorer les performances d'une compagnie d'assurance. Afin d'optimiser la gestion des sinistres, qu'ils soient liés à des biens matériels ou à des blessures corporelles, l'assureur mettra en œuvre les différentes étapes de la procédure présentées dans ce chapitre, en les adaptant en fonction du coût et de la nature spécifique de chaque dossier.

Lors de la survenue d'un sinistre, l'évaluation des dommages repose sur divers critères. C'est l'occasion pour l'expert de mettre en valeur ses connaissances techniques approfondies et sa maîtrise des règles juridiques liées au contrat d'assurance et aux processus d'indemnisation. L'expertise est une activité indissociablement liée à l'assurance. L'assureur et l'expert travaillent conjointement pour garantir la satisfaction du client, dans le but de le fidéliser et de l'inciter à souscrire d'autres produits d'assurance.

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

L'assurance est un service qui vise à assurer la sécurité des personnes et de leurs biens, répondant ainsi aux besoins de protection individuelle. Son principe fondamental est d'apporter une assistance aux personnes confrontées à des risques. Au fil des siècles, l'assurance a connu une gestation prolongée, évoluant pour devenir un système complet qui s'est finalement adapté de manière harmonieuse à l'échelle internationale. Ce service est structuré à travers un contrat d'assurance appelé "police d'assurance". Ce contrat spécifie les risques couverts, définit précisément les garanties offertes et établit les conditions de l'engagement de l'assureur. En échange, l'assuré verse régulièrement une cotisation dont le montant dépend de la nature du risque, de son niveau d'intensité dans le contexte spécifique de l'assuré, du niveau de franchise et des garanties souscrites.

L'assurance automobile est une activité qui suscite un vif intérêt auprès d'un large public et est également un sujet de discussion et de débats quotidiens. Conformément à la loi, la souscription d'une assurance automobile est obligatoire. Elle fait partie des assurances de dommages et a pour objectif de réparer les conséquences d'un événement préjudiciable qui affecte le patrimoine de l'assuré. Il convient de souligner que les assurances de dommages se subdivisent en assurances des objets et assurances de responsabilité. Ainsi, ces deux sous-catégories d'assurance sont présentes dans notre étude concernant les sinistres matériels et corporels.

Dans le contexte des sinistres matériels automobiles, il est important de souligner que la procédure du droit commun et les règles de responsabilité civile s'appliquent. Conformément à l'ordonnance 74-15, il est stipulé que tout remboursement des dommages matériels causés à un véhicule est soumis à une expertise préalable. En d'autres termes, il est nécessaire qu'un expert évalue les dommages subis par le véhicule endommagé avant qu'un remboursement puisse être effectué. Cette mesure vise à établir de manière précise et objective l'étendue des dommages et à garantir une évaluation adéquate pour toutes les parties impliquées.

Le sinistre corporel est une catégorie de dommages qui surviennent aux personnes à la suite d'accidents de la circulation automobile. Il englobe les blessures physiques, les traumatismes et les préjudices corporels subis par les individus impliqués dans un accident. L'assurance automobile joue un rôle essentiel en fournissant une couverture pour ces sinistres corporels, offrant une assistance financière pour les soins médicaux, les frais d'hospitalisation, la

CONCLUSION GENERALE

Réadaptation et d'autres dépenses liées aux blessures subies. Cette protection vise à soutenir les personnes touchées et à les aider à se rétablir après un accident de voiture.

Le préjudice que ce soit matériel ou bien corporelle ouvre droit à une indemnisation par trois étapes principales : la déclaration, l'étude de dossier et l'expertise puis en fin le règlement.

Au cours de notre enquête au sein de l'agence SAA 2021, nous avons eu l'opportunité de traiter des cas concrets sur l'assurance automobile, ce qui nous a permis d'évaluer les sinistres automobiles. Les résultats obtenus lors de notre travail empirique dans ce domaine professionnel ont révélé que les compagnies d'assurance mettent sur le marché des produits d'assurance dans le but d'offrir de meilleures garanties pour la sécurité des biens assurés et une indemnisation précise des assurés. Nous avons également acquis une compréhension des différents mécanismes de la gestion des sinistres automobiles ce qui réponds à la problématique. L'assurance automobile est étroitement liée à la notion de risque et à sa couverture, ce qui nécessite la mise en place d'un ensemble de procédures et de mécanismes spécifiques.

Nous espérons que notre travail a pu présenter de manière adéquate et éclairante le rôle primordial de l'assurance automobile dans la gestion des sinistres, qu'ils soient d'ordre matériel ou corporel. L'assurance automobile, en réalité, est une discipline technique qui exige une expertise pointue. C'est une activité professionnelle réglementée, étendue et complexe, qui joue un rôle fondamental dans l'amélioration de la gestion des sinistres automobiles. Grâce à ses normes et à son cadre réglementaire, elle contribue efficacement à une meilleure gestion des situations de sinistre, assurant ainsi une protection adéquate pour les assurés et leurs biens.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

Ouvrages

- DOMINIQUE Henri, ROCHET, Jean-Charles., « *Microéconomie de l'assurance* ». Paris Edition ECONOMICA, 1991, p.18.
- COUIBAULT François, ELIASHBERG, Constant, LATRASSE, Michelle. « *Les grands principes de l'assurance* ». 6^e éd. Paris. Edition L'Argus, 2003, pp.13-14.
- WESTBROOK, Raymond. « *Une histoire du droit ancien et du Proche-Orient* ». Volume 1. Rome : Edition BRILL,2003, p.361.
- Jérôme Yetman, « *manuel international de l'assurance* », 2^{ème} édition.
- TAFIANI Boualem, « *Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement* », édition ENAP et OPU, Alger, 1984. P11
- M. Boualem Tafiani, Op.cit. p. p13.14
- F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V, Huberty «*les grands principes de l'assurance* »,13^{ème} édition, 2017, p45.
- PIERRE PETAUTON :« *théorie de l'assurance de dommage* », dunod, paris, 2000. p.4.
- François couilbault : « *les grands principes de l'assurance* », Edition l'argus 8^{ème} Édition, paris, 2007, p : 80

Dictionnaires

- F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V.Huberty « *dictionnaire de la gestion des risques et des assurances* »,1^{ère} trimestre, la maison du dictionnaire, Paris, 2004, p471.

Texte juridique

- Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

- Loi n°06-04
- Loi de Finances pour 2007
- Loi de Finances complémentaire pour 2008
- Loi de Finances complémentaire pour 2010
- Loi de Finances complémentaire pour 2011
- Loi de Finance pour 2014

- L'article n-3 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
- L'article n-4 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurance.
- l'article N°07 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n° 06-06 du 20/02/2006.
- Article 01 de l'ordonnance n° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, modifiée et complétée par la loi n° 88-31 du 19 Juillet 1988
- l'article 4 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006.
- L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales automobiles.
- L'ordonnance 95-07 du 25/01/1995, relative aux assurances, modifiée et complétée par La loi 06-04 du 20/02/2006, article 15
- l'article 38 de l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995, relative aux Assurances, modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20/02/2006
- Journal officiel, loi n°88-31 du 19 juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages p.804

Revue

- Bouaziz CHEIKH : « l'histoire de l'assurance en Algérie », revu assurance et gestion des risques », vol.81 (3-4), octobre– décembre 2013. p.286.

Site Web

- MRABET, Nabil. Techniques d'assurance. Editeurs UNIVERSITE VIRTUELLE DE TUNIS,2007, p.16. / Format PDF. Disponible sur : <https://www.slideshare.net/mariemebernoune/assurance-2-1>. Consulté le 03 mai 2023
- <https://cours-de-droit.net/le-role-social-et-economique-de-l-assurance-a121606612/>. Consulté le 03 mai 2023.
- www.uar.dz .chiffres. Clés -du secteur p 29. Consulté le 12 mai 2023.

- <http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>. Consulté le 20 mai 2023.
- <http://www.jurisques.com> ; support de cours de droit des assurances. Consulté le 06 juin 2023.
- <https://www.lelynx.fr/assurance-auto/couverture/formule/garantie/incendie/>. Consulté le 07 juin 2023.
- <https://www.lelynx.fr/assurance-auto/sinistre/declaration/> consulté le 09 juin 2023.

Documents propres à l'entreprise

- conditions générales, assurance automobile, SAA visa n°7/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p08.
- conditions générales, assurance automobile, SAA visa n°1/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p05.
- Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p24
- Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS du 15/03/2010, p05.
- Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p05.
- Guide des assurances en Algérie –2015- p98.
- Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p19.
- Guide de gestion de l'assurance « automobile », p75.
- Guide de gestion de l'assurance « automobile », p77.
- Guide de gestion de l'assurance « automobile », p82.

ANNEXES

Liste des annexes

Numéro	Titre
01	Le guide d'entretien
02	La déclaration sinistre
03	Chemise jaune de sinistre matériel
04	Procès-verbal d'expertise PVE
05	La mise en cause (réclamation)
06	Tableau du prorata concernant la réduction proportionnelle de l'indemnité suite au retard dans la déclaration sinistre
07	Ordre de service
08	Photos d'expertise
09	Décompte de règlement (sinistre matériel)
10	Quittance de règlement
11	Réclamation
12	Encaissement du recours
13	Lettre de constitution
14	Transaction amiable
15	Partage de responsabilité avec CRNMA
16	Décompte de règlement (sinistre corporel)
17	Ordre de paiement

Guide d'entretien

1/ Qu'ils sont les différents services dans cette agence d'assurance ?

- Service production
- Service sinistre
- Service comptabilité

2/qu'elles sont les différentes phases de souscription d'un contrat d'assurance ?

- La phase précontractuelle
- La phase contractuelle qui se compose elle-même de 04 étapes : commençant par l'étape de la proposition, puis l'acceptation, ensuite la note de couverture, au finale c'est l'établissement de la police d'assurance.

3/ Dans quel cas un contrat d'assurance sera résilier de votre part ou de la part de votre assuré ?

- Non-paiement des primes : Si vous ne payez pas vos primes d'assurance dans les délais convenus, l'assureur peut résilier le contrat.
- Fausse déclaration ou omission de faits importants : Si vous fournissez des informations fausses ou trompeuses lors de la souscription à l'assurance, ou si vous omettez de divulguer des informations importantes qui auraient pu influencer la décision de l'assureur de vous assurer, cela peut entraîner la résiliation du contrat.
- Changement de circonstances : Dans certains cas, si les circonstances qui étaient à l'origine de l'assurance changent de manière significative et rendent le risque assuré beaucoup plus élevé, l'assureur peut choisir de résilier le contrat.
- Non-respect des conditions du contrat : Si vous ne respectez pas les conditions spécifiques énoncées dans le contrat d'assurance, telles que des mesures de sécurité ou des précautions particulières, l'assureur peut résilier le contrat.
- Fraude à l'assurance : Si vous êtes impliqué dans des activités frauduleuses liées à votre assurance, telles que la simulation de sinistres ou la falsification de documents, l'assureur peut résilier le contrat.

4/Quels sont les processus et les étapes clés impliqués dans la gestion des sinistres automobiles au sein de votre agence ?

- Déclaration et ouverture d'un sinistre
- Expertise
- Réception et saisie de PVE
- Traitement et règlement de dossier sinistre
- Classement de dossier (Sort) en SAP (Sinistre A Payer) ou GPR (Gestion Pour recours)
- Encaissement ou règlement d'un recours
- Clôturer le dossier

5/Quels types de documents et de preuves sont nécessaires pour instruire et régler un dossier sinistre automobile de manière efficace ?

- Constat à l'amiable
- Photocopie carte grise, permis et assurance des deux parties
- PVE avec photos
- Photos de souscription
- Certificat de visite de véhicule assuré
- Contrat qui couvre le sinistre
- Justification de la réduction et le contrat de compensation
- Voir les deux déclaration (Hauteurs de choc, compatibilité de choc, trace de peinture sur la tôle ou de pneu, l'endroit des points de choc.....)

6/Comment procédez-vous pour évaluer les dommages matériels d'un véhicule impliqué dans un sinistre ?

- L'évaluation des dommages matériels se fait par nos experts automobiles relevant de centre d'expertise SAE (Filiale de la SAA) suite a l'établissement d'un Ordre De Service ODS par l'agence de l'assuré adressé au centre d'expertise SAE.

7/Quelles sont les démarches entreprises pour la résolution amiable des litiges et comment décidez-vous d'engager des recours judiciaires si nécessaire ?

- D'abord il faut faire des demandes d'interventions au niveau de la direction régionale et la direction général, si n'a pas aboutis l'assuré peut actionner l'adversaire en justice.

8/Comment gérez-vous les situations où la partie adverse ne donne aucune suite ou répond de manière défavorable à une demande d'indemnisation ?

- Demande d'intervention à la direction régionale.

9/Quel rôle joue la subrogation dans la gestion des sinistres automobiles et comment celle-ci est-elle mise en œuvre ?

- La mise en œuvre de la subrogation est généralement en cas de sinistre total (réforme total de véhicule), selon les articles de la subrogation (crédit bancaire).

10/Quels sont les critères et les facteurs pris en compte pour déterminer le montant de l'indemnité versée aux assurés en cas de sinistre automobile ?

- Date d'accident.
- Date de déclaration d'accident.
- Circonstances d'accident
- La couverture de la garantie.
- Le montant des dommages.
- Les franchises.
- L'immobilisations.
- Les remarques d'experte.
- Le contrat d'assurance, le certificat de visite de véhicule et photos de souscriptions, carte grise, permis de conduire.
- Le PV d'Autorité (police, gendarmerie, protection civile)
- Les certificats médicaux en cas dégât corporelle

11/Comment suivez-vous les délais de traitement des dossiers sinistres et quels sont les indicateurs clés de performance utilisés pour évaluer l'efficacité de la gestion des sinistres dans votre agence ?

- Délais de règlements des dossiers sinistres.
- Délais d'Envoi des réclamations au compagnies adverse.
- Délais de Réponse au réclamations au compagnies adverse.
- Nombre de dossier déclarer par rapport au dossier régler.

12/ Quels sont les rôles et les responsabilités d'un gestionnaire des sinistres dans votre agence ? Comment ces responsabilités sont-elles évoluées au fil du temps ?

- Rôles ; accueil, saisie des déclarations sinistres, orientations des clients, traitement des dossiers sinistres, règlements des dossiers sinistres, classements des dossiers sinistres, archiver les dossiers sinistres, répondre aux appels téléphoniques.

13/Quelles compétences et quelles qualités sont essentielles pour être un gestionnaire des sinistres efficace dans le domaine automobile ?

- Compétences techniques
- Compétences juridiques
- Compétences informatiques
- Sens de responsabilité et apte de travailler en équipe.
- Compétences linguistiques (Français et Arabe)

14/Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les gestionnaires des sinistres dans leur travail quotidien ?

- La fraude
- Gestions de comportements furieux des clients stressés éternés.
- Retard de la réception des PVE

15/Quels outils ou logiciels utilisez-vous pour la gestion des sinistres automobiles ?

Comment ces logiciels vous aident-ils à gérer efficacement les dossiers sinistres ? est ce qu'il est performant ?

- Logiciel : ORASS
- Simple clic pour régler un dossier
- Très performant

16/Comment assurez-vous la cohérence et la qualité des décisions prises par les gestionnaires des sinistres au sein de votre agence ?

- Les gestionnaires sinistres ne prennent pas de décisions, ils appliquent.
- Les décisions sont centralisées au niveau de la direction régionale et générale.

17/Quels sont les principaux indicateurs de performance utilisés pour évaluer l'efficacité et la productivité des gestionnaires des sinistres automobiles ?

- Au niveau de la direction régionale

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

معاينة ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.

و لا تشكل إقرارا بالمسؤولية بل كشفا

بالبينات و الوقائع قصد الإسراع بالتسوية

Date d'accident le 14/10/2023 heure 14H الساعة 20 تاريخ الحادث في

Lieu précis : SORTIE DE LA VILLE DE DRAA BEN KHEDA المكان بالضبط

Dégâts matériels autres qu'aux véhicule A et B Oui Non لا

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule préciser duquel : A ou B الشهود : الإسم و العنوان. و إذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارات بين أيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Véhicule : ANSIBP
 Marque, Type : HUNDAI
 N° d'immatriculation : 054-108-15
 Venant de : DRAA BEN KHEDA
 Allant vers : LA VILLE DE TIZI-OUZOU
 Assuré (voir attest, d'assurance) :
 Nom :
 Prénom :
 Adresse : JENAN
 TIZI-RACHED
 Ste d'assurances : SAG (SNA)
 N° police : 1100013506
 Attest valable du : 19/01/2021 à 20/06/2023
 Agence : 02021

Conducteur (voir permis de conduire):
 Nom :
 Prénom :
 Adresse : AIT HALLI IRDIEN
 CARVA NATH IRATHEN
 Permis de conduire N° : 11925102
 Délivré le : 18/12/2016
 Par la wilaya de : TIZI-OUZOU
 Catégorie A1 A B C D E F

(retourner la catégorie)
 NP CA 15 07/15/07
 Indiquer par une flèche le point de choc initial
 000197/2046

Dégâts apparents :
 MALE + PAR - CHOC
 ARRIERE

Observations :

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles

اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الخانات الصالحة

- 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 différente
- 3) Roulait en sens inverse
- 4) provenait d'une chaussée d'ifférente
- 5) Venait de droit (dans un carrefour)
- 6) S'engageait sur une place à sens giratoire
- 7) Roulait sur une place à sens giratoire
- 8) En stationnement
- 9) Quittait un stationnement
- 10) Pronait un stationnement
- 11) Reculait
- 12) Doublait
- 13) Dépassement irrégulier
- 14) Changeait de file
- 15) Virait a droite
- 16) Virait a 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) Empiétait 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

1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصنف في نفس الإتجاه و على نفس الصنف

2) يسير في نفس الإتجاه و على صنف مختلف

3) يسير في الجهة المعاكسة

4) قادمة من طريق مختلفة

5) قادمة من اليمين (داخل مقترق)

6) داخلًا في ساحة ذات إتجاه دائري

7) سائرًا في ساحة ذات إتجاه دائري

8) في حالة وقوف

9) خارجًا من الوقوف

10) على وشك الوقوف

11) يتأخر

12) يتجاوز

13) تجاوز غير قانوني

14) يغير خط السير

15) ينحرف إلى اليمين

16) ينحرف إلى اليسار

17) يدخل في موقف عمومي في خصوصي في طريق غير معبدة

18) يخرج في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معبدة

19) ينتهك جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير

20) يسير في إتجاه ممنوع

21) لم يحترم علامة الأسبقية

22) يقوم بنصف دورة

23) يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix

بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (x)

Croquis de l'accident مخطط الحادث

Véhicule B سيارة ب

السيارة : DFS.K
 الصنف، الطراز : 030.K7
 رقم التسجيل : 42-113-11
 القادمة من : DRAA BEN KHEDA
 المتجهة إلى : TIZI-OUZOU
 المؤمن له (انظر شهادة التأمين) :
 اللقب :
 الإسم : NOUVIR
 العنوان : Cite Jure KHELI
 BT. n°14 D.B.K.
 شركة التأمين : SSA
 رقم وثيقة التأمين : 11000177
 شهادة صالحة من 10/10 إلى 18/05/23
 الوكالة : SSA
 N° 9178516
 13001
 السائق (انظر رخصة السياقة) :
 اللقب :
 الإسم : NOUVIR
 العنوان : Cite Jure KHELI
 BT. n°14 D.B.K.
 رقم رخصة السياقة : 492726
 المسلمة في : 15/11/2016
 من طرف ولاية : TIZI-OUZOU
 من صنف أ ب ج د هـ
 (أشير للصنف في دائرة)
 بنوا بواسطة : NPCL 15 07/15/07
 نقطة الإصدار : 000339/2016
 الأوتو : 1547

الخسائر الواضحة :
 CAPOT PAR - CHOC
 AVANT

ملاحظات :

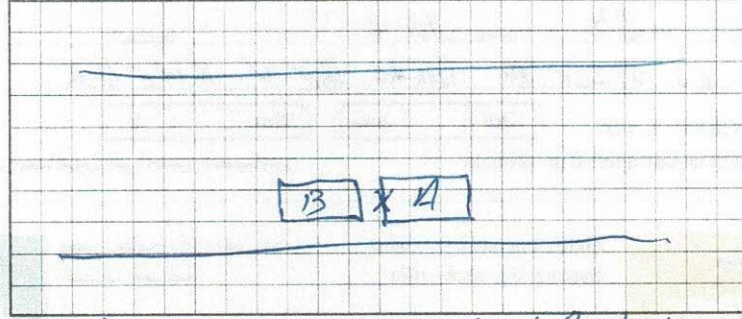
Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires Signature des conducteurs إمساء السائقين لا تغييروا المعاينة بعد فصل النسخ

DÉCLARATION: à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule) Ord. 95/07

التصريح: يملأ هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 أيام إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة)

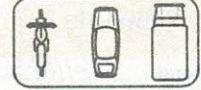
1) Nom de l'assuré : N. ROUANE S.A.B.R.I.N.A : اسم المؤمن له :
Profession : fonctionnaire Tél : 055 879 69 95 مهنته : رقم الهاتف :

2) Plan :
Désigner les véhicules par A et B conformément au recto



(2) المخطط
بينو السيارتين بحرفي أ و ب طبقاً للصفحة الأولى وضحا كذلك :
- مخطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الإصطدام

Faire figurer :
- Tracé des voies
- La direction des véhicules
- Leur position au moment du choc



3) Circonstances de l'accident : je'étais en STATIONNEMENT et le VEHICULE B a perdu les commandes de sa voiture et ma TOUCHE pour donner le marche : ظروف الحادث :

4) A-t-il été établi : هل حرر
Un procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non
Un rapport de police ? Oui Non
Si oui : Brigade ou commissariat de : في حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المتخصصة

5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule ? : السائق للسيارة المؤمنة :
Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? Oui Non
Date de naissance : 23.09.1996 هل هو السائق الإعتيادي لها هل يسكن إعتياديا عند المؤمن له تاريخ الإزدياد :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage : للسيارة المؤمنة :
Quel est le motif du département ? ما هو سبب التنقل
Expertise des dégâts : garage ou le Véhicule sera visible : معاينة الخسائر : أين يمكن معاينة السيارة :

Quand ? éventuellement téléphoner à : متى : عند الحاجة اهتفوا :
a été volé, indiquer son numero dans la série du type : قد سُرقت، بينوا الرقم في سلسلة الصنف :

Si le Véhicule est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : مرهونة اسم و عنوان هيئة القرض :
est un poids lourd : poids total en charge : من الوزن الثقيل جملة الحمولة
était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numero d'immatriculation : مرتبطة بسيارة أخرى (جار أو مجرور) في وقت الحادث، بينوا رقم تسجيل السيارة الأخرى
de cet autre véhicule : مجموع الحمولة :
Poids total en charge : اسم الشركة المؤمنة :
Nom de la société qui l'assure : رقم وثيقة التامين :
N° de Police :

7) Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B : الخسائر المادية اللاحقة بغير للسيارتين أ و ب :
(nature et importance) : (الطبيعة و الأهمية)
Nom et adresse du propriétaire : اسم و عنوان مالكيها :

8) Blessé (s) : الجريح
Nom et prénom : اللقب و الاسم :
Age : السن :
Adresse : العنوان :
Profession : المهنة :
Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : صندوق الضمان الإجتماعي و رقم الإنخراط :
Nature et gravité des blessures : طبيعة و خطورة الخروج :
Situation au moment de l'accident : الوضعية وقت الحادثة :
(Piéton, Passager du véhicule A ou B) : (راجل، راكب في سيارة أ أو ب)
1 soins, hospitalisation à : العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

A. MEKLA le 15.02.2023

Signature de l'assuré

في يوم
إمضاء المؤمن له



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات
SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise TIZI OUZOU

Lieu de visite : CENTRE

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 09-A23C00939

Etabli le : 15/02/2023

Expert :

Mandant		Véhicule			
Agence MEKLA	Code SAA2021	Marque HYUNDAI	Modèle I10	Genre	VP
N° 2023-110076	Date 14/02/2023	N° Série 31BP8M037482		Puissanc	4
Assur SABRINA	Tiers MOUNIR	Immatri. 07854-108-15		Année	2008
Assureur Tiers SAA	Agence	Energie ESSENCE		Couleur	BLEU
N° Police Tiers		Carrosserie CI		Etat	MOYEN

Description du choc

CHOC A L'ARRIERE:

ENGENDRANT ÉCRASEMENT DU PARE CHOC ARRIÈRE , TRAVERSE ARRIÈRE DE PARE CHOC ET SUPPORTS DE BOUCLIER , AGGRAVATION SUR FEU ARG
ENFONCEMENT SUR PLANCHER AR
CASSURE DE LA LUNETTE ARRIÈRE

Evaluation de la remise en état

Taux Horaire

250.00 DA

Détail des réparations

CHOC A L'ARRIERE

TOLERIE

REPLACEMENT DES ÉLÉMENTS ENDOMMAGÉS CITÉS EN FOURNITURES
REMISE EN ÉTAT ET ÉTIRAGE , AJUSTAGE DU PLANCHER AR

T/REP

Montant

64

16 000,00

CHOC A L'ARRIERE

PEINTUR ET INGREDIENTS

0

7 800,00

Fournitures

Qté	Désignation	H.T	T.V.A
	CHOC A L'ARRIERE		
1	PARE CHOC AR--	10 924,37	2 075,63
2	SUPPORT P/CH*	983,19	186,81
1	TRAVERSE PARE CHOC AR	4 055,30	770,51
1	HAYON AR	18 641,24	3 541,84
1	LUNETTE AR (NSV) ↕	8 957,98	1 702,02
1	KIT DE COLLE	1 512,61	287,40
1	FEU DE PLAQUE AR	758,47	144,11
1	SERRURE DE MALLE ARRIERE	1 020,92	193,97

Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Oeuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures	
80 726,37	A 16 000,0	A 7 800,00	TVA	TTC
			A 9 089,08	56 926,37

Montant Total en Lettres : quatre-vingts mille sept cent vingt six dinars et trente sept centimes

Photos : 10

Immobilisation : A 8
(Jours)

Vétusté (%) : 15,0 Soit : 6 939,96

OBSERVATION :

AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS

Fait à : TIZI OUZOU

le : 27/02/2023

Cachet et signature de l'expert



(Signature and stamp of the expert)

مؤسسة بالاسهم ذات رأس مال 540 مليون دينار جزائري رقم السجل التجاري 98 ب 3058 المقر الرئيسي طريق دالي إبراهيم التراقية الجزائر
Société par actions au capital social de 540 millions d dinars - RC N° 98 B 3058 - Route de Dally Ibrahim cher aga
ALGER TEL 021.36.23.99- 021.3627.25-021.36.17.03- FAX 021.36.17.03- 021.36.17.12



MISE EN CAUSE

Agence Emettrice: 5130
 Adresse: Cité 1850 Villas (face villa 2262) BP 1118
 30500 HASSI MESSAOUD
 Tél : 029.79.33.31

Agence réceptrice : SAA / 2021
 Adresse : MEKLA CENTRE TIZI OUZOU
 Tél. : 026 30.37.59
 Fax. : 30.37.59

IDENTIFICATION DES ASSURÉS

ASSURÉ

Nom & Prénom :
 Véhicule : DACIA 04043.115.30
 Conducteur :
 Contrat N° : 2017 J05112

ASSURÉ

Nom & Prénom :
 Véhicule : TOYOTA 06392.308.15
 Conducteur :
 Contrat N° : 110 J06258/8

IDENTIFICATION DU SINISTRE

Sinistre N° : 2018 000700 Date d'accident : 12/07/2018 18:45

Nous vous prions de trouver ci-joint les pièces suivantes :

- Original du P.V.
- Copie de déclaration
- Photos : 12 photos
- Autres :

Fait à HASSI MESSAOUD le 11/03/2020
 Cachet et Signature agence

(Non lisible ou rédacteur)



D'après la déclaration de notre assuré, la responsabilité de votre client est engagé à : 100 %.

CHANGEMENT DE DIRECTION A GAUCHE VEHICULE TIERS RENTRANT DANS UN CHAMPS

Notre réclamation s'élève à : 142.370,50
 Vous voudrez bien nous faire retour à l'adresse ci-dessous mentionnée, un exemplaire de la présente mise en cause avec éventuellement, la responsabilité.

REPOSE

Veillez porter une croix sur le(s) paragraphe(s) indiqué(s).

Fait à, Le
 Cachet et Signature

- Ce sinistre est garantie et a fait l'objet d'une déclaration régulière.
 Ce dernier est enregistré sous le N° :
- Ce sinistre est garantie mais n'a pas été déclaré.
 Sur la base de vos documents un dossier est ouvert sous le N° :
- Nous invitons par courrier parallèle notre assuré à déposer sa déclaration.
 Veuillez nous rappeler dans jours
- L'identification de cet assuré n'est pas possible du fait que le numéro de police ne concerne pas notre agence.
 Ci-joint en retour vos pièces ainsi qu'un extrait de la police sus-citée.
- Nous ne sommes pas d'accord sur les responsabilités.
 Nous vous adressons les éléments contradictoires en notre possession,
 le règlement peut être envisagé sur la base de
- S'agissant d'un sinistre pour lequel la responsabilité de notre assuré est retenue,
 nous vous adressons ci-joint (notre quittance de règlement et le chèque).
- Observations particulières :

Tableau du prorata concernant la réduction proportionnelle de l'indemnité suite au retard dans la déclaration de sinistre

	Coeff	X	Coeff	X	Coeff	X	Coeff	X	Coeff	X	Coeff	X	Coeff	X	Coeff
1	0,9972	47	0,8702	93	0,7431	139	0,6160	185	0,4890	231	0,3619	277	0,2348	323	0,1077
2	0,9945	48	0,8674	94	0,7403	140	0,6133	186	0,4862	232	0,3591	278	0,2320	324	0,1050
3	0,9917	49	0,8646	95	0,7376	141	0,6105	187	0,4834	233	0,3564	279	0,2293	325	0,1022
4	0,9890	50	0,8619	96	0,7348	142	0,6077	188	0,4807	234	0,3536	280	0,2265	326	0,0994
5	0,9862	51	0,8591	97	0,7320	143	0,6050	189	0,4779	235	0,3508	281	0,2238	327	0,0967
6	0,9834	52	0,8564	98	0,7293	144	0,6022	190	0,4751	236	0,3481	282	0,2210	328	0,0939
7	0,9807	53	0,8536	99	0,7265	145	0,5994	191	0,4724	237	0,3453	283	0,2182	329	0,0912
8	0,9779	54	0,8508	100	0,7238	146	0,5967	192	0,4696	238	0,3425	284	0,2155	330	0,0884
9	0,9751	55	0,8481	101	0,7210	147	0,5939	193	0,4669	239	0,3398	285	0,2127	331	0,0856
10	0,9724	56	0,8453	102	0,7182	148	0,5912	194	0,4641	240	0,3370	286	0,2099	332	0,0829
11	0,9696	57	0,8425	103	0,7155	149	0,5884	195	0,4613	241	0,3343	287	0,2072	333	0,0801
12	0,9669	58	0,8398	104	0,7127	150	0,5856	196	0,4586	242	0,3315	288	0,2044	334	0,0773
13	0,9641	59	0,8370	105	0,7099	151	0,5829	197	0,4558	243	0,3287	289	0,2017	335	0,0746
14	0,9613	60	0,8343	106	0,7072	152	0,5801	198	0,4530	244	0,3260	290	0,1989	336	0,0718
15	0,9586	61	0,8315	107	0,7044	153	0,5773	199	0,4503	245	0,3232	291	0,1961	337	0,0691
16	0,9558	62	0,8287	108	0,7017	154	0,5746	200	0,4475	246	0,3204	292	0,1934	338	0,0663
17	0,9530	63	0,8259	109	0,6989	155	0,5718	201	0,4448	247	0,3177	293	0,1906	339	0,0635
18	0,9503	64	0,8232	110	0,6961	156	0,5691	202	0,4420	248	0,3149	294	0,1878	340	0,0608
19	0,9475	65	0,8204	111	0,6934	157	0,5663	203	0,4392	249	0,3122	295	0,1851	341	0,0580
20	0,9448	66	0,8177	112	0,6906	158	0,5635	204	0,4365	250	0,3094	296	0,1823	342	0,0552
21	0,9420	67	0,8149	113	0,6878	159	0,5608	205	0,4337	251	0,3066	297	0,1796	343	0,0525
22	0,9392	68	0,8122	114	0,6851	160	0,5580	206	0,4309	252	0,3039	298	0,1768	344	0,0497
23	0,9365	69	0,8094	115	0,6823	161	0,5552	207	0,4282	253	0,3011	299	0,1740	345	0,0470
24	0,9337	70	0,8066	116	0,6796	162	0,5525	208	0,4254	254	0,2983	300	0,1713	346	0,0442
25	0,9309	71	0,8039	117	0,6768	163	0,5497	209	0,4227	255	0,2956	301	0,1685	347	0,0414
26	0,9282	72	0,8011	118	0,6740	164	0,5470	210	0,4199	256	0,2928	302	0,1657	348	0,0387
27	0,9254	73	0,7983	119	0,6713	165	0,5442	211	0,4171	257	0,2901	303	0,1630	349	0,0359
28	0,9227	74	0,7956	120	0,6685	166	0,5414	212	0,4144	258	0,2873	304	0,1602	350	0,0331
29	0,9199	75	0,7928	121	0,6657	167	0,5387	213	0,4116	259	0,2845	305	0,1575	351	0,0304
30	0,9171	76	0,7901	122	0,6630	168	0,5359	214	0,4088	260	0,2818	306	0,1547	352	0,0276
31	0,9144	77	0,7873	123	0,6602	169	0,5331	215	0,4061	261	0,2790	307	0,1519	353	0,0249
32	0,9116	78	0,7845	124	0,6575	170	0,5304	216	0,4033	262	0,2762	308	0,1492	354	0,0221
33	0,9088	79	0,7818	125	0,6547	171	0,5276	217	0,4006	263	0,2735	309	0,1464	355	0,0193
34	0,9061	80	0,7790	126	0,6519	172	0,5249	218	0,3978	264	0,2707	310	0,1436	356	0,0166
35	0,9033	81	0,7762	127	0,6492	173	0,5221	219	0,3950	265	0,2680	311	0,1409	357	0,0138
36	0,9006	82	0,7735	128	0,6464	174	0,5193	220	0,3923	266	0,2652	312	0,1381	358	0,0110
37	0,8978	83	0,7707	129	0,6436	175	0,5166	221	0,3895	267	0,2624	313	0,1354	359	0,0083
38	0,8950	84	0,7680	130	0,6409	176	0,5138	222	0,3867	268	0,2597	314	0,1326	360	0,0055
39	0,8923	85	0,7652	131	0,6381	177	0,5110	223	0,3840	269	0,2569	315	0,1298	361	0,0028
40	0,8895	86	0,7624	132	0,6354	178	0,5083	224	0,3812	270	0,2541	316	0,1271	362	0,0000
41	0,8867	87	0,7597	133	0,6326	179	0,5055	225	0,3785	271	0,2514	317	0,1243		
42	0,8840	88	0,7569	134	0,6298	180	0,5028	226	0,3757	272	0,2486	318	0,1215		
43	0,8812	89	0,7541	135	0,6271	181	0,5000	227	0,3729	273	0,2459	319	0,1188		
44	0,8785	90	0,7514	136	0,6243	182	0,4972	228	0,3702	274	0,2431	320	0,1160		
45	0,8757	91	0,7486	137	0,6215	183	0,4945	229	0,3674	275	0,2403	321	0,1133		
46	0,8729	92	0,7459	138	0,6188	184	0,4917	230	0,3646	276	0,2376	322	0,1105		

... correspondant au nombre de jours de retard.

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2021 MEKLA
N° dossier sinistre 2023 \ 110076
Accident du 14/02/2023
Date de déclaratio 15/02/2023

ODS N° :2023--0076
Nature des dommages : Matériel

ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE

Ordre de service est donné au Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU à l'effet de procéder à l'expertise du véhicule dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE	RENSEIGNEMENTS DU TIERS
Assuré: SABRINA	Assuré MOUNIR SAA13001
Adresse: IGOUNENE TIZI RACHED TIZI OUZOU	Adresse
Marque du véhicule: HYUNDAI	Marque du véhicul DFSK
Immatriculation:	Immatriculation 34342-113-15
Num Châssi	Compagnie d'assurance
Police N°: 1100013506	Agence 13001
Effet: 20/01/2023 Echéance: 19/01/2024	Police N° 13001/1100017729
	Effet 19/05/2022 Echéance 18/05/2023

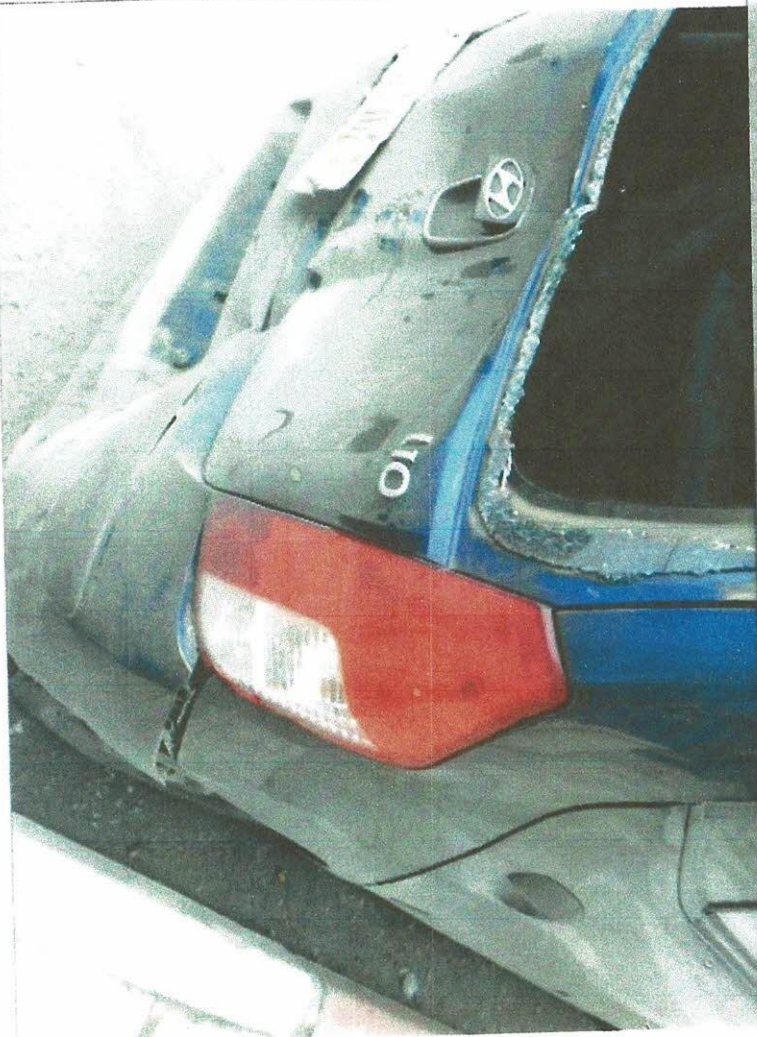
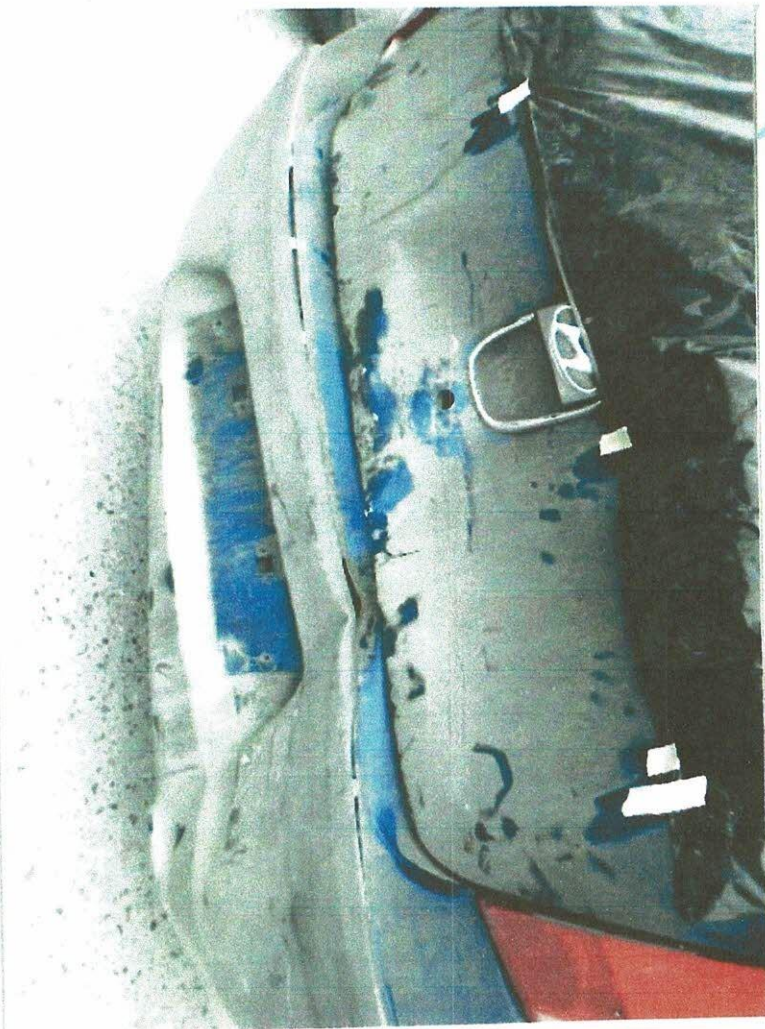
Garantie Top Réparation : NON

Signature et griffé de l'ordonnateur

Etabli le: 14/06/2023

Par :

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre



DECOMPTE DE REGLEMENT

Références		ACCORD/REJET N° :	
N ° Règlement	2021 / 2019020024	Du	04/02/2019
Sinistre			
N ° Dossier Sinistre	2021 - 2019 - 110008	Survenu le	31/12/2018
Police \ Assuré			
Direction Régionale	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agence Directe	2021 MEKLA		
Assuré			
Police	2021 1100011277	Produit	1110 Automobile Particulier
Date d'effet	10/04/2018	Date d'échéance :	09/04/2019 Contrat Ferme
Marque véhicule	MAZDA	BLANCHE	N° D'Immatriculation 0815
Tiers			
Nom Tiers	Cie Tiers ALLIANCE	Agence Tiers 16150/18/09	
Police Tiers	16150 18 1115 0080	Effet :	07/12/2018 Echéance : 06/03/2019
Expert			
Expert	(1009-Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU)		Expertise du
Bénéficiaire			
Nom du Bénéficiaire			
Montant des dommages	80.726,37	Vétusté en%	15 %
Franchise	10%	Immobilisations en jours	08

Rubriques du décompte	
Dom Coll 20 000	Dommages Matériels
	18000,00
	Total
	18000,00

Responsable Sinistre agence (DR)

Directeur d'Agence \ AGA

Chef de Service

Le Chef de département

Le Directeur Régional

Sous Directeur (DG)

Fait à MEKLA

QUITTANCE DE REGLEMENT

Structures Gestionnaire	
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Agence	2021 MEKLA
Identification de l'assuré	
Assuré:	
Police	2021 1100011277
Produit :	1110 Automobile Particulier
Effet	10/04/2018 Echéance : 09/04/2019
Identification du Tiers	
Assuré:	
Police	16150 18 1115 008
Effet	07/12/2018 Echéance : 06/03/2019
Agence tiers	16150/18/09 Code ALLIANCE
Références du dossier	
N ° Dossier Sinistre	2021 - 2019 - 110008
Survenu le	31/12/2018
Accord de règlement	
N ° Règlement	2021 / 2019020024
Du	04/02/2019
Mode de règlement	
Bénéficiaire de l'indemnité	
Banque	B.D.L
N° cheque	24887
Montant :	
Date d'Emission du chèque :	06/02/2019

Dom Coll 20 000

Dommmages Matériels

Total: 18000,00

Je, soussigné **TAMERT LOUNASSE** demeurant à :AIT KHEIR AIT KHELILI MEKLA TO, reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance**, la somme de **DA, Dix-huit mille** DA (s) représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 31/12/2018

Moyennant ce règlement, je reconnais que la SOCIETE a rempli à mon égard toutes les obligations mises à sa charge aux termes de la police sus indiquée et déclare formellement renoncer contre elle, à toute réclamation et toute action à l'occasion de ce sinistre et de ses suites

Fait à MEKLA, le

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

RECLAMATION

Agence 2021 MEKLA

Assuré

Nom SABRINA

Véhicule HYUNDAI I 10 BLEU

N° Immatriculation 07 08-15

Conducteur REDHA

Police 2021 1100013506 Echéance 19/01/2024

N° Sinistre 2021 2023 110076 Du 14/02/2023 00:00

Tiers

Compagnie

Assuré MOUNIR SAA13001

Véhicule DFSK

N° Immatriculation 3 3-15

Conducteur MOUNIR SAA13001

Police 13001/1100017729 Echéance 18/05/2023

Agence 13001

Les éléments en notre possession mettent la responsabilité de ce sinistre à la charge de votre assuré dans la proportion de 100 %.

Notre réclamation s'élève à : 75386,41

Veillez trouver ci-joint les documents suivants :

- Original du P.V.
- Copie de déclaration
- Photos :
- Autres :

Une prompt réponse nous obligerait.

Salutations,

Fait à MEKLA le

Signature et Cachet


REPONSE

Notre dossier est ouvert sous le N° :
Ce sinistre est garanti.

Nous sommes désolés de rejeter votre remande pour :

.....
.....

Nous vous proposons :

.....
.....

Veillez trouver en retour

.....
.....

Salutations,

Le :

Signature et Cachet

ENCAISSEMENT DE RECOURS

Références	
N ° Recours	2021 / 2020120061 Du 09/12/2020
Sinistre	
N ° Dossier Sinistre	2021 - 2019 - 110008 Survenu le 31/12/2018
Police	
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Agence Directe	2021 MEKLA
Souscripteur	
Police	2021 1100011277
Produit	1110 Automobile Particulier
Date d'effet	10/04/2018 Date d'échéance : 09/04/2019 Contrat Ferme

Nous, la **Société Nationale d'Assurance**, reconnaissons avoir reçu de alliance 16150 la somme de (75386,41DA)

Responsabilité Civile	Recours Abouti	75386,41
-----------------------	----------------	----------

Fait à MEKLA, le

**SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
UNITE DE T. O**

**AGENCE DE MEKLA
TEL : 026 / 30 – 37 – 59**

Mekla le, 04 / 12 / 2012

**LA JURISTE DE LA SAA
DIRECTION ALGER 1
TEL / FAX 21 44 98 82**

**AFF : MLA PC /SNC SOUDANI & FRERES
CONTRE: BOUAZOUNE AMER
DATE D'CC : 08 / 04/ 2010
REF DOS: 10 / 110439
Numéro de l'affaire :**

OBJET : LETTRE DE CONSTITUTION

Cher Maître,

Nous avons l'honneur de vous demandez de bien vouloir nous assister dans l'affaire citée en marge laquelle est programmée à l'audience qui aura lieu le 05/12/2012 à 9 h 00 du matin au tribunal de BIR MOURAD RAIS et ce en demandant l'application de la loi 31/88 relative à l'indemnisation des accidents de la circulation .

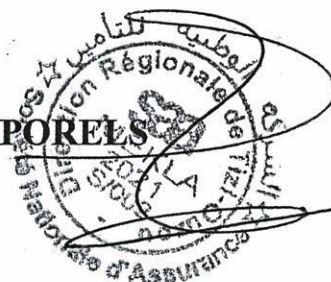
A cet effet nous vous transmettons sous ce pli :

- Citation à comparaître.**
- Requête revenir après expertise.**

Vous voudrez bien nous tenir informés du suivi réservé à l'affaire.

Veillez agréer cher maître l'expression de nos sentiments les Plus distingués.

SCE SINISTRES CORPORELS



SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

SAA MEKLA 2021
TEL : 026 / 30 – 37 – 59
MEKLA CENTRE

MEKLA, 03 / 03 / 2013

AFF : MLA PC / SNC SOUDANI
CONTRE :
ACC : 08 / 04 / 2010
N / REF : 13 / 110244
VICTIME :
(BLESSE)

M^{re}
19 Rue MOKRANE CHAABI
ALGER CENTRE

Objet : TRANSACTION AMIABLE

Monsieur,

Au titre du sinistre repris en marge nous vous demandons de bien vouloir vous présenter a nos service sis :
SAA agence de MEKLA code 2021 MEKLA CENTRE T O
En vue de l'indemnisation des dégâts corporels .

Veillez vous présenter avec les pièces suivantes :

- Original du jugement rendu le 06/02/2013.
- Formule exécutoire.
- Attestation de non appel.

Dans l'attente de votre visite veuillez agréer M^r
l'expression de nos sentiments les plus distingués.

SERVICE SINISTRE





CRMA de BOUFARIK

CODE **A0003**

N.Ref:

الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بوفاريك

CAISSE RÉGIONALE DE MUTUALITÉ AGRICOLE DE BOUFARIK
Assurances Toutes Branches

Boufarik le 09/04/2013.

إلى: الشركة الجزائرية للتأمين

وكالة مقلع رمز 2021 - تيزي وزو -

مرجع رقم: 127/11/10/06

قضية : بوعزون / ضد:

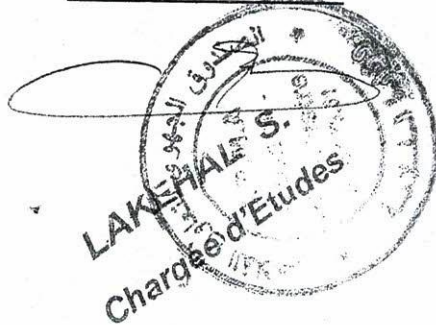
تاريخ الحادث: 2010/04/08.

سيدي (تي)

بشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بخصوص هذا الحادث أنه صدر حكم عن محكمة بئر مراد رايس قسم المخالفات بتاريخ 2013/02/06 تحت رقم الفهرس 13/189 و الذي قضى بدفع التعويضات للضحية بـ مناصفة بين مصالحننا (ص ج ت ف بوفاريك) و مصالحنكم (ش ج ت مقلع)، لذا ومن أجل تنفيذ هذا الحكم الممهور بالصيغة التنفيذية و التي لا تمنح منها إلا نسخة واحدة فإننا نعلمكم أنها بقيت بحوزتنا مادام أننا قد دفعنا نصف التعويض للضحية بـ كما نص عليه الحكم.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

- خلية المنازعات:



Bureaux Locaux

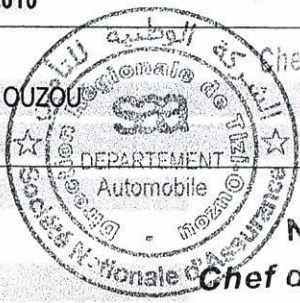
Boufarik
Blida
Ouled Yaïch
Birtouta
Bouinan

DECOMPTE DES INDEMNITES

conforme à la

*Bon à régler le MT
cent six mille trois
cent cinquante DA
le 15/04/2010
N. HALEL*

Références	
N ° Règlement	2021 / -22883 Du 14/03/2013
Sinistre	
N ° Dossier Sinistre	2021 - 2013 - 110244 Survenu le 08/04/2010
Police	
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Agence à Revenu Proportionnel	2021 MEKLA
Assuré	MLA...
Police	2021 1100004850
Produit	1110 Automobile Particulier
Date d'effet	28/07/2009 Date d'échéance : 27/07/2010
Bénéficiaire	
Nom du Bénéficiaire	"



*Chief de Service indemnisations
Sinistres Corporels*

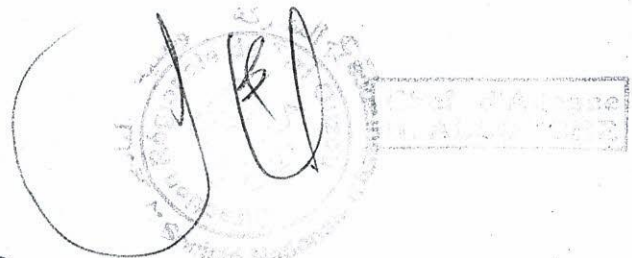
N. MEGHNI
Chief de Département

Rubriques du décompte		
Responsabilité Civile	Indemnité Prétium Doloris	15.000,00
Responsabilité Civile	Indemnité IPP	80.100,00
Responsabilité Civile	Indemnité ITT	11.250,00
Avance C.N.A.S	0,00	Total 106.350,00

Procédure suivie : Voie Normale

Fait à MEKLA, le 14/03/2013

LE REDACTEUR CHEF DE SERVICE CHEF DE DEPARTEMENT LE DIRECTEUR



L. KHENNAF
Service Sinistre
Corporel et Divers

Branche : Automobile

ORDRE DE PAIEMENT

Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agence à Revenu Proportionnel	2021 MEKLA		
Produit	1110 Automobile Particulier		
DA 106.350,00			
Bon a payer la somme de : Cent Six Mille Trois Cents Cinquante DA			
AM.:			
En Règlement du Dossier Sinistre N° : 2021 - 2013 - 110244			
Survenu le : 08/04/2010			
En Garanti par la police N° : 2021 - 110C 04850			
Au Nom de : M. MEKLA FRERES			
Date d'effet	28/07/2009	Date d'échéance :	27/07/2010 Contrat Ferme
Fait à MEKLA, le 16/04/2013		LA DIRECTION	
Par : OI'			

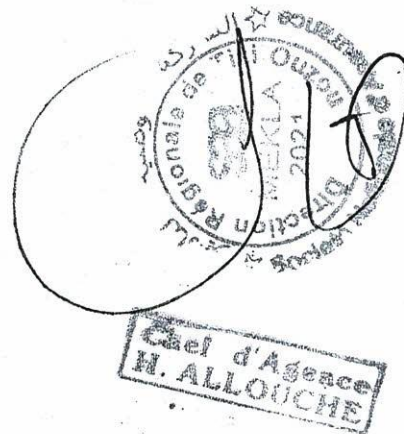


TABLE DE MATIERES

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS.....	I
DEDICACES.....	II
Liste des abréviations.....	III
Liste des tableaux.....	IV
Liste des figures.....	V
Sommaire.....	VI
Introduction générale.....	4
Chapitre I.....	VII
CADRE CONCEPTUEL DES ASSURANCES.....	5
Introduction.....	5
Section 01 : Les concepts de base de l'assurance.....	6
1. Naissance de l'assurance.....	6
1.1. Les assurances dans l'antiquité.....	6
1.2. Les assurances au moyen âge.....	7
1.3. Assurance maritime.....	7
1.4. Les assurances terrestres.....	8
1.4.1. L'assurance contre l'incendie.....	8
1.4.2. Les assurances sur la vie.....	8
1.4.3. L'assurance responsabilité civile.....	9
2. Définitions de l'assurance.....	9
2.1. Définition générale.....	10
2.2. Définition juridique.....	10
3. Les différents acteurs de l'assurance.....	10
4. Les différents branches d'assurance.....	11
4.1. Assurance de dommage.....	12
4.2. Les assurances de personnes (assurance vie).....	12

TABLE DES MATIERES

Section 02 : Principaux éléments d'une opération d'assurance.....	15
1. Les éléments d'une opération d'assurance	15
1.1. La prime	15
1.2. La prestation.....	15
1.3. La compensation.....	15
1.4. Le risque.....	16
1.5. Le sinistre	16
1.6. Le contrat d'assurance	16
2. Techniques de division de risque	17
2.1. La coassurance	18
2.2. La réassurance	18
3. Les rôles de l'assurance.....	18
3.1. Les rôles sociaux	18
3.2. Les rôles économiques.....	19
Section 03 : Le secteur assurantiel en Algérie.....	21
1. Historique des assurances en Algérie.....	21
1.1. La nationalisation	21
1.2. La spécialisation	22
1.3. La déspecialisation	23
2. La composition du secteur algérien des assurances	24
2.1. Les sociétés publiques	24
2.2. Les sociétés privées algériennes.....	25
2.3. Les sociétés privées étrangères.....	25
2.4. Les sociétés mutuelles	26
2.5. Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit.....	26
2.6. Une société publique de réassurance.....	26
3. Les intervenants et intermédiaires dans le marché Algérien des assurances	28

TABLE DES MATIERES

3.1.	Le ministère des finances	28
3.2.	Les institutions autonomes	28
3.2.1.	Le conseil national des assurances : (CNA)	28
3.2.2.	La commission de supervision des assurances : (CSA)	29
3.2.3.	La centrale des risques (C R).....	29
3.3.	Les intermédiaires d'assurances	30
3.3.1.	Les agents généraux	30
3.3.2.	Les courtiers	30
3.3.3.	Les bancassurances	30
	Conclusion.....	32
	ChapitreII	IX
	L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA GESTION DES SINISTRES	33
	Introduction	33
	Section 01 : La souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	34
1.	Définition de l'assurance automobile	34
2.	Définition d'un contrat d'assurance automobile	34
2.1.	Les caractéristiques du contrat d'assurance	35
2.2.	Types de contrat d'assurance	35
2.3.	Les phases de souscription d'un contrat.....	36
2.4.	Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance.....	38
2.4.1.	Les conditions générales	38
2.4.2.	Les conditions particulières	39
3.	Dispositions relatives au contrat d'assurance	40
3.1.	Date d'effet et durée du contrat.....	40
3.2.	Résiliation du contrat	40
3.2.1.	Par la société.....	40
3.2.2.	Par le souscripteur.....	41

TABLE DES MATIERES

3.2.3.	Par la masse des créanciers de souscripteur.....	41
3.2.4.	De plein droit	41
3.3.	Le transfert de propriété du véhicule assuré.....	41
Section 02 : Les garanties et les exclusions en assurance automobile		43
1.	Les garanties obligatoires	43
1.1.	La garantie RC.....	43
1.1.1.	Respectabilité civile en circulation	44
1.1.2.	Responsabilité civile hors circulation.....	44
1.1.3.	Garantie complémentaire « responsabilité civile »	44
2.	Les garanties facultatives.....	45
2.1.	La garantie dommage collusion (DC).....	45
2.2.	La garantie tous risque (TR).....	45
2.3.	La garantie vol.....	46
2.4.	La garantie incendie.....	46
2.5.	La garantie bris de glace	46
2.6.	La garantie défense et recours (DR)	47
3.	L'exclusion applicable en assurance automobile	47
3.1.	Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile.....	47
3.2.	Les exclusions communes a toutes les garanties.....	47
3.3.	Exclusions s'appliquant à toutes les garanties	48
Section 03 : La gestion des sinistres automobiles.....		49
1.	La définition de la gestion du sinistre.....	49
2.	Les mécanismes de la gestion du sinistre automobile	49
2.1.	Déclaration du sinistre	49
2.1.1.	La manière de déclarer un sinistre	50
2.1.2.	Délais de déclaration	50
2.1.3.	L'accusé de réception de la déclaration	51

TABLE DES MATIERES

2.2.	Nomination de l'expert	51
2.3.	Etude de responsabilité	52
2.3.1.	L'assuré est responsable (fauteur)	52
2.3.2.	L'assuré n'est pas responsable (victime)	52
2.4.	Le recours	53
2.5.	Le processus de règlement des sinistres liés aux garanties automobile	53
2.5.1.	Le règlement du sinistre de la garantie dommages	53
2.5.2.	Technique d'indemnisation	56
2.5.3.	Détermination du montant de l'indemnité	56
3.	La gestion d'indemnisation d'un sinistre corporel en Algérie	56
	Conclusion	58
	Chapitre III	X
	LA GESTION DES SINISTRES AUTOMOBILES AU SEIN D'UNE AGENCE D'ASSURANCE, 2021 TIZI OUZOU	59
	Introduction	59
	Section 01 : Méthodologie de la recherche et la présentation de l'organisme d'accueil	60
1.	Méthodologie de la recherche	60
2.	Présentation de la compagnie d'assurance SAA	61
2.1.	L'historique de la SAA	61
2.2.	Les objectifs de la SAA	62
2.3.	Les produits de la SAA	62
2.4.	Les concurrents de la SAA	63
3.	La structure de l'organisation	64
3.1.	Les différentes fonctions dans une compagnie d'assurance	64
3.1.1.	La fonction de direction	64
3.1.2.	La fonction technique	64
3.1.3.	La fonction financière	64

TABLE DES MATIERES

3.1.4.	La fonction commerciale.....	65
3.2.	La structure de la S.A.A.....	65
3.2.1.	La structure de la direction générale.....	66
3.2.2.	La structure de la direction régionale.....	67
3.2.3.	La structure de l'organisme d'accueil.....	68
3.2.3.1	Service production automobile.....	69
3.2.3.2	Service sinistre automobile.....	70
3.2.3.3	Service comptabilité.....	72
Section 02 : La gestion d'une police d'assurance automobile.....		73
1.	Les parties impliquées dans le processus de gestion des sinistres automobiles.....	73
2.	Le logiciel utilisé par la SAA.....	74
3.	Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	77
3.1.	Document à fournir par le souscripteur.....	77
3.2.	Etablissement du certificat de visite du risque.....	78
3.3.	La souscription d'un contrat d'assurance.....	78
4.	La gestion d'un dossier sinistre.....	81
4.1.	La déclaration des sinistres et l'ouverture des dossiers.....	82
4.2.	Le contrôle des garanties.....	83
4.3.	L'ouverture du dossier sinistre.....	83
4.4.	L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS ».....	84
4.5.	Rangement provisoire du dossier sinistre.....	85
4.6.	L'expertise.....	85
5.	Le règlement au titre des garanties « dommages ».....	88
Section 03 : Gestion des sinistres matériels et corporels au sein de l'agence 2021 Tizi-Ouzou.....		90
1.	Cas matériel.....	90
2.	Cas corporel.....	95
1.	Règlement d'un sinistre automobile corporel.....	95

TABLE DES MATIERES

1.1.	Citation à comparaître.....	96
1.2.	Constitution d'un avocat	96
1.3.	Les décisions judiciaires	96
2.	LE REGLEMENT.....	96
2.1.	Règlement par voie de transaction amiable.....	97
2.1.1.	Le rapport d'expertise médicale :.....	97:
2.1.2.	Les pièces nécessaires à fournir.....	97
2.1.3.	Etablissement d'un décompte de règlement	97
2.2.	Règlement par voie judiciaire.....	101
2.3.	Etude d'un cas corporel.....	102
2.3.1.	Le calcul de I.P.P	103
2.3.2.	Le calcul de I.T.T.....	103
2.3.3.	Le calcul de pretium doloris (Le blessé n'est pas salarié)	103
	Conclusion.....	105
	Conclusion générale.....	107
	Bibliographie	XI
	Annexe	XII
	Table des matières.....	XIII
	Résumé.....	XIV

RESUME

Résumé

Pour recevoir une indemnisation en cas de sinistre, il est essentiel d'avoir un contrat d'assurance qui engage l'assuré à payer une prime en échange de la garantie de prestations en cas de réalisation du sinistre. La manière dont les sinistres sont gérés constitue un aspect crucial pour assurer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle, notamment dans le domaine des compagnies d'assurance.

La gestion des sinistres automobiles comporte deux aspects majeurs : le premier concerne les dommages matériels, lorsque le véhicule assuré subit des dégâts matériels uniquement, tandis que le second aspect concerne les conséquences physiques, c'est-à-dire lorsque l'accident entraîne des blessures ou la mort du conducteur ou d'une tierce personne. L'objet de ce travail est de démontrer comment se déroule la gestion du sinistre au niveau de la SAA agence 2021 de Tizi-Ouzou.

Mots clés : Assurance, automobile, risque, prime, sinistre, garanties, indemnisation, accident. Algérie.

Abstract

To receive compensation in the event of a claim, it is essential to have an insurance contract which commits the insured to pay a premium in exchange for the guarantee of benefits in the event of the occurrence of the claim. The way in which claims are handled is a crucial aspect of ensuring customer satisfaction and loyalty, especially in the field of insurance companies.

The management of car claims has two major aspects: the first concerns material damage, when the insured vehicle suffers only material damage, while the second aspect concerns the physical consequences, i.e., when the accident results in injury or death to the driver or a third party. The purpose of this work is to demonstrate how the management of the disaster takes place at the level of the SAA agency 2021 of Tizi Ouzou.

Key words: Insurance, car, risk, premium, guarantees, loss, compensation, accident, Algeria.