

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



## **Mémoire de fin de cycle**

**En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences Financières et  
comptabilité**

**Option : Finance et assurance**

**Thème :**

***La gestion des sinistres : un avantage  
concurrentiel dans l'assurance automobile***

***Cas : Société Algérienne d'Assurance  
(Etude comparative avec la CAAR)***

Réalisé par :

**CHABANE Dania**

**DILMI BOURAS Chaimaa**

Dirigé par :

**Mr DRALI Nabil**

PROMOTION : 2021 / 2022

# Remerciement

*Au début, nous remercions Dieu, le tout puissant de nous avoir accordée la grâce, la santé, et le courage durant cette formation universitaire et pour l'achèvement de ce travail*

*On tient à remercier plus particulièrement notre encadrant Mr. Drali Nabil pour nous avoir suivis et conseillés tout au long de la réalisation de ce mémoire.*

*Nous remercions également Mr Yesli, le chef d'agence SAA 13005 et son personnel qui nous ont beaucoup aidés pour réaliser notre cas pratique.*

*Enfin, nous adressons nos remerciements les plus sincères aux personnes qui nous ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.*

# *Dédicace*

*Je tiens à dédier ce modeste travail tout d'abord à ma famille, mon père, mon frère et en particulier « ma mère », elle qui n'a jamais cessé de formuler des prières à mon égard, de me soutenir et de m'épauler pour que je puisse atteindre mes objectifs.*

*A la mémoire de mon cher et bien aimé grand-père MOHAMED OU AHCEN qu'il repose en paix, ceci est ma profonde gratitude pour ton éternel amour, que ce diplôme soit le meilleur cadeau que je puisse t'offrir.*

*DANIA*

# *Dédicace*

*Du profond de mon cœur, je dédie ce travail à tous  
ceux qui me sont chers,*

*A ma chère Maman*

*Aucune dédicace ne saurait exprimer mon respect, mon  
amour éternel et ma considération pour les sacrifices que tu  
as consenti pour mon instruction et mon bien être.*

*Je te remercie pour tout le soutien et l'amour que tu me  
porte depuis mon enfance.*

*Que ce modeste travail soit l'exaucement de tes vœux  
tant formulés, le fruit de tes innombrables sacrifices. Que  
Dieu t'accorde la santé, le bonheur et longue vie.*

*A ma chère sœur Soumiya, et mes chers frères  
Abderrahim et Yasser*

*Pour leurs soutiens moraux et leurs conseils précieux  
tout au long de mes études.*

*Chaimaa*

## *Liste des abréviations*

<b>2A</b>	Algérienne des Assurances
<b>CRMA</b>	Caisse régionale de mutuelle agricole
<b>CAAR</b>	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
<b>CAAT</b>	Compagnie Algérienne Des Assurances
<b>MAATEC</b>	Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation et de la culture
<b>CSA</b>	Commission de supervision des assurances
<b>CCR</b>	Compagnie centrale de réassurance
<b>DG</b>	Direction Générale
<b>CR</b>	La centrale des risques
<b>CIAR</b>	Compagnie Internationale d'assurance et de réassurance
<b>CNA</b>	Conseil National des Assurances
<b>RC</b>	Responsabilité Civile
<b>DR</b>	Défense et recours
<b>DASC</b>	Domage avec ou sans collision
<b>BDG</b>	Bris de glace
<b>VI</b>	Vol et incendie
<b>DC</b>	Domage collision
<b>PTA</b>	Personne transporté assuré
<b>PV</b>	Procès Verbal
<b>ODS</b>	Ordre de service
<b>SAA</b>	Société Algérienne des Assurances
<b>AXA</b>	Société d'assurance
<b>CASH</b>	Compagnie d'assurance des hydrocarbures
<b>CAGEX</b>	Compagnie algérienne d'assurance et de garantie des exportations
<b>DA</b>	Dinars Algérien

## *Liste des tableaux*

<b>TABLEAU N°01</b> : taux de prime applicables et franchise applicables pour la garantie « Dommage collision » à la S.A.A .....	page80
<b>TABELEAU N°02</b> : la durée d'indemnisation d'un sinistre dans le cas d'une assurance tous risques sans adversaire .....	page91
<b>TABELEAU N°03</b> : la durée d'indemnisation d'un sinistre dans le cas d'une assurance tous risques avec un adversaire .....	page91

## *Liste des figures*

<b>Figure N°01</b> : La distinction entre assurance de dommage et assurance de personne.....	page14
<b>Figure N°02</b> : Les différentes compagnies d'assurance.....	page27
<b>Figure N°03</b> : Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	page82
<b>Figure N°04</b> : La gestion d'un dossier sinistre.....	page85

## *Liste des schémas*

- <b>Schéma N°01</b> : Organisation de la direction régionale.....	page72
- <b>Schéma N°02</b> : la structure de l'agence YESLI 13005.....	page75
- <b>Schéma N°03</b> : la structure de la section production .....	page76

# *Sommaire*

Introduction générale .....	1
-----------------------------	---

## **Chapitre 01 : Fondements théorique des assurances**

Introduction.....	5
<b>Section 01</b> : Concepts de base de l'assurance.....	5
<b>Section 02</b> : Principaux éléments d'une opération d'assurance.....	15
<b>Section 03</b> : Le secteur assurantiel en Algérie.....	20
Conclusion.....	32

## **Chapitre 02 : La branche automobile en Algérie**

Introduction .....	34
<b>Section 01</b> : Généralités sur l'assurance automobile.....	34
<b>Section 02</b> : Les différentes garanties en assurance automobile.....	43
<b>Section 03</b> : La gestion des sinistres automobile.....	49
Conclusion .....	61

## **Chapitre 03: La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

Introduction : .....	63
<b>Section 01</b> : Présentation de l'organisme d'accueil agent général SAA .....	63
<b>Section 02</b> : Présentation du processus de l'indemnisation d'un produit assurance automobile « SAA ».....	78
<b>Section03</b> : .....	93
Conclusion.....	
Conclusion générale .....	

## Introduction générale

---

Les sociétés d'assurance sont parmi les une qui nous assure non seulement la protection mais aussi la sécurité car chacun de nous et même notre patrimoine ont en besoin. De plus, les richesses ne sont pas seulement celles qui comptent le plus pour l'évolution d'une nation mais surtout la sécurité, c'est-à-dire que tout pays ne peut échapper au service de la société d'assurance. Ainsi, l'assurance a une valeur morale indéniable, c'est un acte de prévoyance donnant à son auteur conscience de ses responsabilités.

Une compagnie d'assurance est l'un des organismes les plus exposés aux risques, puisque son but même est de prendre en charge les risques que peuvent avoir les clients, qu'ils soient identifiés comme particuliers ou bien comme des entreprises. La gestion d'une société d'assurance est une tâche délicate, elle demande de l'expérience, un bon savoir-faire, ainsi que la prévision des risques et d'autres critères plus importants les uns que les autres sont de mise pour réussir dans ce domaine ainsi que l'amélioration du mode de fonctionnement de la compagnie d'assurance.

Par ailleurs, la gestion des sinistres est une activité de base de la compagnie d'assurance, c'est un élément déterminant dans la concurrence entre les compagnies pour valoriser l'image de l'industrie de l'assurance et pour soutenir leurs assurés avec un service de haute qualité.

Les compagnies d'assurances depuis des années évoluent dans un contexte purement concurrentiel. C'est pour cela que la gestion des sinistres est l'occasion idéale pour un assureur de prouver son efficacité et la qualité de ses prestations. Le défi des compagnies d'assurance réside alors dans le fait d'améliorer le délai d'indemnisation des sinistres.

En Algérie, parmi les branches du secteur d'assurance la plus dynamique on trouve la branche automobile. Cette dernière continue à produire l'essentiel des primes avec une part de marché assez importante.

L'automobile est le moyen de transport le plus répandu mais aussi le plus dangereux. Les dégâts d'un accident peuvent s'avérer dramatiques sur tous les plans, d'où la nécessité d'être bien assuré.

Les accidents de la circulation donnent lieu en Algérie, a volumineux, contentieux, du fait de leur nombre élevé.

Les conséquences de ces accidents se traduisent chaque année en perte humaine et matériel qui conduit à l'ouverture de plusieurs dossiers de sinistres.

## Introduction générale

---

L'automobile a donc créé un risque nouveau devant lequel les états ne peuvent rester indifférents. Cette situation fait qu'il est indispensable aux propriétaires d'un véhicule conscient de leurs responsabilités de l'assuré en quête que les états ont presque partout rendu cette assurance légalement obligatoire.

L'objet de notre recherche va se porter sur l'avantage concurrentiel de la gestion des sinistres automobiles au sein de la compagnie SAA agent général. Pour cela nous tenterons de répondre à la question suivante :

**« Comment les sinistres automobile sont gérés au sein de la SAA et quel est l'apport d'une bonne gestion de sinistre dans un marché concurrentiel ? »**

Pour ce faire, nous avons posées un ensemble de questions secondaires qui se posent comme suit :

- Qu'est-ce qu'une assurance ?
- Quels sont ses garanties ?
- Quelle sont les procédures suivit par la SAA (de la déclaration du sinistre jusqu'à son règlement) afin d'accélérer le délai d'indemnisation ?

Afin de répondre à ces questions nous avons proposé les hypothèses suivantes :

H1 : la branche automobile en assurance est souvent mise en devant car elle est considérée comme un produit d'appel et elle représente une grande partie de son chiffre d'affaires.

H2 : la compagnie d'assurance SAA s'engage à indemniser ses assurés en cas de sinistres dans les meilleurs délais sur le marché d'assurance Algérien.

### **Motif du choix de travail :**

Ainsi, notre intérêt à travailler sur ce sujet est guidé par la volonté d'avoir plus de connaissances sur les assurances automobiles et leurs gestions que nous souhaitons développer à l'avenir.

Pour répondre à notre problématique, nous avons adopté une méthode de recherche à la fois théorique et pratique au sein de la SAA.

# Introduction générale

---

## **Méthodologie de recherche :**

La démarche de travail suivie dans ce mémoire est, dans un premier temps, la collecte d'informations relatives aux aspects théoriques des assurances et de la gestion des sinistres par la consultation d'ouvrages, de revues, de thèses, etc.

Dans un second temps, nous analyserons les avantages concurrentiels dans l'indemnisation de sinistre et tenter de mettre en pratique les développements théoriques afin de vérifier l'exactitude de nos hypothèses.

## **Structure du travail :**

Ce mémoire est divisé en trois grandes parties :

- Le premier chapitre traite le fondement théorique des assurances, les principaux éléments d'une opération d'assurance, et un aperçu sur le secteur assurantiel en Algérie.
- Le second chapitre présente l'assurance automobile en Algérie, ses différentes garanties, Et la gestion des sinistres automobile.
- Le dernier chapitre présente le cas pratique de la gestion des sinistres automobile au niveau de la SAA qui contient la présentation de l'organigramme d'accueil et l'analyse des indemnisations des sinistres automobile.

**Introduction :**

Le marché de l'assurance occupe aujourd'hui une place prépondérante dans l'économie Algérienne, c'est un marché fortement concurrentiel.

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

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 structurer ainsi :

Dans la 1<sup>ère</sup> section, nous abordons tout ce qui concerne les bases de l'assurance et l'histoire de son fondement. Dans la 2<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> section traite ce qui concerne le secteur assurantiel en Algérie

**Section 01 : concepts de base de l'assurance****1-1- L'historique de l'assurance**

Les besoins sont à l'origine de l'assurance. En effet, les hommes ont de tout temps éprouvé un besoin de protection à l'égard de tous les dangers qui menacent : leur intégrité physique, leurs revenus et leur patrimoine. L'évolution des assurances a suivi plusieurs étapes pour arriver à sa forme actuelle, passant de l'assurance sous sa forme traditionnelle pour arriver à une forme plus sophistiquée qui répond aux besoins et exigences des individus suite au développement économique et social des pays.

**1-1-1- Les assurances dans l'Antiquité**

Avant l'apparition de l'assurance, des pratiques ont été mises en place de façon naturelle pour atténuer et compenser les conséquences des accidents. Les premières pratiques de l'assurance remontent à l'Antiquité. En effet des formes de prévention, d'assistance et d'entraide ont été observées.

En 1400 ans avant Jésus-Christ, les tailleurs de pierres de la Basse Egypte avaient constitué des caisses d'entraide qui leur permettaient de se solidariser contre certains dangers, ainsi, la victime d'un accident bénéficiait de l'intervention de l'ensemble des autres tailleurs de pierres à travers les sociétés de secours mutuel. On retrouve également cette pratique dans le code d'Hammourabi, roi de Babylon avaient modifié l'organisation des transports par caravane. En particulier ils prévoyaient les vols et les paillages contre les commerçants, tandis que les Romains ont essayé de créer une sorte d'association où les légionnaires cotisent pour permettre à leurs membres de faire face à des frais de mutations, de retraite, ou de décès.

### **1-1- 2-Au moyen Age**

Au Moyen Âge, le développement de l'esprit d'association et l'influence de l'Église donneront une immense extension à ces premières formes de mutualité. Et la plupart des communautés d'artisans ou de marchands (corporations, confréries, guildes ou hanses) se constituèrent des caisses de secours au bénéfice de leurs membres. Exemple celui des guildes anglo-saxonnes (coopération ou association de personnes pratiquant une activité commune) disposaient ainsi d'un fonds d'assistance et allouaient des secours à l'occasion de sinistres aussi graves et variés que l'incendie, le vol, l'inondation ou la mortalité du bétail.

### **1-1-3- L'assurance maritime**

L'assurance est née du commerce maritime, dans le bassin méditerranéen. Les échanges commerciaux qui se développent grâce à la navigation maritime constituent un facteur favorable à la création d'une certaine forme d'assurance, dès l'antiquité.

En effet, pour couvrir et garantir les cargaisons contre les risques maritimes, des commerçants, dans un but spéculatif, accordent des prêts aux armateurs.

C'est ce qu'on a appelée «*le prêt à la grosse*» aventure de mer. Ses prêteurs avance le prix de la cargaison et en cas de perte de navire, ils perdent leur prêt ; par contre, si le navire arrive à bon port, ils ont droit au remboursement intégrale de leur prêt augmenté d'un intérêt sur la totalité de la cargaison.<sup>1</sup>

Elle est apparue au 14ème siècle à Gênes, en Italie : La première police d'assurance remonte au 1347

---

<sup>1</sup>TAFIANI Boualem, « Les assurances en Algérie : étude pour une meilleur contribution à la stratégie de développement », édition ENAP et OPU, Alger, 1984. P11

Au cours du 18<sup>e</sup> siècle que les premières compagnies d'assurance maritime sont créées que :

- en 1720 en Angleterre
- en 1750 en France

#### **1-1-4- Les assurances terrestres**

Contrairement à l'assurance maritime qui a pris naissance dès le Moyen-âge, les assurances terrestres ne remontent qu'au 17<sup>ème</sup> siècle, sous la forme d'assurance contre l'incendie.<sup>2</sup>

##### **1-1-4-1- L'assurance contre l'incendie**

L'assurance incendie a vu le jour à la suite du grand incendie de Londres du 2 Septembre 1666, à 1 heure du matin, l'incendie éclata dans une boulangerie, favorisé par le Vent, il se propagea de maison en maison car celles-ci étaient fabriquées en bois, ce terrible incendie avait duré plus de 4 jours, il avait pris des proportions catastrophiques sur tous les niveaux, il détruisit plus de 13000 maisons et près de 100 églises. Ce terrible sinistre donna naissance très rapidement à plusieurs compagnies d'assurance contre l'incendie.

##### **1-1-4-2- Les assurances sur la vie**

Avant que les assurances sur la vie deviennent une assurance terrestre, elles étaient d'abord pratiquées dans le cadre de l'assurance maritime. Elles sont apparues grâce à cette dernière, puisque les navigateurs d'autrefois devaient assurer les cargaisons d'esclaves comme marchandises à transporter, puis le capitaine et l'équipage.

Elles sont apparues en Italie du Nord. D'abord, elles ont été interdites dans certains pays, puis elles réapparaissent sous le nom de Tontine pour devenir enfin ce que l'on appelle aujourd'hui l'assurance-vie.

##### **1-1-4-3- L'assurance responsabilité civile**

La révolution industrielle du 21<sup>ème</sup> siècle a entraîné non seulement une amélioration du niveau de vie et un progrès technique, mais également des accidents nouveaux, d'où l'introduction progressive des branches de responsabilité civile.

---

<sup>2</sup>M. BoualemTafiani, *Op.cit.* p.p13.14.

**1-2-Définition de l'assurance :**

Une réunion de personnes qui craignant l'arrivée d'un événement dommageable, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet événement, de faire face à ses conséquences.

L'assurance peut envisagée donc plusieurs définitions à savoir :

**1-2-1- Définition générale**

L'assurance peut être définie comme étant un système par lequel un individu, une association ou une entreprise peut se protéger du coût d'un événement incertain grâce à un regroupement de risques (aléatoires) et à un partage du coût de couverture de ces derniers.

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

**1-2-2-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 pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat. »<sup>3</sup>

**1-3- Les différents acteurs de l'assurance :**

Une opération d'assurance fait intervenir plusieurs acteurs, qui sont :

**1-3-1- L'assuré :**

C'est une personne physique ou morale désignée ainsi dans les conditions particulières du contrat d'assurance.

En générale, l'assuré souscrit le contrat, paie la prime et bénéficie de la prestation promise en cas de réalisation du risque. Dans la réalité, il est souvent convenu de distinguer souscripteur, assuré et bénéficiaire du contrat.

---

<sup>3</sup> Article 2 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, p.170

L'assuré est la personne dont les intérêts sont exposés au(x) risque(s), par exemple

-En assurance automobile, l'assuré est le propriétaire du véhicule.

-En assurance habitation, l'assuré est le propriétaire ou le locataire du bien immobilier.

-En assurance de personne, l'assuré est la personne sur laquelle repose le risque (décès, maladie, invalidité).

Le souscripteur, est la personne qui prend l'initiative du contrat d'assurance, le signe et en règle les primes ou cotisations.

Ce terme peut être remplacé par l'expression « preneur d'assurance » afin d'éviter toute confusion avec : souscripteur de société d'assurance, personne employé par une société d'assurance et qui est chargée d'étudier les conditions de tarification et accepter ou refuser les contrats proposés par les intermédiaires d'assurances.

Le bénéficiaire est la personne (physique ou morale) au profit de laquelle l'assurance a été contractée. Elle peut être désignée aux conditions particulières du contrat ou bien apparaitre dans les conditions générales sous les appellations de : conjoint survivant, ayant droit ou encore d'héritier né ou naître.

Le bénéficiaire recevra l'indemnité due par l'assureur en cas de réalisation du risque assuré.<sup>4</sup>

### **1-3-2-L'assureur :**

L'assureur est celui qui s'oblige de payé l'indemnité, c'est-à-dire couvrir les sinistrés par un contrat d'assurance.

L'assureur est la société d'assurance (société commerciale ou mutualiste), agréé par l'état et habilité à garantir les risques. C'est aussi la personne physique autorisée à présenter des opérations d'assurance qui démarcher un prospect et lui fait souscrire un contrat d'assurance.<sup>5</sup>

L'assureur intervient auprès de l'assuré par l'intermédiaire d'un réseau de distribution.

### **1-3-3-Le tiers :**

---

<sup>4</sup>Glossaire des termes d'assurance 1ère Edition, [www.cna.dz](http://www.cna.dz) p20

<sup>5</sup>Glossaire des termes d'assurance, *Op.cit.* p21.

C'est toutes personnes autres que l'assuré et l'assureur. Autrement dit, ce sont toutes personnes complètement étrangères au contrat d'assurance.

Deux personnes signent le contrat : l'assureur et l'assuré. Le tiers, c'est autrui, c'est-à-dire toute personne non engagée par le contrat.

Dans les assurances, le tiers peut aussi être la victime ; c'est le cas de la personne qui subit le dommage alors que l'auteur de l'acte dommageable avait souscrit une assurance responsabilité civile.<sup>6</sup>

### **1-4 le rôle de l'assurance**

La mission essentielle de l'assurance est d'apporter aux hommes cette sécurité dont ils ressentent le besoin. Elle les protège contre les risques du hasard qui les menacent dans leur personne comme dans leurs biens et leur donne ainsi confiance à l'avenir.

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.<sup>7</sup>

#### **1-4-1- le rôle social :**

- L'assurance a pour but, grâce aux contributions versées par les assurés, d'indemniser ceux d'entre eux qui sont victimes des sinistres.
- Offrir à un sinistré les fonds nécessaires pour reconstruire ou racheter une maison après avoir perdu la sienne à cause d'une catastrophe naturelle.
- Garantir des revenus à la veuve et aux orphelins après la mort soudaine du père de famille.
- Verser des sommes substitutives au salaire pour un employé qui a perdu chambre de travail à cause d'un accident qui l'a rendu incapable d'exercer sa profession.
- Aider les malades financièrement pour s'offrir des méthodes de soin plus efficace afin de récupérer rapidement leurs capacités physiques.
- l'assurance consiste à sécuriser les individus et leur patrimoine ainsi que leurs revenus, et ce pour sauvegarder la stabilité sociale.

---

<sup>6</sup>Glossaire des termes d'assurance, *Op.cit.* p97

<sup>7</sup> <https://cours-de-droit.net/le-role-social-et-economique-de-l-assurance-a121606612/>

- L'assurance joue aussi un rôle déterminant dans la survie des entreprises car elle leur fournit les fonds nécessaires pour surmonter des situations difficiles qui peuvent porter atteinte à la stabilité de l'entreprise tel que (incendie, inondations, faillite d'un client...)

#### **1-4-2- le rôle économique :**

L'assurance est un moteur essentiel du développement économique, il se manifeste par les aspects fondamentaux suivants :

##### **1- 4-2-1- L'assurance : Garantie des investissements :**

Aucun investisseur n'accepterait d'investir son argent en risquant de perdre les capitaux investis, sans avoir sous la main non pas une promesse, mais une garantie de récupérer son argent lors de la survenance des sinistres. Et depuis longtemps jusqu'à nos jours, seules les assurances ont pu offrir cette garantie aux investisseurs. Tout projet moderne d'investissement, et donc de développement, exige la participation de l'assureur sous la garantie duquel l'entrepreneur et surtout son banquier ne risqueraient pas les capitaux impliqués par le projet.

##### **1-4-2-2- L'assurance : moyen de crédit**

L'assurance est un élément primordial pour les organismes de crédit. Pour bénéficier d'un crédit bancaire, le banquier exige une garantie qui peut se présenter sous forme d'une assurance par laquelle il garantit le remboursement à l'échéance, et ce en cas d'insolvabilité.

##### **1-4-2-3- L'assurance : une méthode d'épargne**

Le secteur des assurances collecte sous forme de primes, l'épargne des assurés. Cette épargne sera redistribuée sous forme de prestations aux sinistrés et aux autres bénéficiaires de contrats d'assurance.

De ce fait, l'assurance joue le rôle d'une distribution financière. Cependant, durant la période qui sépare la collecte des primes et la distribution des prestations, l'assureur doit mettre de côté les recueillies, afin de pouvoir en disposer en cas de survenance de sinistres.

#### **1-5- Les différentes branches d'assurance**

Il existe deux grandes catégories d'assurance ; celles qui couvrent une personne physique et celles qui couvrent les biens<sup>8</sup> :

### **1-5-1- Les assurances de dommage (assurances non vie)**

L'assurance de dommage a pour but de réparer les conséquences d'un événement dommageable affectant le patrimoine de l'assuré. Les assurances de dommages sont soit des assurances de bien, soit des assurances de responsabilité.

- **Assurances de dommages aux biens** : garantissent les dommages que peuvent subir les biens de l'assuré (*automobile, habitation,...*)

- **Assurances de responsabilités** : garantissent les dommages matériels et corporels causés à des tiers (*victimes*) dont l'assuré est responsable.

Les assurances de dommages sont soumises au principe indemnitaire. Ce principe veut dire que le montant de la prestation n'est connu qu'après la réalisation du risque (*dépend du coût de sinistre*), elle sert à rendre l'assuré à son état avant la réalisation du risque. « *l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre, et ne peut pas être supérieure au montant de la somme assurée* »

### **1-5-2- Les assurances de personnes (assurance vie)**

L'assurance de personne est une convention de prévoyance entre l'assuré et l'assureur, et par laquelle l'assureur s'oblige à verser au souscripteur ou bénéficiaire désigné une somme déterminée sous forme de capital ou une rente en cas de réalisation de l'événement prévu au contrat (art 60 de l'ordonnances 95/07). L'assurance de personne peut prendre une forme individuelle ou collective.

Les assurances de personnes appliquent le principe forfaitaire. Contrairement au principe indemnitaire, « *les sommes assurées sont fixées dans la police. Les prestations sont déterminées à l'avance en fonction du choix de l'assuré qui seul peut estimer les sommes dont lui ou ses proches peuvent avoir besoin* ».

---

<sup>8</sup><http://www.google.com/amp/S/www.assur.land.com/amp/assurance-blog-assurance-actualite/lesdiffereents-types-d'assurance-116644-html>, consulté le 10 juin 2022

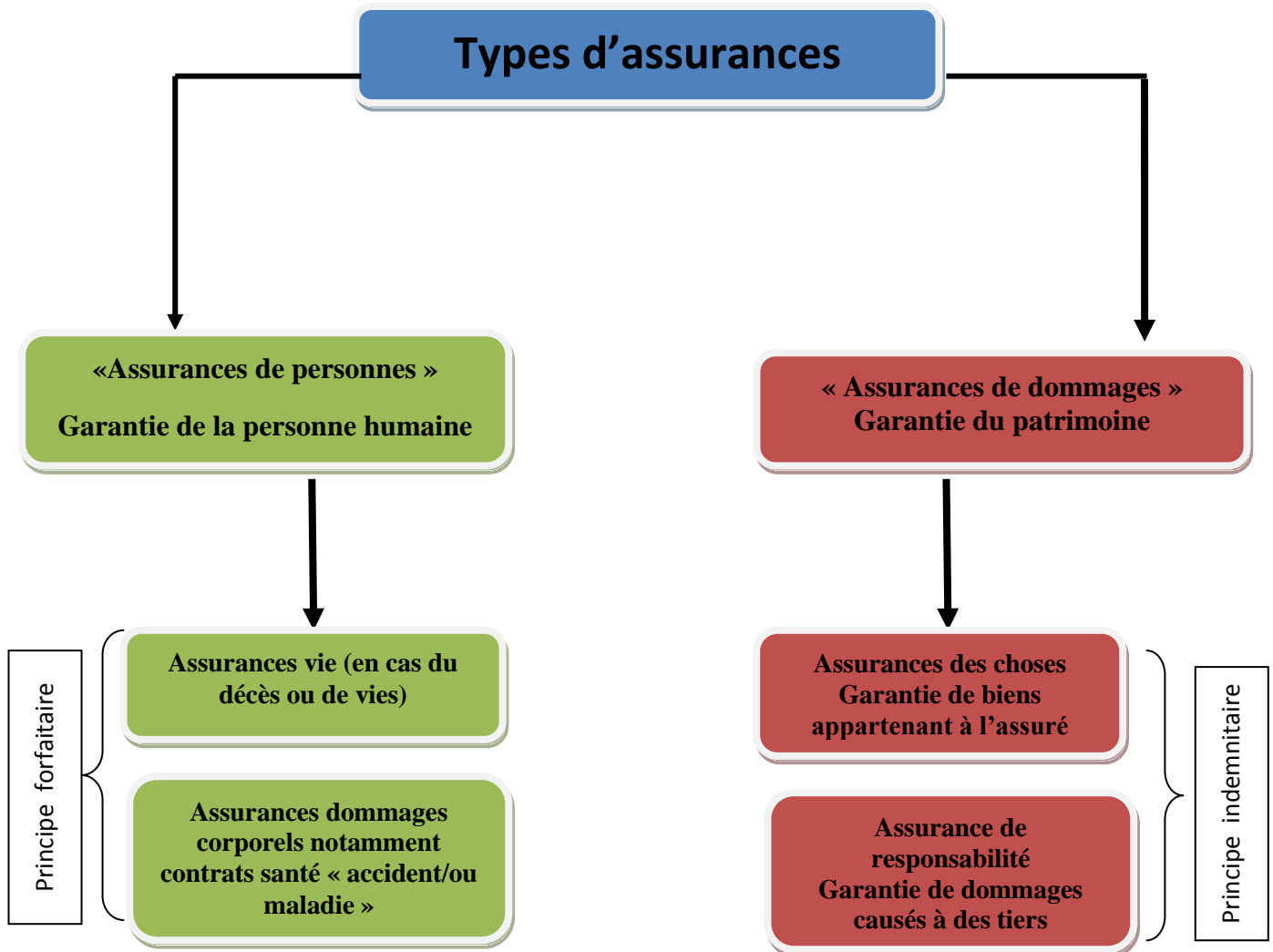
Les assurances de personnes ont pour objet de protéger la personne même de l'assuré, soit par :

- **Les assurances en cas de décès :** Ce produit prévoit le versement d'un capital en cas de décès de l'assuré et cela durant la période du contrat à condition que l'assuré ne fasse pas une clause d'exclusion.

- **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 répond à un besoin fondamental chez l'être humain qui est celui de l'accès aux soins.

**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

### 2-1- Les éléments d'une opération d'assurance

**2-1-1-La prime :**

La prime ou la cotisation, est la somme que paie l'assuré ou le sociétaire à l'assureur au titre de son contrat d'assurance en contre parti de la garantie du risque couvert.

En principe la prime est déterminée à partir de la valeur du bien à garantir ou du capital à assurer et par la probabilité de réalisation du risque durant la période considérée.

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.

**2-1-2-La prestation :**

Une prestation est soit le versement, souvent périodique, d'une somme d'argent, soit la réalisation d'une tâche ou d'un travail au bénéfice d'une autre personne généralement en exécution d'une obligation légale ou contractuelle.

Il existe deux sortes de prestations :

- ❖ Des prestations indemnitaires : qui sont déterminées après la survenance du sinistre, en fonction de son importance. (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 : les assurances vie.

**2-1-3-La compensation :**

La compensation est une méthode par laquelle les assurés cotisent par des versements de prime pour faire face aux conséquences d'un même risque, constituent une mutualité, c'est grâce à ces versements que l'assureur pourra indemniser ceux qui auront été sinistrés.

L'assurance est donc l'organisation de la solidarité entre les assurés contre la survenance d'un même événement.

- ❖ Si le risque s'aggrave, l'ensemble de la mutualité devra s'acquitter d'une prime plus élevé.
- ❖ Si le risque diminue, la prime de chacun diminuera.

**2-1-4-Le sinistre :**

Un sinistre signifie la survenance ou la réalisation d'un évènement aléatoire susceptible d'entraîner l'exécution d'une garantie prévue dans un contrat d'assurance. Il suppose l'existence d'un fait dommageable (un incendie, un vol, un dégât des eaux, un décès, une atteinte corporelle, etc.)

### **2-1-5-Le risque :**

Dans le sens courant, le risque est le coup du sort contre lequel on désire se prémunir.

Dans la définition technique, c'est un évènement futur et aléatoire dont la survenance ne dépend pas exclusivement de la volonté de l'assuré.

Dans le vocabulaire des assurances, c'est l'ensemble des périls couvert par l'assurance et classés dans une même catégorie. C'est sur le risque que repose la garantie.

Il est nécessaire de préciser que l'assurabilité d'un risque est obéie aux conditions suivantes :

- ❖ Le risque doit être futur (ne doit pas être déjà réalisé)
- ❖ Le risque doit être aléatoire, qui veut dire qu'il dépend du hasard, en étant incertain mais toujours probable.

Le problème de l'incertitude est contenu dans deux points :

- Incertitude quant à la survenance de l'évènement : l'évènement qui surviendra ne peut être reconnu s'il s'agira de l'incendie ou du vol.
- Incertitude quant à la date de survenance de l'évènement : la date de décès est méconnue.
  - ❖ Le risque doit être licite et ne doit pas être contraire à la loi (interdiction de garantir les amendes, les produits ou activités illégaux).

### **2-1-6-Le contrat d'assurance :**

C'est un document constatant les engagements mutuels de l'assureur et de l'assuré pour la garantie d'un risque déterminé. Il est signé par les deux parties.

Selon l'article 7 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances : Le contrat d'assurance est écrit, est rédigé en caractères apparents et doit contenir obligatoirement, outre les signatures des parties contractantes les éléments suivant :

- 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

Le contrat d'assurance est caractérisé par :

- **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 même de l'assurance, et donc à la définition du risque. Ce caractère s'applique à l'objet même du contrat d'assurance qui est le risque garanti. Seul un risque aléatoire peut faire l'objet d'une assurance.

- **Le caractère synallagmatique :**

Le contrat synallagmatique comporte des engagements réciproques des deux parties, l'engagement de l'assureur est lié à celui du souscripteur, et inversement.

- **Le caractère de bonne foi :**

Ce caractère est fondamental en assurance, la bonne foi d'un assuré est toujours présumée car parfois il est compliqué pour l'assureur de vérifier les déclarations de l'assuré, mais dans le doute l'assuré sera réputé de bonne foi.

## **2-2- Technique de division des risques :**

L'assureur ne doit accepter qu'une fraction d'un gros risque menaçant la mutualité, en recourant aux techniques de division des risques. A la base des deux procédés de division des risques, la coassurance et la réassurance, se trouve la notion de plein.

Le plein, est défini comme étant la somme maximum qu'une compagnie d'assurance peut accepter sur un risque donné. Lorsque 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 les deux méthodes s'offre à lui :

### **2-2-1-La coassurance :**

La co-assurance consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs. Chacun accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange de ce même pourcentage de la prime, en cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues.

Le pourcentage accepté par chaque assureur est en fonction des capacités financières de chacun.

Chaque co-assureurs n'est tenu qu'à concurrence du pourcentage appelé « quote-part » qu'il a accepté.

La société apéritrice est le co-assureur chargé de représenter tous les autres dans les relations avec le client.

### **2-2-2-La réassurance :**

La réassurance est une opération par laquelle une société d'assurance (la cédante) s'assure elle-même auprès d'une autre société (le réassureur ou le cessionnaire) pour une partie des risques qu'elle a pris en charge.

Cette pratique se justifie par le désir de limiter les risques auquel l'assureur s'expose et d'éviter qu'un sinistre dont l'ampleur serait catastrophique ne le conduise à la ruine.

L'existence du réassureur n'est pas connue des assurés et l'assureur reste seul responsable à leur égard.

Le traité de réassurance détermine :

- Les contrats qui entrent dans le cadre de la réassurance
- La prime due au réassureur
- La date d'effet et la durée des engagements

Il existe deux types de réassurance :

**2-2-2-1-La réassurance des sommes ou des capitaux :** appelée aussi réassurance proportionnelle

La réassurance est dite proportionnelle lorsqu'un réassureur prend en charge une proportion du risque de l'assureur. En contrepartie, il reçoit une proportion identique de la prime versée par les assurés. En cas de réalisation du sinistre, il prend en charge le sinistre dans les mêmes proportions que le pourcentage convenu dans le contrat.

Ce type de réassurance contient deux mécanismes de couverture : la quote-part et l'excédent de plein. :

**-La réassurance en quote-part :**

Dans la quote-part, le réassureur prend en charge une proportion constante sur tous les risques du portefeuille. Dans l'exemple suivant, on a pris 70%.

**-La réassurance en excédent de plein (de capitaux) :**

Dans l'excédent de plein, le réassureur prend en charge uniquement la portion des risques dépassant un niveau de capital constant appelé plein de rétention.

**2-2-2-2-La réassurance des dommages :**

C'est une assurance non proportionnelle aux garanties et qui a un impact méconnu jusqu'à que le sinistre survienne.

Nous constatons l'existence de deux formes de réassurance de dommages :

- **La réassurance en excédent de sinistres** (excess of loss) : Le réassureur s'engage à payer, pour tous les sinistres, le montant dépassant la priorité et cela jusqu'à la portée qui correspond à l'engagement maximal du réassureur pour un sinistre. La somme de la priorité et de la portée correspond à une valeur appelée plafond.
- **La réassurance en excédent de pertes** : aussi appelé réassurance « stop loss » est une couverture non proportionnelle qui protège l'assureur contre de mauvais résultats. Le Réassureur prend en charge lorsque le total des pertes de l'année dépasse la franchise du

traité, le plus souvent mentionné sous forme de rapport sinistres-primés, dans la limite du plafond de la couverture.

### **2-3-Inversion du cycle de production :**

Le principe qui particularise le secteur des assurances par rapport à d'autres secteurs est bien l'inversion de son cycle de production.

Dans toute activité économique, le prix de vente d'un bien est déterminé à partir de son prix de revient.

En assurance, au contraire, l'assureur vend un produit dont il ne connaît pas le prix de revient puisqu'il ne peut déterminer à l'avance l'existence et le montant des sinistres à venir.

La cotisation doit néanmoins être perçue d'avance et non à terme échu, car l'assureur doit percevoir le prix du risque dès que l'assuré s'y trouve exposé.

## **Section 03 : Le secteur assurantiel en Algérie**

Le secteur des assurances en Algérie a évolué dans un contexte de changements permanent allant de la période de centralisation où il était soumis au contrôle de l'Etat, à celle de la libéralisation qui s'est caractérisée par l'adoption de l'ordonnance numéro 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

### **3-1- Historique des assurances en Algérie**

Le marché algérien des assurances est passé par différentes étapes depuis l'indépendance. Afin de mieux illustrer son évolution, on va présenter dans cet espace un résumé des importantes étapes qui ont marqué l'histoire de l'assurance en Algérie.

#### **3-1-1-La nationalisation**

Après l'indépendance, les opérations d'assurances en Algérie ne sont pratiquées que par les compagnies d'assurance étrangères (*surtout françaises*) tout en ajoutant leurs sièges ailleurs. Elles étaient soumises à un contrôle tout à fait formel, ainsi les opérations d'assurance étaient régies par des lois françaises.

A cet effet, les autorités ont très bien compris le danger d'une telle situation préjudiciable à la politique économique et financière du pays, et notamment, aux assurés qui craignent que les sociétés ne remplissent pas leurs engagements.

Le législateur est alors intervenu par les lois datées du 8 juin 1963, pour sauvegarder les intérêts nationaux et donner un nouveau souffle à ce secteur :

- Institution de réassurance légale et obligation pour toutes les opérations d'assurance réalisées en Algérie, ou projet de la caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR). En 1963, le ministre des finances avait obligé ces compagnies à céder à la CAAR une part de 10% de la souscription. Les compagnies étrangères ont refusé de céder à cette obligation et ont cessé toute activité d'assurance en Algérie. La CAAR a pris en charge les engagements envers les assurés laissés par ces compagnies et s'est chargé des indemnisations.
- La loi n° 63-201 du 8 juin 1963 exigeant des entreprises d'assurance, sans distinction de nationalité, des garanties qui 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.
- Création de la Société Algérienne d'Assurance (SAA) par l'arrêté du 12 décembre 1963 dont 39 % du capital est détenu par les 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.<sup>9</sup>

### 3-1-2-La spécialisation

Pour apporter une solution aux problèmes de la question des contrats d'assurance et règlement rapide des sinistres, le ministre des finances n'hésite pas à redéfinir l'objet des deux sociétés nationales la CAAR et la SAA (après rachat des parts égyptiennes) en indiquant pour chacune d'elle, les risques à courir, c'est tout le problème de spécialisation.

Ainsi donc, c'est par la décision n°828 du 21 mai 1975 que le principe de la spécialisation des compagnies d'assurance a été instauré. L'objet de cette décision est de réorganiser l'exploitation des mécanismes du marché de l'assurance qui a pris effet à compter du 1 janvier 1976 et porte essentiellement sur un double objectif.

---

<sup>9</sup>Bouaziz Cheikh, « l'histoire de l'assurance en Algérie, revue assurance et gestion des risques », vol.81 (3-4), octobre– décembre 2013. p.286.

D'abord, la suppression de la concurrence existant entre deux sociétés nationales, la CAAR et la SAA sur le marché. Ensuite, assigner à chaque entreprise une activité bien définie et donner l'exclusivité aux compagnies d'assurance de pratiquer un certain nombre de risque.

- **La CAAR :** assuré les gros risques nécessitent une technique approfondie, il s'agit des risques de transports et industriels
- **La SAA :** La SAA, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateurs d'une épargne importante, à savoir : l'automobile, le vol, le bris de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion (*risquesimple*).<sup>10</sup>

En 1975, la Compagnie centrale de réassurance (CCR) est créée. Les compagnies d'assurances étaient dans l'obligation d'effectuer l'intégralité de leurs cessions au profit de la CCR. Une accentuation de la spécialisation a été entamée en 1982, avec la création de la Compagnie algérienne d'assurance transport (CAAT) qui monopolisait les risques de transport, prenant ainsi une part de marché à la CAAR qui monopolisait les risques industriels.

### 3-1-3-La déspecialisation

En 1989, l'apparition des textes relatifs à l'autonomie des compagnies publiques a entraîné la déspecialisation. A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches. Ainsi, les trois compagnies publiques existantes ont modifié leurs statuts en inscrivant dans leurs exercices toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre elles.

C'est avec l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, que l'Algérie s'est dotée d'un cadre juridique des assurances. Cette ordonnance est le texte de référence du droit algérien des assurances ; elle met fin au monopole de l'Etat en matière d'assurances et permet la création de sociétés privées algériennes. Ce texte réintroduit les intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers) disparus avec l'institution du monopole de l'Etat sur l'activité d'assurance.

Les compagnies étrangères désirant s'implanter en Algérie peuvent se constituer en sociétés d'assurances de droit local, en succursales ou en mutuelles d'assurance. Elles peuvent également opter pour la création d'un bureau de représentation depuis janvier 2007. A chacune de ces structures correspond un régime juridique particulier.

---

<sup>10</sup>Bouaziz Cheikh, Op.cit. pp.286-287

L'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 a été complétée et modifiée par la loi n°06-04 du 20 février 2006. Les principaux apports de cette loi sont :

- Le renforcement de l'activité d'assurances de personnes.
- La généralisation de l'assurance de groupe.
- La réforme du droit du bénéficiaire.
- La création de la bancassurance.
- La séparation des activités vie et non-vie des compagnies d'assurances.
- Le renforcement de la sécurité financière.
- La création d'un fond de garantie des assurés.
- L'obligation de libération totale du capital pour agrément.
- L'ouverture du marché aux succursales des sociétés d'assurances et/ou de réassurance étrangères.

La loi n°06-04 du 20 février 2006 a institué une commission de supervision des assurances chargée de :

- Veiller au respect, par les sociétés et intermédiaires d'assurances agréés, des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance et à la réassurance.
- S'assurer que ces sociétés tiennent et sont toujours en mesure de tenir les engagements qu'elles ont contractés à l'égard des assurés.
- Vérifier les informations sur l'origine des fonds servant à la constitution ou à l'augmentation du capital social de la société d'assurance et/ou de réassurance.

L'année 2008 a été marquée par le règlement définitif du contentieux Algéro-Français sur les assurances. Le contentieux remonte à l'année 1966, lorsque le secteur des assurances a été nationalisé par l'Etat algérien nouvellement indépendant. Les assureurs français qui opéraient sur ce marché ont été contraints de cesser toute activité et toute présence. Une fois les sociétés françaises parties, leurs engagements ont été honorés par les sociétés algériennes. Cependant, les biens immobiliers acquis en contrepartie de ces engagements étaient restés juridiquement en possession des sociétés françaises. De ce fait, les sociétés algériennes ont dû régler les sinistres sans pouvoir les utiliser pour ce faire les actifs correspondants.

L'accord du 7 mars 2008 entre les sociétés françaises AGF, Aviva, AXA, Groupama et MMA et les sociétés publiques algériennes SAA et CAAR régularise en droit algérien la situation de fait décrite précédemment : il organise un transfert de portefeuilles entre les deux parties signataires à effet rétroactif à compter de 1966.

L'année 2009 a quant à elle vu la publication dans le *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire du décret exécutif n°09-375 du 16 novembre 2009, qui avait pour objectif de compléter le décret exécutif n°95-344 du 30 octobre 1995 relatif au capital social (ou fond d'établissement) minimum des sociétés d'assurance et/ou de réassurance

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.

En 2013, la Commission de supervision des assurances (CSA) a agréé 10 nouveaux courtiers de réassurance étrangers.<sup>11</sup>

### **3-2- 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.<sup>12</sup>

#### **3-2-1- Les sociétés publiques**

Quatre compagnies généralistes opèrent dans toutes les branches d'assurance.

- La CAAR (la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance), c'est la plus ancienne compagnie d'assurance de dommages opérante sur le marché, elle a été créée le 8 juin 1963 soit une année après l'indépendance.

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

- 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 (CASH). Elle a été créée le 04 octobre 1999, elle est spécialisée dans les assurances de dommages, filiale de la SONATRACH<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Guide des assurances en Algérie 2015, p.12

<sup>12</sup> [www.uar.dz](http://www.uar.dz) .chiffres. Clés -du secteur p 29, consulté le 12 juin 2022

<sup>13</sup> <http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>, consulté le 12 juin 2022

Les trois premières compagnies publiques ont créé trois filiales d'assurance de personnes en application de la loi 06-04 qui impose aux sociétés d'assurances de séparer les assurances de dommages et celles de personne. Les trois sociétés en question qui sont :

- « TAAMINE LIFE ALGERIE » SPA, filiale de la CAAT ;
- « CAARAMA assurance » SPA, filiale de la CAAR ;
- « SAPS la société d'assurance de prévoyance et de santé » issue de partenariat entre la SAA et la compagnie française MACIF.<sup>14</sup>

### **3-2-2- Les sociétés privée algérienne**

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 Algeria (1998).

### **3-2-3- 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 (Dommages et vie).
- 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)<sup>15</sup>

### **2-2-4- Les sociétés mutuelles**

Sont en nombre de deux :

<sup>14</sup>S.A. « *Le secteur des assurances en Algérie* » en 2014. Alger Publication des services économiques régional de l'ambassade français en Algérie. Alger. Edition : Trésor direction régional, publié le : juillet 2015, p.2.

<sup>15</sup>OUALI MOHAND ;<<rétrospective, état des lieux et perspective, revenu de l'assurance N-12,1-semester 2013, alger;EDITION CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES .JUILLET 2013.

- 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).

#### **2-2-5- 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)

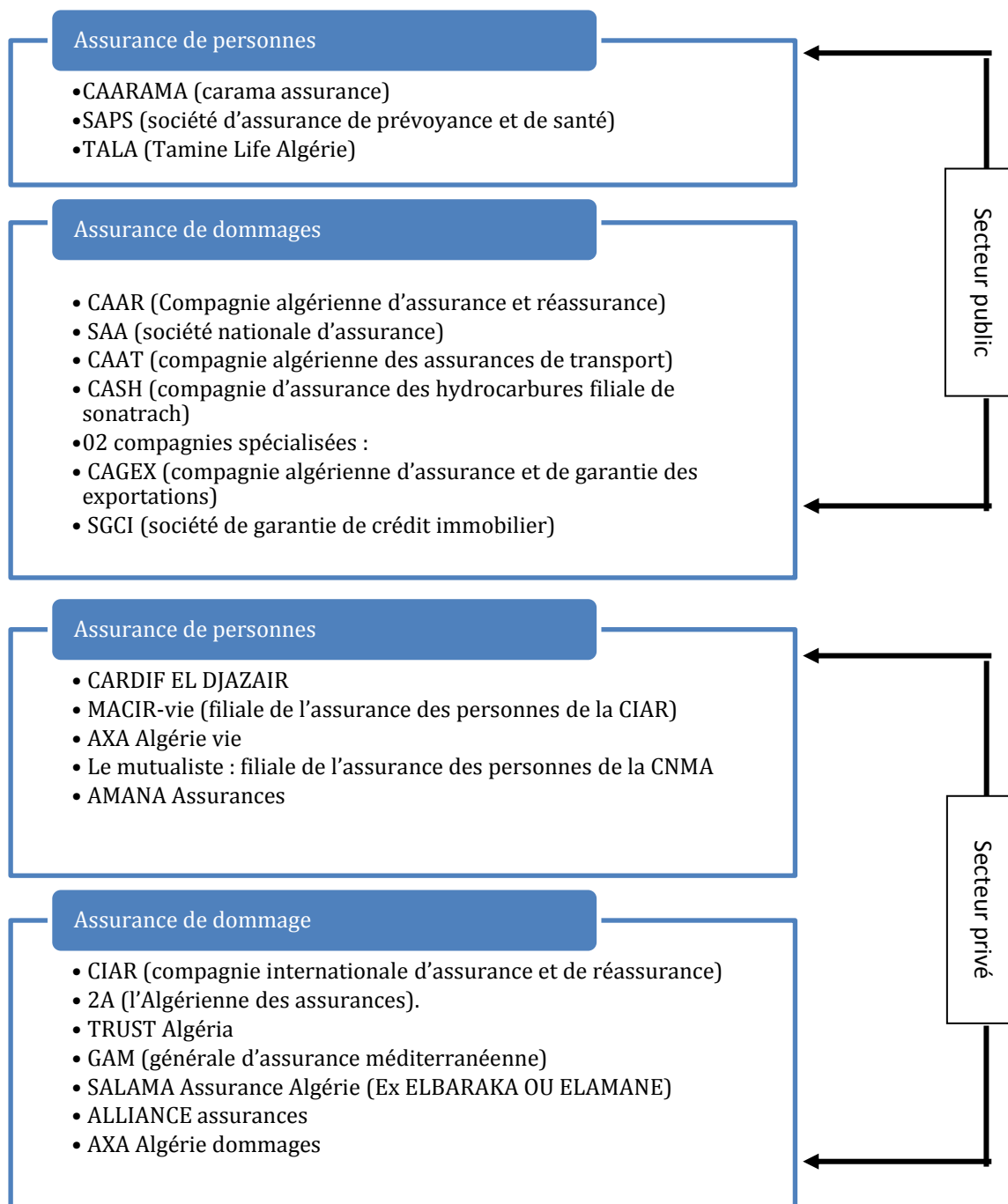
#### **2-2-6- Une société publique de réassurance**

Il n'existe qu'une société de réassurance agréée exclusivement en réassurance. La compagnie centrale de réassurance CCR, qui bénéficie des cessions préférentielles du marché de la garantie de l'État.<sup>16</sup>

### **Figure N°02 : Les différentes compagnies d'assurance**

---

<sup>16</sup> BOUALE.TAFIANI ;;<<les assurances en Algérie >>Ed.opu et nap, Alger .1987.p.24



**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 naturelles en Algérie »université UMMTO, 2019.

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

Le cadre institutionnel du marché Algérien des assurances se compose de trois institutions autonomes : Le conseil National des assurances (CNA), La commission de Supervision des Assurances (CSA), La Centrale des risques (CR). Les pouvoirs publics y tiennent un rôle déterminant.

Cette organisation multipartite est la marque de la volonté des pouvoirs publics d'inscrire le secteur dans un cadre juridique qui a pour objectifs à la fois la protection des intérêts des assurés et le développement du secteur des assurances, qui se veut social et économique.

Le marché Algérien des assurances se compose aujourd'hui de 23 compagnies d'assurances, seulement 7 d'entre elles ont franchi le pas une année et demi après la décision du ministère des finances par la loi 06-04 du 20-02-2006 instituant la séparation des assurances de personnes, de celles de dommages.

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

### **3-3-1- Le ministère des finances :**

Celui-ci empêche les sociétés d'assurances et de réassurance d'exercer leurs activités qu'après avoir obtenu son agrément. Il veille à la protection des droits des assurés et bénéficiaires des contrats, à la solidité financière des entreprises d'assurances ainsi qu'à leur capacité à honorer leurs engagements. Il supervise toutes les questions d'ordre juridique et technique se rapportant aux opérations d'assurance et de réassurances, de la préparation des textes aux études touchant au développement et à l'organisation du secteur.

### **3-3-2- Les institutions autonomes :**

#### **3-3-2-1- Le conseil national des assurances : (CNA)**

Le CNA se définit comme étant le cadre de concertation entre les diverses parties impliquées dans l'activité d'assurance, parmi elles : les assureurs et intermédiaires d'assurance, les assurés, les pouvoirs publics et enfin le personnel exerçant dans le secteur.

Le conseil national des assurances peut soumettre au ministre chargé des finances toutes propositions visant à mettre en œuvre les mesures propres à rationaliser le fonctionnement de l'activité des assurances ainsi qu'à promouvoir celle-ci.

Il peut également proposer, conformément à la législation en vigueur, toutes mesures relatives :

- 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.

### **3-3-2-2- La commission de supervision des assurances : (CSA)**

Le contrôle de l'Etat sur l'activité d'assurance et de réassurance est exercé par la Commission de supervision des assurances (CSA). Dans l'objectif de garantir la solvabilité des compagnies d'assurances, la CSA peut requérir des expertises d'évaluations liées aux engagements réglementés.

La CSA est composée de cinq membres, dont le président, choisis pour leurs compétences notamment en matière d'assurance, de droit et de finances. Le président de la Commission est nommé par décret présidentiel sur proposition du ministre chargé des Finances. Ses fonctions sont incompatibles avec tout mandat électif ou toute fonction gouvernementale.

A côté du président, la Commission est composée de :

- Deux magistrats proposés par la Cour suprême
- Un représentant du ministre des Finances
- Un expert en matière d'assurance proposé par le ministre des Finances.

Le rôle de la CSA est très important lorsque la gestion d'une société d'assurance et/ou de réassurance menace de mettre en péril les intérêts des assurés. A cette fin, elle peut prendre trois types de mesures :

- Restreindre l'activité de la société dans une ou plusieurs branches.
- Restreindre ou interdire la libre disposition d'une part de l'actif de la société jusqu'à mise en œuvre de mesures de redressement.
- Désigner une administration provisoire qui peut solliciter des expertises d'évaluation de tout ou partie de l'actif ou du passif lié aux engagements de la société d'assurance et/ou de réassurance ainsi que celles des succursales de sociétés d'assurance étrangères.

**3-3-2-3- La centrale des risques (CR) :**

Selon le décret exécutif n°07-138 précise les contours de sa mission : la centrale collecte et centralise les informations relatives aux contrats d'assurances souscrits auprès des sociétés d'assurance et de réassurance et les succursales d'assurances étrangères.

En effet, les sociétés doivent lui déclarer les contrats qu'elles émettent. La forme et la périodicité de ces déclarations sont fixées par arrêté du ministre des Finances. La Centrale les informe de tout cas de pluralité d'assurances de même nature pour un même risque.

**3-3-3- Les intermédiaires d'assurances :**

L'intervention des intermédiaires d'assurances n'est pas indispensable, mais leurs capacités professionnelles permettent au candidat (à l'assurance) d'être informé et conseillé efficacement. Leur fonction est de distribuer les produits d'assurance auprès du public.

Les deux grands acteurs de cette catégorie restent :

**3-3-3-1- Les agents généraux :**

L'agent général d'assurance est un intermédiaire mandaté par une ou plusieurs sociétés d'assurances. 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

Il est dit général car il propose au public tous les contrats d'assurance diffusés par sa société. Il est rémunéré à la commission. La société d'assurance est solidaire des actes établis par son agent général à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

**3-3-3-2- Les courtiers :**

Le courtier est une personne qui met en relation deux autres personnes (physiques ou morales) susceptibles d'être intéressées par la même affaire, et de passer un contrat entre elles. Il perçoit de l'un ou de l'autre contractant une rétribution sous forme d'honoraire ou de commission. Le courtier est mandataire de l'assuré et est responsable envers lui, en

représentant ses intérêts auprès des compagnies et il est le propriétaire de son portefeuille de clients.

### **3-3-3-3- Les bancassurances :**

La bancassurance est la distribution de produits d'assurance par un réseau bancaire. La convergence des activités a permis aux banquiers et aux assureurs de travailler à moindre couts et d'accéder à de nouveaux marchés.

L'Algérie s'est ouverte à la bancassurance en vertu de la loi 06-04 du 20 février 2006, qui a autorisé la distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés.

**Conclusion**

L'assurance est une technique ancienne utilisée depuis des millénaires. Depuis toujours, l'esprit de solidarité était ancré dans les esprits des populations, et durant des siècles elle s'est développée pour prendre l'aspect sous lequel nous la connaissons aujourd'hui.

Le secteur des assurances est indispensable au bon fonctionnement et au développement de l'environnement économique du pays. Il est une activité économique. L'assurance permet aux particuliers de protéger leur patrimoine.

Le marché algérien de l'assurance n'a cessé de se développer depuis la libéralisation du secteur algérien de l'assurance, notamment après l'avènement des assurances étrangères et les assurances privées.

## Introduction

Dans ce deuxième chapitre, nous essayons d'apporter un éclaircissement sur la branche automobile en Algérie.

L'assurance automobile est le produit phare de l'assurance algérienne, deuxième branche d'activité en volume de primes, les risques «assurance dommages aux biens» représentent 31% du marché. La majeure partie de ces risques est constituée des assurances incendie et risques divers.

La souscription d'un contrat d'assurance automobile permet de couvrir le véhicule ainsi que les tiers. Lors de la survenance d'un sinistre, l'assuré fait appel à son assureur afin d'indemniser des dommages subis en suivant la bonne pratique de la gestion des sinistres.

A cet égard, ce chapitre s'articule autour de trois sections. La première sera consacrée sur les généralités de l'assurance automobile en Algérie où nous allons présenter le contrat d'assurance automobile. La deuxième section traitera les garanties de l'assurance automobile, et enfin dans la troisième section nous verrons ce qui concerne la gestion des risques.

## Section 01 : Généralité sur l'assurance automobile

### 1-1- Définition d'assurance automobile

L'assurance automobile est une obligation légale pour tout conducteur qui souhaite pouvoir circuler sur le territoire algérien. L'assurance automobile a pour principale fonction de prévoir l'indemnisation des dommages pouvant être causés à un tiers par un conducteur et/ou l'un de ses passagers. Elle permet de couvrir les frais engendrés lors de blessures causées à un individu et en cas de dégâts 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* ».

En Algérie, la conduite d'un véhicule non assuré constitue un délit répréhensible par la loi. Il peut entraîner une amende, une suspension de permis, voire même une mise en fourrière du véhicule concerné par l'infraction.

Le mot véhicule désigne dans le présent texte, tout véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques et semi-remorques et leur chargement.

## **1-2- Présentation du contrat d'assurance automobile**

### **1-2-1- La définition d'un contrat d'assurance**

Le contrat d'assurance est un acte de prévoyance contre certains risques. C'est un acte par lequel une personne (*physique ou morale*) se garantit contre le sinistre possible pouvant causer ou subir un dommage. Le contrat d'assurance est régi par le code civil, c'est un accord passé entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque. En peut résumer que : « *le contrat d'assurance est le lien juridique qui oblige l'assureur à garantir le risque. Lesouscripteur à en payer la prime* ». Selon l'article de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

### **1-2-2- Les types d'un contrat d'assurance automobile**

Il existe deux types de contrat d'assurances :

#### **1-2-2-1- Les contrats mono véhicule « individuel »**

Ces contrats garantissent un seul véhicule désigné et qui est utilisé dans le cadre professionnel, par exemple un taxi. Ces contrats concernent les particuliers. Les critères pris en considération par l'assureur sont essentiellement les caractéristiques du véhicule et celles du conducteur

#### **1-2-2-2 Les contrats flotte**

Ces contrats garantissent un ensemble de véhicules, il faut souvent au moins cinq véhicules pour pouvoir souscrire un contrat flotte, mais certaines compagnies acceptent d'assurer des flottes avec moins de véhicules. Les véhicules assurés dans le contrat flotte peuvent être divers : voitures, scooters, motos unitaires, poids lourds et avoir des usages différents : transport de personnes, de marchandises, véhicules attelés, etc. Dans un contrat de flotte, les conducteurs ne sont pas forcément connus, par exemple dans le cas d'un loueur de véhicules. Il existe plusieurs types d'assurances de flotte :

- **Les contrats d'assurance « flottes fermées »** : le nombre et les caractéristiques des véhicules sont connus, et lorsqu'un nouveau véhicule est inclus dans le contrat, la prime d'assurance augmente.

- **Les contrats d'assurance « flottes ouvertes »** : le nombre et les caractéristiques des véhicules ne sont pas connus. En général, il s'agit de très grosses flottes (plus de 50 véhicules par exemple).<sup>17</sup>

### 1-2-3- Le contenu d'un contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance automobile contient obligatoirement, outre les signatures des parties, les mentions ci-après

- **Date** : La police d'assurance est datée du jour où elle est établie c'est-à-dire la date du jour de la souscription du contrat.

- **Le souscripteur** : Ils'agit de l'assuré, la personne physique ou morale qui couvre un risque contre le paiement d'une prime ou cotisation.

- **La chose ou la personne assurée** : il s'agit du bien assuré (une maison, une voiture, ou une personne).

- **La nature des risques garantis** : Il s'agit de garanties assurées (DASC, DC, VOL et INCENDIE...).

- **Le moment à partir duquel le risque est garanti et la durée de cette garantie** : c'est la date d'effet du contrat et la durée de ce contrat (3 mois, 6 mois, une année...).

- **Le montant de cette garantie** : Ils'agit du montant de la prime de la garantie choisi.

- **La prime ou la cotisation de l'assurance** : la prime s'agit du montant que l'assuré doit payer pour l'assureur et la cotisation de l'assurance s'agit de ce que l'assurance doit rembourser à son assuré.

- **L'adresse du siège social de l'assureur** : il s'agit du lieu de l'agence d'assurance.<sup>18</sup>

- **La franchise** : La franchise est la quote-part du sinistre qui reste à la charge de l'assuré. Elle se calcule sur la valeur à neuve si elle est fixée en pourcentage de la valeur du véhicule assuré.

### 1-2-4- Les caractéristiques d'un contrat d'assurance automobile :

Le contrat d'assurance automobile est un contrat :<sup>19</sup>

<sup>17</sup>C. Sylvie ; P. Jean «*Manuel de l'assurance automobile* », 5<sup>ème</sup> édition L'argus, Paris 2016, p4.

<sup>18</sup> Landel J. et pechinot J. « les assurances automobiles », 2<sup>ème</sup> édition l'argus, paris, 1996, p.39.

- **Consensuel** : Il est réputé, conclu dès le moment où intervient l'accord des parties.
- **Aléatoire** : Le contrat doit fournir des garanties couvrantes des événements dont la réalisation est incertaine, c'est-à-dire que l'événement doit être imprévisible
- **Caractère onéreux** : un contrat à titre onéreux est un contrat dans lequel chaque contractant reçoit une contrepartie à la prestation qu'il fournit à l'autre
- **Un contrat d'adhésion** : Est défini comme le contrat dont « les conditions générales, soustraites à la négociation, sont déterminées à l'avance par une partie », cela veut dire, c'est l'assureur qui propose un type de contrat à son futur assuré, lequel est libre ou non de l'accepter.
- **Exécution successive** : le contrat est échelonné dans le temps. Il se renouvelle de manière automatique à date fixe.
- **Bonne foi** : la bonne foi doit être présente à chaque étape du contrat ; le contrat d'assurance est par définition un contrat de bonne foi, puisqu'il impose aux deux parties contractantes de faire preuve de transparence l'une vis-à-vis de l'autre.

### 1-3- La souscription d'un contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance peut être défini comme une convention entre un assureur et un assuré. Elle détermine les droits et les obligations de chacun.

L'assureur s'engage à fournir une prestation déterminée si le risque que l'on a voulu couvrir apparaît. Le preneur d'assurance, quant à lui, s'engage à déclarer correctement le risque qu'il veut couvrir et de payer à l'assureur une prime déterminée.

Dans la formation du contrat d'assurance, nous distinguons deux phases :<sup>20</sup>

**La phase précontractuelle**, dans laquelle la liberté des contractants n'est pas encore engagée.

**La phase contractuelle**, qui correspond à l'étape de la conclusion du contrat dans laquelle les parties du contrat sont soumises les unes envers les autres au respect de certaines obligations.

---

<sup>19</sup> AIDEL Oussama, DJILALI Ali. Contrat d'assurance automobile. Mémoire de master en finance d'entreprise, école supérieur de commerce, koléa. ALGER, 2016-2017, p30

<sup>20</sup> Recueil des guides de gestion de l'assurance « automobile ».

### 1-3-1- La phase précontractuelle

C'est la phase la plus importante dans le processus de formation d'un contrat d'assurance, la phase précontractuelle correspond à l'ensemble des échanges entre l'assureur et l'assuré qui ont lieu avant la conclusion d'un accord conditionnel par :

- Devoir d'information de l'assureur : l'obligation de l'assureur de fournir les informations précontractuelles sur le prix et les garanties et il doit remettre un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes.

En effet, pendant la phase précontractuelle, le futur assuré doit délivrer des renseignements à la compagnie pour que celle-ci accepte de le garantir en connaissance de causes, car le contrat d'assurance est un contrat de bonne foi entre l'assuré et l'assureur.

### 1-3-2- La phase contractuelle :

Dans la formation d'un contrat d'assurance, l'étape contractuelle correspond à la rencontre des volontés de l'assuré et de l'assureur. Le preneur d'assurance exprimera sa volonté de contracter par une proposition : le contrat est établi à partir du moment où l'assureur accepte la proposition. La compagnie d'assurance fournira alors au souscripteur un certain nombre de documents et le contrat entrera en vigueur à une date précise. La phase contractuelle passe par les étapes suivantes :

**La proposition** : la proposition peut se présenter sous la forme d'un questionnaire prés imprimé que l'assurable (personne souhaitant s'assurer ou futur souscripteur), devra remplir et remettre à la compagnie d'assurance. La proposition d'assurance apporte des éléments permettant à l'assureur d'apprécier le risque qu'il devra couvrir. Aussi, les informations fournies doivent être exactes.

**L'acceptation** : l'acceptation n'a pas de forme spécifique, elle doit seulement s'exprimer sans être entachée d'un vice de consentement, l'assuré pourra accepter de façon expresse la proposition (par l'établissement d'une police, par la prise de note de couverture, par l'envoi d'une lettre simple ou recommandée etc....)

**La note de couverture** : est un écrit provisoire constatant l'existence et les modalités d'une garantie avant l'établissement de la police ou l'avenant. Elle est délivrée par l'assureur ou un intermédiaire et permet à l'assuré d'être immédiatement garanti sans attendre la rédaction définitive de la police. Elle peut être constituée par tout document sur lequel figurent les

mentions considérées comme essentielles. Par exemple, les noms des parties, le numéro de la 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. En général, la police d'assurance est établie en 3 exemplaires, dont l'un va à l'assuré, un autre à l'intermédiaire d'assurance, et enfin un dernier à la compagnie d'assurance. Un certain nombre de renseignements doivent figurer obligatoirement dans la police d'assurance. Elle se compose donc de plusieurs éléments complémentaires tels que les conditions générales, les conventions spéciales, les intercalaires et les conditions particulières.

#### **1-4- Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance**

La réglementation du secteur des assurances, exige la transcription des engagements pris entre les contractants (*assureur / assuré*) sur le papier, en faisant ressortir l'objet de l'assurance par un écrit qui sera nommé « *le contrat* » et qui reprendra à toutes les conditions convenues et acceptées d'un commun accord entre les parties. Un contrat d'assurance se découpe en deux grandes parties : les conditions générales et particulières.

##### **1-4-1- Les conditions générales**

Conformément au code des assurances, les conditions générales sont développées selon cinq thèmes fondamentaux.

- Les risques couverts.
- Les exclusions.
- Les obligations des parties.
- Les dispositions relatives aux sinistres (*modalités et délais de déclaration...*).
- Les règles de compétence et de prescription en cas de litige (*les tribunaux compétents...*).

##### **1-4-2- Les conditions particulières**

Les conditions particulières reprennent les spécificités du risque garanti. 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 de la garantie.
- La durée de la garantie.
- Les montants des garanties et de la prime ou de la cotisation.<sup>21</sup>

### **1-5- Les obligations des deux parties contractantes**

Les obligations des deux parties (*assuré et assureur*) sont bien expliquées ci-dessous<sup>22</sup>

#### **1-5-1- Les obligations du souscripteur**

L'assurance est basée sur la déclaration du souscripteur qui doit déclarer exactement toutes les circonstances constitutives du risque connu de lui et notamment les éléments suivants :

- Les renseignements figurants sur la carte grise, marque, genre, type, puissances, carrosserie du véhicule
- La valeur à neuve du véhicule
- L'usage du véhicule
- La suspension temporaire retrait du permis de conduire du souscripteur, du conducteur habituel ou du titulaire de la carte grise
- En cours de contrat, le souscripteur doit déclarer à la société par lettre recommandée tous changements qui peuvent apparaître
- En cas de non-paiement, l'assureur a le droit de résilier le contrat
- Dans le cas où les risques sont aggravés volontairement par l'assuré ou indépendamment de sa volonté, l'assureur peut dans un délai de trente jours à partir de la connaissance d'aggravation, proposer à l'assuré un nouveau taux de prime.

---

<sup>21</sup>Voir 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.

<sup>22</sup>GuernineOurida et GuedouarFahima, « *Les assurance automobile, charges sinistres* » ; mémoire de fin d'étude ; option : comptabilité ; 2008 p24, 25

- Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, le souscripteur doit dans les formes et délais prévus le déclarer à la société.

#### **1-5-2- Les obligations de la société (*l'assureur*)**

- L'assureur est tenu de payer l'indemnité résultant d'un risque garanti dans un délai fixé dans les conditions générales du contrat concerné.
- L'assureur ne peut pas verser une somme assurée supérieure à la valeur du bien tel qu'elle est énoncée dans les conditions particulières.
- L'assureur peut réduire le montant de l'indemnité suite à une déclaration incomplète ou fautive constatée avant le sinistre.
- La déchéance de la garantie ne peut pas être opposable aux tiers sauf si la prime n'a pas été payée.
- En cas d'action portée devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives contre l'assuré, la compagnie assure sa défense et dirige le procès, elle peut également exercer des recours au nom de son client si devant les juridictions pénales les victimes ont été désintéressées.
- En cas de vol, la compagnie ou la société doit indemniser le bien volé, si ce risque a été souscrit. Toutefois, elle se réserve le droit de rechercher le véhicule pendant trente jours, passé ce délai, l'assureur s'engage à récupérer le bien s'il est retrouvé dans un délai égal.

#### **1-6-Analyse de l'opération du contrat d'assurance automobile**

Le contrat d'assurance automobile répond à des normes particulières, que chacune des parties doit connaître.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, P23

**1-6-1- Résiliation du contrat d'assurance automobile**

Bien que l'assurance automobile soit obligatoire, l'assureur et l'assuré ont la possibilité de mettre fin au contrat, par la volonté de l'autre. Le contrat peut être résilié avant sa durée d'expiration normale dans les cas et condition suivantes :

**a)- Par l'assureur :**

- 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 (art 16 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006).
- En cas d'aggravation du risque : passé un délai de trente (30) jours à partir de la date de réception de la proposition, portant des nouveaux taux de prime non acceptés par l'assuré (art 18 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006).
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque de la part de l'assuré : lorsque celui-ci refuse le maintien du contrat moyennant une prime plus élevée (art 19 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée par la loi N°06-04 du 20 février 2006).

**b)- Par le souscripteur :**

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

**c)- Par la masse des créanciers du souscripteur :**

- Après un préavis de quinze (15) jours durant une période n'excédant pas les 4 mois de la date de l'ouverture, de la faillite ou de règlement judiciaire (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).

**d)- 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.

**1-6-2-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 et complétée par la loi 06-04 du 20 février 2006.<sup>24</sup>

En cas d'aliénation du véhicule automobile, l'assurance continue de plein droit jusqu'à l'expiration du contrat à profit de l'acquéreur, à charger par ce dernier d'en aviser l'assureur dans le délai de 30 jours et d'acquitter.

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 en assurance automobile**

Les garanties présentes dans un contrat d'assurance automobile conditionnent directement l'étendue de la couverture proposée. En complément de la garantie obligatoire de responsabilité civile, l'assureur automobile propose d'autres garanties facultatives relatives aux dommages subis par le véhicule ainsi que celles relatives aux personnes transportées à bord.

**2-1-Les garanties obligatoires :****2-1-1-La garantie RC :**

« Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le 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 :

---

<sup>24</sup> Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p24

- 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) Tout appareil terrestre attelé à un véhicule terrestre à moteur.
- 3) Tout autre engin pouvant être assimilé, par voie de décret, aux remorques ou semi-remorques. »<sup>25</sup>

Afin de permettre le contrôle du respect de cette obligation légale par les forces de l'ordre, le certificat d'assurance (ou vignette) doit être apposé sur le pare-brise du véhicule. Par ailleurs, l'attestation d'assurance ou carte verte pourra également faire l'objet d'une vérification et cette obligation d'assurance s'applique même si le véhicule ne circule pas, par exemple lorsqu'il est remisé dans votre garage.

### **2-1-1-1-Responsabilité Civile en Circulation :**

En vertu de cette garantie, l'assureur s'engage à couvrir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut encourir en raison de dommages corporels ou matériels causés à autrui au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule suite à :

- 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.<sup>26</sup>
- 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.

### **2-1-1-2-Responsabilité Civile Hors Circulation :**

L'assureur garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés à autrui, et résultant d'un fait prévu en cas d'accident, incendie ou explosion, causé par un véhicule ou par un appareil terrestre et en cas de chute de ses accessoires produits, objets et substances.

---

<sup>25</sup> 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

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

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.<sup>27</sup>

### **2-1-1-3-Garantie complémentaire « responsabilité civile »**

La garantie est étendue aux dommages causés par le véhicule assuré, alors qu'il remorque, occasionnellement, un autre véhicule en panne. Cependant, se trouvant lui-même en panne et remorqué par un autre véhicule, les dégâts subis par les autres véhicules ne sont pas couverts au titre de cette garantie.

Le tarif applicable à la garantie RC est homologué par le Ministère des Finances. Les caractéristiques techniques servant à déterminer la prime de référence 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).<sup>28</sup>

### **2-1-2- Les garanties facultatives :**

Les garanties facultatives de l'assurance automobile sont composées des dommages subis par la voiture.

On distingue deux formules classiques dans les garanties facultatives qui sont « dommage collision » et « tous risque ».

#### **2-1-2-1- La garantie dommage collision :**

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 :<sup>29</sup>

1. Le choc avec un véhicule en mouvement ou à l'arrêt appartenant à une personne identifiée.
2. Le choc avec un piéton identifié.

<sup>27</sup>Voir 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.

<sup>28</sup>Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010,p05.

<sup>29</sup> Guide des assurances en Algérie –2015- p98

3. Le choc avec un animal dont le propriétaire est identifié.

A contrario, ne sont généralement pas garantis :

1. Le choc avec un véhicule en stationnement.

2. Le choc avec un véhicule ou un animal appartenant à un membre de la famille de l'assuré ou de la famille du conducteur.

3. Les dommages consécutifs à un événement prévu dans le cadre de la garantie contre le vol.

### **2-1-2-2- La garantie tous risques (TR)**

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

1. Le choc avec un corps fixe ou mobile extérieur au véhicule (arbre, pierre, automobile, bicyclette, 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.

### **2-1-2-3- Lagarantie vol :**

En cas de vol ou tentative de vol du véhicule assuré, sont couverts au titre de la garantie vol.<sup>30</sup>

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.

En outre, les garanties complémentaires souscrites par l'assuré peuvent produire leurs effets. Sont couverts les pneumatiques, accessoires et pièces de rechange fournies avec le

---

<sup>30</sup> Guide des assurances en Algérie -2015-p100

véhicule. L'autoradio ou tout appareil électronique émetteur ou reproducteur de son ou d'image, qu'il soit extractible ou non.<sup>31</sup>

#### **2-1-2-4- La garantie incendie :**

La garantie incendie-explosion couvre les détériorations du véhicule consécutives à un incendie, c'est-à-dire à une combustion spontanée vive, à la chute de la foudre sur le véhicule ou une explosion autre que celle causée par des explosifs transportés.<sup>32</sup>

Cette garantie permet de recevoir une indemnité égale à la valeur du véhicule le jour de l'incendie, ou à la valeur précisée dans le contrat.

#### **2-1-2-5- La garantie bris de glace (BDG) :**

Pour tout véhicule en mouvement ou à l'arrêt, Cette garantie couvre non seulement le pare-brise, mais aussi la lunette arrière et les glaces latérales du véhicule assuré, par projection de cailloux, de gravillons ou autres corps. Sur option, la garantie peut être étendue au bris du toit ouvrant et des optiques de phares.

#### **2-1-2-6-La garantie défense et recours(DR) :**

Outre les exclusions communes à toutes les garanties demeurent exclues :

- Les dommages subis par les personnes transportées à titre gratuit sur un véhicule à deux roues.
- Les dommages subis par les personnes transportées sur tout véhicule.

Sont également exclues de la garantie, l'amende et les sommes versées sur la garantie, l'amende et sommes versées sur le champ à l'agent verbalisateur.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Société nationale d'assurance p 08

<sup>32</sup> Guide des assurances en Algérie -2015-p 99

<sup>33</sup> Source : <http://www.jurisques.com> ; support de cours de droit des assurances.

## **2-2-Exclusions applicable en assurance automobile :**

Dans un premier temps, il est nécessaire de comprendre le principe d'exclusion de garantie et de distinguer les catégories attenantes.

### **2-2-1- Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile**

L'exclusion de garantie constitue une disposition contractuelle empêchant l'assuré de prétendre à une indemnisation de la part de son assureur. Elle est à différencier de la déchéance de garantie, qui sanctionne l'assuré uniquement après le sinistre, au contraire de l'exclusion. La compagnie d'assurance doit faire figurer les exclusions de garanties en caractères particulièrement apparents dans le contrat d'assurance automobile, pour que son client puisse en prendre normalement connaissance.<sup>34</sup>

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

### **2-2-2-Les exclusions communes a toutes les garanties**

Les exclusions de garanties ne dispensent pas l'assuré de l'obligation d'assurance, en ce qui concerne la RC pour les risques qui en sont exclus :

- Les dommages causés intentionnellement par l'assuré ou à son instigation.
- 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 survenus lorsque le conducteur du véhicule assuré n'a pas l'âge requis où ne pouvant justifier d'une licence de circulation ou du permis de conduire ; en état de validité (ni suspendu ; ni périmé) exigé par les règlements publics en vigueur, même si le conducteur prend une leçon de conduite ou est assisté d'une personne titulaire d'un permis de conduire régulier.

---

<sup>34</sup> LEZOOM, M. La situation actuelle du secteur des assurances en Algérie, quelles sont les alternatives ? Incolloque international sur les sociétés d'assurances TAKAFUL et les sociétés d'assurances traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique. Université d'ORAN.

**2-2-3-Exclusions s'appliquant à toutes les garanties :**

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

- Les dommages survenus en cours d'épreuves, courses ou compétitions soumises, par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'assuré y participe en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé de l'un des deux.

- 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.

Toutefois, il ne sera pas tenu compte, pour l'application de cette exclusion du transport d'huiles, d'essence minérales ou de produits similaires, ne dépassant pas 500kg ou 600 litres, y compris la quantité de carburant liquide ou gazeux nécessaire à l'approvisionnement du moteur de véhicule assuré.

- Les dommages causés aux marchandises et objets transportés.

- Les dommages résultant des opérations de chargement ou de déchargement du véhicule assuré.

- Sauf convention contraire, les dommages occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, par des émeutes, des mouvements populaires ou par des actes de terrorisme ou de sabotage, commis dans le cadre d'actions concertées de terrorisme ou de sabotage.

- Les amendes.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>1Conditions générales, assurance auto, société nationale d'assurance n°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p19

**Section 03 : La gestion des sinistres automobile**

La gestion des sinistres est une expression générique regroupant toutes les activités effectuées par la compagnie d'assurance pour la personne ou l'entreprise confrontée à un sinistre.

**3-1- Définition du sinistre en assurance**

Un sinistre signifie la survenance ou la réalisation d'un évènement aléatoire (incendie, vol, décès...) d'entraîner l'exécution d'une garantie prévue dans un contrat d'assurance. Qui affecte les biens ou l'intégrité physique d'une personne, d'un lieu, ou d'une entité. Et qui doit être déclaré à l'assureur.

**3-2- La définition de la gestion du sinistre**

La gestion des sinistres d'assurance est un domaine clé pour la protection des assurés et constitue, à ce titre, une préoccupation centrale pour le Comité des assurances.

La gestion d'un sinistre, c'est évaluer les dégâts, commis par l'assuré à l'égard d'autrui lors d'un accident engageant directement sa responsabilité entraînant soit les lésions corporelles et/ou dommages matériels.

**3-3- Les procédures de la gestion du sinistre**

Pour que la compagnie d'assurance règle le sinistre il faut passer par un ensemble d'étapes, et parmi elles on trouve :

**3-3-1- Déclaration du sinistre**

La déclaration d'accident constitue la pièce maitresse du dossier sinistre, elle doit être aussi complète que possible, et comporter tous les renseignements figurant sur l'imprimé.

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 lieu, il faut rassembler les pièces nécessaires à l'instruction du dossier. On constate le procès-verbal qui est un document qui rend compte des circonstances des accidents et dont les juges s'inspirent pour rendre leurs jugements.

Les procès-verbaux des constats d'accidents fournissent généralement les informations sur les éléments suivants :

- Date, l'heure et lieu d'accident.
- Ses circonstances.
- 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.).
- Les déclarations des témoins.<sup>36</sup>

### **3-3-1-1- La forme de la déclaration du sinistre**

Aucune forme particulière n'est prévue par la loi. Cependant les usages ont donné naissance à des modèles de déclaration selon la spécificité de chaque branche.

Il existe des manières simples de déclarer un sinistre comme par exemple :

- 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 mis au point par les assureurs pour faciliter l'indemnisation et écourter les délais. Ce document rassemble tous les renseignements utiles en cas de sinistre. On peut l'utiliser à chaque accident matériel, car c'est le meilleur moyen d'informer rapidement et efficacement votre compagnie d'assurance.

Le constat amiable contient les informations et circonstances du sinistre. Il permet de déterminer la responsabilité de personnes impliquées.

Pour remplir le constat en cas d'accident, l'assuré a besoin de document essentiel tels que :

- Le permis de conduire.

---

<sup>36</sup> <http://www.oecd.org/fr/reraites/assurances/33966203.pdf>, consulte le 19/06/2022

- La carte grise de véhicule.
- L'attestation d'assurance du véhicule.

### **3-3-1-2- Délais de déclaration.**

L'ordonnance 95-07 du 25-01 relative aux assurances dispose dans son article 15 alinéa5 :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 ». <sup>37</sup>

- En matière de vole le délai de déclaration de sinistre est de trois (03) jours ouvrables sauf cas fortuit ou de force majeur.
- En matière d'assurance de mortalité, le délai maximum et de vingt-quatre (24) heures, sauf cas fortuit ou de force majeure.
- Le non-respect du délai par l'assuré peut impliquer la déchéance ou la réduction de l'indemnité proportionnellement, préjudice réel subi par l'assureur du fait de l'assuré.

### **3-3-1-3- La réception de la déclaration**

L'assureur qui reçoit la déclaration s'assure que les informations essentielles y figurent (n° de police, nom du client, date et lieu de sinistre, les circonstances).et il demande une photocopie de la carte grise et du permis de conduire.

Ensuite, il vérifie les renseignements. Cette opération consiste à vérifier les garanties souscrites et si la garantie rentre dans la catégorie des risques couverts. Si la garantie n'est pas couverte, dans ce cas, la demande à l'expert de faire son rôle n'est pas nécessaire. Mais si la garantie de risque est couverte l'assureur procède alors à l'enregistrement et l'ouverture informatique du dossier sinistre dans le système informatique, il indique sur la cote du dossier le numéro de la police d'assurance et l'échéance, la date de paiement de la prime, la date du sinistre, et la nature du risque.

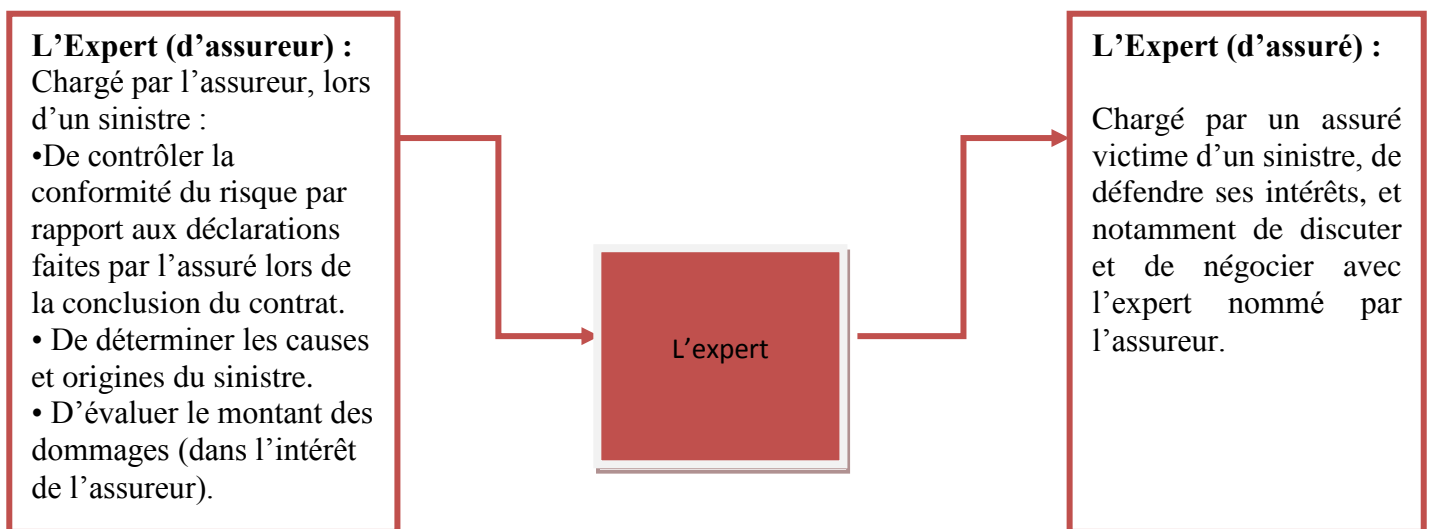
---

<sup>37</sup> L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales automobiles.

### 3-3-2- Nomination de l'expert

L'expert est une personne choisie pour ses compétences et ses connaissances techniques, et chargée de faire des examens, constatations et évaluations de biens ou de dommages. Sa mission consiste à éclairer les personnes qui l'on engagé sur une question exigeant des connaissances technique déterminées et livrer ses appréciations dans le domaine. Article 269 Ordonnance 95-07 du 25 Janvier 1995. JO n°13 du 08 mars 1995. *«Est considérée comme expert toute personne prestataire de services habilitée à rechercher les causes, la nature, l'étendue des dommages et leur évaluation et à vérifier, éventuellement, la garantie d'assurance»*.<sup>38</sup>

L'expert est désigné aussi, soit par l'assuré ou l'assureur.



**Source :** réalisation personnelle à partir des données du Glossaire trilingue du Conseil National des Assurances ([www.cna.dz](http://www.cna.dz)), 2014.

#### ▪ L'expertise

*« L'expertise est une étape clé de la procédure de la gestion des sinistres, car elle intervient à un moment difficile pour l'assuré, chargé de sentiments négatifs. Or, la*

<sup>38</sup>Voir la revue de l'assurance N°07 ; *« L'expertise d'assurance un maillon déterminant de la qualité de la relation assureur-assuré »* ; Publication par CNA ; Décembre 2014 ; p15

*satisfaction du client sera d'autant plus grande que le service rendu de qualité viendra répondre à son besoin dans une situation urgente et stressante».*<sup>39</sup>

L'assureur procède à la consultation du fichier des experts agréés par types de sinistre et nomme un expert en respectant le critère de la rotation.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance 74-15, l'expert doit intervenir lors du sinistre « *qu'aucun remboursement de dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué si ce véhicule endommagé n'a pas fait l'objet d'une expertise préalable* ».

L'expertise devra permettre aux gestionnaires de mieux apprécier les responsables d'indices décelés lors de l'expertise.

*« Lorsqu'une expertise est jugée nécessaire par l'assureur, elle doit être diligentée dans un délai maximum de 7 jours à partir de la réception de la déclaration du sinistre ».*<sup>40</sup>

### **3-3-3- Etude de responsabilité**

Ce fait à partir d'un PV d'expertise qui peut déterminer les responsabilités de chaque assurée, Cette dernière est déterminée selon le code de la route et le barème de responsabilité.

**3-3-3-1- L'assuré est responsable :** à la réception de procès-verbal (PV), si l'assuré est totalement responsable, l'assureur attend les pièces remises par l'agence adverse et l'averti qu'un sinistre a été ouvert.

**3-3-3-2- L'assuré n'est pas responsable :** 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.<sup>41</sup>

### **3-3-4- Exercice de recours**

Le recours est défini comme étant toute action amiable ou judiciaire menée par l'assureur contre le tiers responsable d'un dommage ou son assureur, à son profit ou au profit de son assuré.<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup>Voir la revue de l'assurance N°07 ; *Op.cit.* ; p17.

<sup>40</sup>Voir l'article 21 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

<sup>41</sup> Guide de gestion de l'assurance «automobile », p75.

<sup>42</sup> Guide des assurances p.76

Le recours est exercé auprès de l'agence concernée qui est habilitée à décider du règlement des sinistres, le recours engagé par l'une des parties doit être constaté par écrit, soit par une réclamation accompagnée d'une copie lisible, de la déclaration d'accident et des pièces justificatives et tous les renseignements nécessaires permettant au destinataire l'identification du sinistre.

### **3-3-5- Le règlement des sinistres touchant les garanties auto**

Le règlement des sinistres touchant les garanties accordées au contrat d'assurance automobile est comme suit :

#### **3-3-5-1- Le règlement du sinistre de la garantie dommages**

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

Les véhicules assurés en valeur à neuf pour lesquels la vétusté n'est pas applicable et ceux qui sont assurés en valeur vénale et auxquels 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.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>48 Guide de gestion de l'assurance «automobile », p77.

**- Lorsque l'assuré est responsable :**

Si le montant des dommages est inférieur à la garantie :

Il y a lieu de régler en ajoutant l'immobilisation et en déduisant, par la suite, la vétusté et la franchise.

- Si le montant des dommages est supérieur à la garantie, il y a lieu de régler à concurrence de la garantie en ajoutant l'immobilisation et en déduisant la franchise.

- La vétusté s'applique sur les fournitures et qui représente l'usure du véhicule.

- L'immobilisation est accordée lorsqu'elle dépasse les deux (02) jours. Elle est de l'ordre de :

4% pour les véhicules particuliers (tourisme à usage d'affaire).

6% pour les taxis, auto-écoles et véhicules utilitaires (véhicules commerciaux à usage de transports privés de marchandise).

8% pour les véhicules à usage de transports publics de voyageurs ou de marchandises.

- La franchise s'applique dans tous les cas de règlement en dommage collision, elle est de l'ordre de 500 DA pour la garantie dommage à 10.000DA et de 10% du montant de l'expertise pour les dommages collisions à 20 000DA, 30 000DA, 10% du montant de l'expertise avec un minimum de 2000 DA pour la garantie dommage à 40 000DA ,50 000 DA et 5% avec un minimum de 2500 DA et maximum de 7000 DA pour le dommage collision à valeur vénale et la tout risque.

**Responsabilité total du tiers :**

- Si le montant des dommages est inférieur à la garantie, il y a lieu de régler en ajoutant l'immobilisation et en déduisant, par la suite, la vétusté et la franchise.

- Après avoir obtenu le recours de la partie adverse, il y a lieu de restituer à notre assuré la franchise.

- Si le montant des dommages est supérieur à la garantie, il y a lieu de régler à concurrence de la garantie en ajoutant l'immobilisation et en déduisant la franchise. Après avoir obtenu le recours de la partie adverse, il y a lieu de verser à l'assuré le produit du recours en déduisant le dommage collision réglée initialement.

- **Le règlement en BDG**

Le règlement se fait sur la base d'un procès-verbal d'expertise, les glaces étoilées ou fêlées ne peuvent pas être indemnisées que si l'expert qui a évalué les dommages avait opposé un visa de conformité après réparation.

Cette mesure est obligatoire pour ce cas précis et constitue une mesure préventive prise par l'agence parée à la fraude.<sup>44</sup>

- **Le règlement en garantie vol**

Pour procéder au règlement du sinistre, les documents à demander sont :

- 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 retrouvé, il sera procédé à une expertise pour évaluer les dégâts subis au cours du vol.

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

Le règlement doit intervenir dans les deux (02) mois qui suivent la remise des éléments cités plus haut, après accord de la succursale de rattachement.

L'agence devra suivre les dossiers « vol » et déposer auprès des autorités où la plainte a été enregistrée, une opposition de non restitution du véhicule à son propriétaire si ce dernier a été indemnisé.

Si l'assuré désire reprendre son véhicule retrouvé, il devra restituer le montant de l'indemnité avec déduction de l'évaluation détériorations subies par le véhicule, donc dans ce

---

<sup>44</sup>Guide de gestion de l'assurance «automobile », p82.

cas-là les accessoires et autres pièces au véhicule sont remboursées en cas de vol selon l'article 5 des conditions générales que le dit véhicule soit à l'arrêt ou ait été déplacé.

- **Garantie incendie et explosion :**

Pour procéder au règlement du sinistre, les documents à demander sont :

- 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.

- **Règlement défense et recours**

La société garantit à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières, la défense des intérêts civils de l'assuré devant les juridictions concernées, lorsque sa responsabilité civile est mise en cause du fait de l'utilisation des véhicules désignés au contrat.

La société pourvoit à sa défense devant les tribunaux répressifs en cas de poursuites engagées par le ministère public à la suite d'une infraction aux règles de la circulation ou pour délit d'imprudence (homicide ou blessures par imprudence, délit de fuite) commis dans la conduite desdits véhicules.

En cas d'accident causé aux véhicules assurés et imputable à un tiers, la société garantit tous les frais afin d'obtenir le montant des dégâts causé à notre assuré de ce tiers, à l'amiable ou par voie judiciaire :

- Le paiement de tous dommages intérêts, y compris le remboursement des dégâts aux objets transportés et comme accessoires à la réclamation pour les dommages matériels :
- Le paiement de toutes indemnités pouvant être dues en raison des lésions corporelles subies dans l'accident par l'assuré ou par des membres de sa famille, vivant avec lui.

### **3-3-5-2- Technique d'indemnisation**

Les assurances ont pour finalité la protection de l'assuré contre le dommage qu'il subit et contre les dettes dues compte tenu des dommages causés à autrui et qui engage sa responsabilité.

Cette protection ne devient effective qu'avec le système d'indemnisation qui consiste à réparer toute atteinte éventuelle. Cette indemnisation peut être soit matériels, soit corporelle.

Indemnisation des dommages matériels En cas de réalisation d'un risque assuré, l'assureur doit réparer le préjudice en versant une somme d'argent, mais il ne le fera que dans la limite de la garantie accordée à l'assuré. Cette somme d'argent est destinée, soit au souscripteur, soit au bénéficiaire soit à autrui.<sup>45</sup>

### **3-3-5-3- Evaluation de l'indemnité**

L'évaluation de l'indemnité doit être précédée par rassemblement de certaines pièces nécessaires à l'instruction du dossier sinistre et l'établissement de responsabilité.

La loi exige qu'il soit établi un rapport par les autorités à travers un procès-verbal de constat des commissariats ou des gendarmeries ou par les experts, lorsqu'il y a accident de circulation.

Le PV vient corroborer les déclarations faites par la partie intéressée du sinistre auprès de l'assureur. C'est à partir du PV que l'on apprécie l'attitude des antagonistes face aux principales règles de la circulation et à l'aide du barème de responsabilité, on détermine le degré de responsabilité de chacun.

## **3-4- La gestion d'indemnisation d'un sinistre corporel en Algérie**

Pour justifier (prouver) les dommages causés par les accidents de circulation, les victimes doivent dans un premier temps faire parvenir à l'assureur<sup>46</sup> :

### **1ère étape**

-Remplir le contrat de sinistre (la déclaration d'accidents) en portant les noms des blessés.

---

<sup>45</sup>COUIBAULT F, ELIASHBERG C, LATRASSE M, « les grandes principes de l'assurance », édition l'Argus ,5eme édition, Paris, 2002, p46.

<sup>46</sup>Article07 décret 80-35, modifiants et complétant l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

-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.

-Joindre tous les certificats médicaux notamment ceux constatant la consolidation.

### **2eme étape**

La réception de la déclaration de sinistre corporel, l'assureur doit :

-Vérifier la déclaration sinistre si tous les renseignements nécessaires figurent.

- Vérifier les garanties de la police d'assurance et sa validité.

-Ouvrir un dossier suivant la numérotation d'ordre numérique.

### **3eme étape**

-Aviser le centre d'expertise médical.

-Demande de Procès.

-verbal d'enquête aux autorités indiquées pour déterminer les responsabilités de l'accident.

-Constituer un avocat agréé par les tribunaux pour défendre l'affaire -Soumettre la victime à l'examen médical pour déterminer la durée d'incapacité temporaire de travail (ITT) et/ou le taux d'incapacité permanente partielle (IPP) si nécessaire (article07 décret 80-35

**Conclusion**

La branche d'assurance automobile semble prendre une place importante dans l'activité des compagnies d'assurances implantées sur son territoire, la production automobile représente le premier segment du marché.

Pour se couvrir contre le risque automobile, l'individu ou l'entreprise doit souscrire à l'un des contrats d'assurance automobile, particulier ou flotte. La souscription du contrat d'assurance automobile est la première étape dans le processus de garantie contre les risques subis soit aux véhicules, soit au conducteur ou bien les tiers. Le contrat d'assurance automobile prend effet le lendemain de son inscription et pour qu'il soit pris en charge on doit suivre plusieurs étapes : la proposition, l'acceptation, la note de couverture et la police d'assurance.

L'assurance automobile est une assurance obligatoire en ce qui concerne la responsabilité envers les tiers, ainsi que la volonté des assurés de souscrire à des garanties facultatives : vol, incendie, dommage aux véhicules ...etc., qui les protègent contre les dommages survenus.

La survenance du sinistre est un moment majeur dans la relation assureur / assuré, sa réussite dépend de la gestion de ce dernier. Le gestionnaire de sinistres joue un rôle clé au sein de l'organisation de tout organisme d'assurance. Il intervient après la réalisation du sinistre pour lequel le client a souscrit son contrat d'assurance et réclame son indemnisation.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **Introduction**

Afin de concrétiser notre travail de recherche on a clôturé notre travail sur le cas pratique de l'agent général d'assurance, YESLI 13005, courtier de la Société Algérienne d'Assurance.

Dans ce chapitre, on va analyser la procédure d'indemnisation évoqué dans le cadre théorique et sa mise en exécution au sein d'une organisation afin de déduire la durée que peu prendre un dossier sinistre automobile.

Nous avons réparti ce chapitre en trois sections. La première section concerne la présentation de l'organisme d'accueil et de sa structure. Le second point parle sur la présentation des garanties ainsi que la procédure à souscrire un contrat d'assurance selon deux cas au sein de la S.A.A. Le troisième point concerne nos observations par rapport au choix de l'agence entre la SAA et la CAAR.

### **Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil**

La société algérienne des assurances (SAA) est une société qui assure la couverture de ses clients contre les risques d'une part, qui assiste des agriculteurs d'autre part et éleveurs dans leurs différentes activités afin de leurs permettre une bonne maîtrise des techniques requises à leurs exploitations et d'améliorer leurs rendements avec le maximum de prévention et de sécurité.

#### **1-1- Historique de la société SAA**

La société nationale d'assurance « SAA » a vu le jour le 12 décembre 1963, sous forme de société mixte Algéro-Egyptienne dont le capital détenu à hauteur de 61% par l'Algérie et de 31% par l'Egypte. Etant donné que l'Algérie au lendemain de l'indépendance n'avait pas eu encore les moyens techniques pour faire monter une compagnie d'assurance toute seule.

La SAA a un parcours très riche en évènement. En effet, le 27 MAI 1966 la SAA est devenue 100% Algérienne par ordonnance n° 66-127 à l'occasion de l'institution du monopole de l'état sur les opérations d'assurance.

En janvier 1976, la spécialisation des entreprises d'assurances par nature d'activités, a conduit la SAA à se consacrer au marché intérieur des risques simples et à ne pratiquer que l'assurance automobile, l'assurance vie et les risques des particuliers, commerçants et

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

artisans. C'est à la suite de cela que la SAA a été conduite à s'impliquer fortement sur l'ensemble du territoire et à être présente à la frontière pour, d'une part, rapprocher l'assurance de l'assuré, et d'autre part, développer le plein emploi.

Avec l'avènement des réformes économiques, la SAA a été transformée en société par actions, le 27 janvier 1982. Cette transformation s'est accompagnée de la levée de la spécialisation des compagnies d'assurance et la pratique de nature différente, ce qui a élargie son champ d'activités aux autres risques. Actuellement, la SAA pratique tous les domaines d'assurances.

En Février 1989 : transformation de la SAA en entreprise publique l'assurance (E.P.E) dans le cadre de l'autonomie des entreprises.

En 1990: intervient la levée de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance. La SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction, de l'engineering et du transport pour étendre ses activités aux risques agricoles à compter de l'année 2000.

En 1995, dans le cadre de l'ouverture de l'Algérie à l'économie de marché, il y a eu abrogation de la loi 80/07 par l'ordonnance 95/07. Cette ordonnance a comme nouveauté, l'ouverture du marché intermédiaire privé (agents généraux et courtiers) et l'agrément d'autres compagnies d'assurances privées et étrangères soumises au droit Algérien. Elle a aussi levé le monopole et la spécialisation des assurances dans des branches précises.

### **1-2- La présentation de la SAA**

La SAA, Entreprise Publique Economique par Action relevant du Trésor Public, dispose d'une riche expérience de plus de 50 ans dans le domaine des assurances. la SAA est parmi les plus anciennes compagnies d'assurances à capitaux publics, agréée pour pratiquer toutes branches d'assurances de dommages et de réassurance, elle dispose de plus de 510 points de vente, de plus de 150 agents généraux et travaille avec trois banques partenaires qui sont la BADR, la BDL et la BNA.

Elle dispose également d'une filiale à 100% d'expertise, d'une filiale d'assurances de personnes en partenariat avec la MACIF, la BADR et la BDL.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

En 2019, en dépit de la régression de la branche phare de la SAA qu'est l'automobile et grâce à la réalisation de quelques affaires intéressantes dans les risques d'entreprises, elle a pu maintenir sa place de leader du marché avec une part de 22%.

Avec un effectif de 3321 collaborateurs, la SAA propose aux particuliers et aux entreprises, quel que soit leur domaine d'activité, des solutions avantageuses et adaptées à des tarifs étudiés.

Au regard de la structure du portefeuille de la SAA en 2016, toujours dominé par la branche automobile, qui faut-il le souligner continue d'enregistrer des contres performances induites par les effets de la crise économique, est un signe révélateur de la fragilité à laquelle l'entreprise s'expose. C'est avec cette prise de conscience qu'un plan à moyen terme est mis en œuvre avec comme base de référence l'année 2016, plan qui met en avant la relance des branches d'assurance autres que l'automobile, à forte valeur ajoutée, seule voie qui permettra de pérenniser son avenir sur les plans économique et social, en mettant en avant la valeur humaine, l'organisation et l'utilisations des nouvelles technologies comme facteurs clé de réussite.

### **1-2-1- les produits de la SAA**

Conformément à l'arrêté du 29 Mai 2005 modifiant l'arrêté du 6 Avril 1998 portant agrément de la Société Nationale d'Assurance, les produits commercialisés par la SAA sont :

- **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.

- **Assurance des risques techniques**

Bris de machines, perte de produit en entrepôts frigorifique, tout risque matériel informatique et électronique.

- **Les assurances liées à la construction**

L'assurance tout risque chantier, l'assurance tout risque montage, les engins de chantier.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

- **L'assurance de catastrophe naturelle**

Tremblement de Terre, inondations et coulées de boue, tempêtes et vents violents, mouvements de terrain.

- **Les assurances des pertes et exploitation :**

La perte d'exploitation après incendie, la perte d'exploitation après bris de machines.

- **Les assurances de responsabilité civile :**

L'assurance responsabilité civile exploitation (générale), l'assurance responsabilité civile produit livrés, l'assurance responsabilité civile construction et montage.

### **L'assurance automobile.**

Collision avec un autre véhicule, Choc contre un corps fixe ou mobile, dommages aux véhicules.

- **Les assurances de transport.**

Assurance de marchandise de transport

- **Les assurances agricoles.**

Multirisque agricole

### **1-2-2- Les filiales de la SAA**

Pour la SAA, l'affiliation revêt un caractère stratégique visant à organiser ses activités techniques et à se départir des services de soutien dans le but de concentrer ses forces potentielles sur le métier d'assurance.

La SAA est composée des filiales suivantes :

- Une filiale d'expertise comportant 25 centres.
- Une filiale spécialisée dans « les assurances de personnes ».
- Une filiale d'assistance.
- Une filiale imprimerie.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

- Sept (7) centres de formation.

### **1-2-3- Les objectifs de la SAA**

Les objectifs de la SAA sont les suivants :

- Amélioration constante de la qualité du service au profit de la clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la qualité de l'accueil dans ses agences.
- Maintien de la croissance du chiffre d'affaires.
- Amélioration du niveau de formation des cadres.
- Modernisation du système de gestion et d'information.
- Extension de ses canaux de distribution.
- Consolidation de sa composition de 1er rang du marché national.

### **1-3- Organisation de la SAA :**

L'organisation de la SAA est située à deux niveaux : au niveau général et au niveau régional.

#### **1-3-1- Au niveau de la direction général :**

La SAA est actuellement composée de certains nombres de directions ou de divisions. Ces derniers sont rattachés à deux directeurs généraux adjoints, techniques et administratifs.

##### **1-3-1-1- direction général administrative :**

Son rôle est de soutenir et de contrôler le réseau commercial de la compagnie, elle est composée de :

- **Direction des finances et de la comptabilité**

Cette direction est chargée d'assurer l'organisation, la coordination et le suivi des activités comptables des différentes structures de l'entreprise, ainsi que la centralisation et l'exploit de ses opérations comptables et financières.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

Elle permet aussi d'établir les balances comptables mensuelles, les rapports trimestriels sur les recouvrements et des relations avec le commissaire au compte.

Elle comprend deux sous directions : la direction de la comptabilité et la sous-direction des finances.

- **Direction des ressources humaines**

Elle est chargée d'étudier, d'organiser, de coordonner et de superviser l'ensemble des activités liées à la gestion du personnel, elle gère aussi la relation entre les sociétés et ses employés. Elle est également chargée de la gestion de l'unité siège.

Elle comprend deux sous directions : la direction du personnel et la sous-direction de la formation.

- **Direction du patrimoine**

Celle-ci est chargée de mettre en œuvre les conditions nécessaires à la préservation et à la protection du patrimoine de l'entreprise, ainsi que de coordonner et contrôler la gestion des moyens matériels de l'entreprise.

Elle comprend deux sous directions : la sous-direction des moyens généraux et la sous-direction des investissements.

- **Direction du contentieux et de la réglementation**

Elle a pour rôle l'assistance et le contrôle des directions régionales et des agences dans certaines situations de règlements des sinistres et affaires de litige.

Elle comprend deux sous-directions : la sous-direction du contentieux et la sous-direction de la réglementation.

- **Division de l'Audit du contrôle et du Système Informatique (DSI)**

Elle vérifie le respect de la mise en application de la réglementation au niveau des agences, la tenue des registres, le mode de paiement...

Elle est structurée en trois directions :

- ✓ La direction de l'audit

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

- ✓ La direction de contrôle générale
- ✓ La direction système d'information

En plus de ces structures, la SAA s'est aussi doté de :

- ✓ Structure de contrôle et d'expertise
- ✓ Structure ALPHA : pour contrôle, inspection et lutte contre la fraude
- ✓ Une imprimerie
- ✓ Deux centres de formations du personnel (TiziOuzou, Batna)

### 1-3-1-2- la direction générale technique :

Elle est chargée de la conception et du développement de la stratégie globale de l'entreprise. Elle est composée des structures suivantes :

- **Direction de Réassurance**

La direction de la réassurance est une direction rattachée directement au directeur général adjoint technique, elle est chargée de :

- Permettre à la société d'augmenter son plein de souscription
- Protéger le portefeuille des affaires nécessitant placement auprès de réassureurs étrangers
- Permettre à la SAA de faire face aux sinistres afin de lui éviter un éventuel découvert.

- **Division Marketing**

La division marketing est chargée de la mise en œuvre de la politique commerciale définie par l'entreprise. A cet effet, elle participe à l'élaboration de cette politique et à sa conduite au sein du réseau de distribution au moyen de plans de gestion prévisionnelle et de tableaux de bord périodiques soutenus par une stratégie marketing et de communication appropriée.

Sur le plan organisationnel, elle est composée de trois directions :

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

- La direction des études et de la planification
- La direction du réseau
- La direction de la communication

### **● Division des Risques d'Entreprises (DRE)**

La division des risques d'entreprise a pour rôle l'assurance du patrimoine économique et commerciale des assurés. Ainsi elle est chargée de soutenir l'ensemble du réseau à travers les différentes tâches et missions qui lui sont dévolues et ce avec le concours de ses trois directions :

- La direction des risques industriels
- La direction des assurances transport
- La direction des assurances agricoles

### **● Division des Risques des Particuliers et des Professionnels (DRPP)**

Cette division a pour rôle la couverture des risques des professionnels et des particuliers, ainsi elle est chargée de mettre en exécution la stratégie de l'entreprise dans la branche des risques des particuliers, des professionnels, des collectivités et des associations, en augmentant la part des risques divers dans la structure du portefeuille de l'entreprise. Sur le plan organisationnel, elle est subdivisée en deux directions :

- La direction d'incendie, catastrophes naturels et multirisques
- La direction des responsabilités et des risques divers.

### **● Division de l'assurance Automobile (D-Auto)**

La division assurance automobile a pour rôle la couverture des risques liés à la conduite des véhicules à moteur de toutes tailles. Elle est chargée d'assister techniquement le réseau ainsi que le développement du chiffre d'affaire lié aux risques automobiles dans les segments des marchés d'entreprises, des particuliers, des collectivités et des professionnels.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

Sur le plan organisationnel, elle est composée de deux directions :

- La direction de production et surveillance du portefeuille
- La direction des indemnisations.

- **Division Vie (D-Vie)**

La division vie a pour rôle la couverture des risques atteignant l'intégrité physique de l'assuré, elle est chargée d'assister le réseau et de l'orienter dans la branche des assurances de personnes.

Sur le plan organisationnel, elle est composée de deux directions :

- La direction des assurances collectives
- La direction des assurances individuelles.

### **1-3-2- au niveau de la direction régional :**

Au nombre de 15, elles sont réparties sur tout le territoire national, Constituant les organes décentralisés d'animation, de contrôle, de coordination, de gestion administrative et d'appui pour l'ensemble des agences. Pour cela, ces Directions Régionales traduisent objectivement les faits et avec le maximum d'efficacité, la politique définie par le siège, donnant impulsions et directives nécessaires à ses agences. Les Directions Régionales constituent donc l'intermédiaire obligatoire entre le siège et leurs agences.

La Direction Régionale assume deux fonctions :

#### **La fonction administrative :**

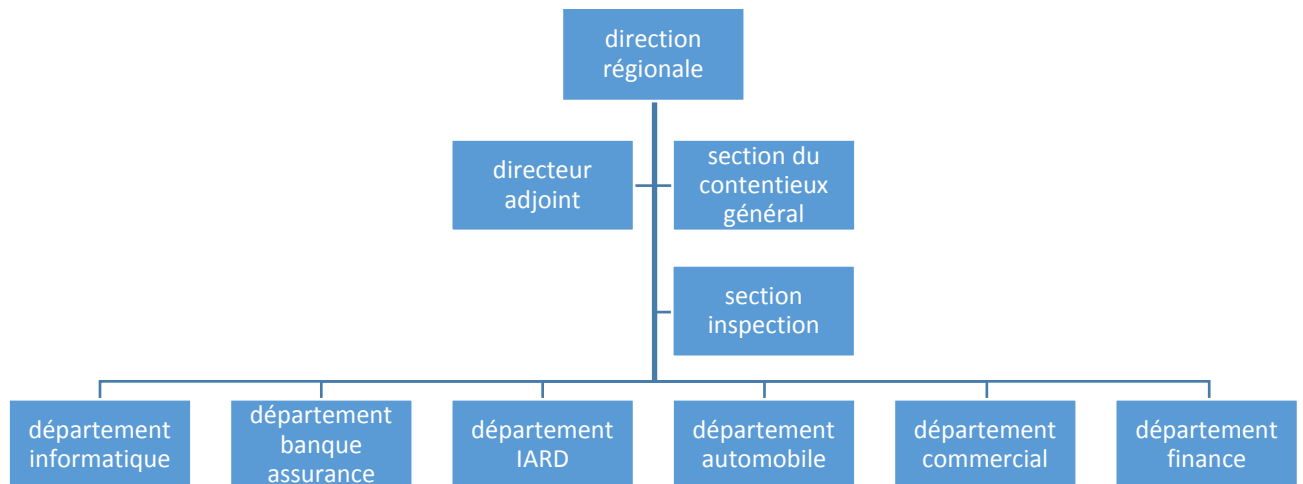
Consiste à la mise en œuvre du partage territorial de chaque agence et de mettre à leur disposition tout le matériel et le mobilier nécessaire à leur bon fonctionnement.

**La fonction technique :** Consiste à prêter assistance aux agences pour les affaires dépassant leur pouvoir de gestion et le contrôle strict de la tarification et des règlements en matière de sinistres.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

### Schéma N°01 : Organisation de la direction régionale



Source : organiser par les étudiantes

### 1-3-3- les différentes conventions signées entre la SAA et les banques :

#### 1-3-3-1- le partenariat BADR-SAA

La société nationale d'assurance et la banque de l'agriculture et du développement rural, ont signé le 20/04/2008 une convention de partenariat dans le cadre de la bancassurance. Les produits concernés par cet accord touchent essentiellement : les assurances, vie, décès, de voyages, agricoles (comme l'incendie des récoltes, la grêle et les multirisques...), les assurances multirisques habitation et de CAT-NAT).

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **1-3-3-2- la convention BDL-SAA**

La SAA et la banque de développement local ont signé la 09/04/2008 une convention de la bancassurance. Cette convention porte sur la vente à travers le réseau de la BDL, des produits dont : les assurances de personnes (prévoyance, retraite complémentaire, décès). Les risques particuliers (multirisque habitation, assurance CAT-NAT) et l'assurance agricole.

### **3-3-3- le partenariat MACIF-SAA-BADR-BDL**

La première compagnie d'assurance de personne en Algérie nommée « SAPS » société d'assurance de prévoyance et de santé, créé en partenariat entre le groupe français MACIF, la SAA, la BADR, la BDL a obtenu le 10/03/2011 son agrément auprès du ministère des finances.

La seule banque qui a démarré et a bien fonctionné dans le cadre de la bancassurance est la BADR, les autres banques n'ont pas encore démarré.

### **1-3-4- les agences :**

Mise directement sous la responsabilité des directions régionales, l'agence est la base de chaque entreprise et l'organisme responsable de la vente des produits de la société. Elle est en contact direct avec les clients. Elle a deux fonctions principales.

#### **La fonction administrative :**

Elle se définit par la tenue des registres d'émission et d'annulation de contrat, des échéanciers et des états statistiques et décennaires.

#### **La fonction technique :**

La gestion technique se définit par la réalisation des contrats et avenants, le contrôle des garanties que l'assuré a souscrit et la tarification de celles-ci.

Une agence est une entité à caractère commercial, financier et économique. C'est un point de vente (un lieu de production et de distribution) qui a des obligations sociales et fiscales qui doit être toujours rentable.

L'agence est soumise au contrôle du chef d'agence qui a pour tâche de superviser le travail et de veiller à la bonne organisation des services.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

La nouvelle organisation prévoit deux types d'agence A et B

### **Agence de type « A »**

Le service « de la production »

Le service « des indemnisations »

Le service « finance et comptabilité »

### **Agence de type « B »**

Le service « technico-commercial »

Le service « finance et comptabilité »

### **1-4- Présentation de l'organisme d'accueil :**

L'agence YESLI, 13005 est située au boulevard KRIM BELCACEM, Immeuble BEKAR. Elle a été créée en 2001 et, elle est constituée d'un chef d'agence et de cinq salariés, dont deux dans le service production, deux dans le service sinistre et un dans le service comptabilité. Ces salariés sont polyvalents car, en cas d'indisponibilité ou de surcharge d'un agent dans l'une des sections, un autre salarié disponible peut exécuter sa tâche. Cela montre que les travailleurs ont une notion sur toutes les fonctions de chaque service et ça montre qu'il y a une forte idéologie (culture) dans l'entreprise.<sup>47</sup>

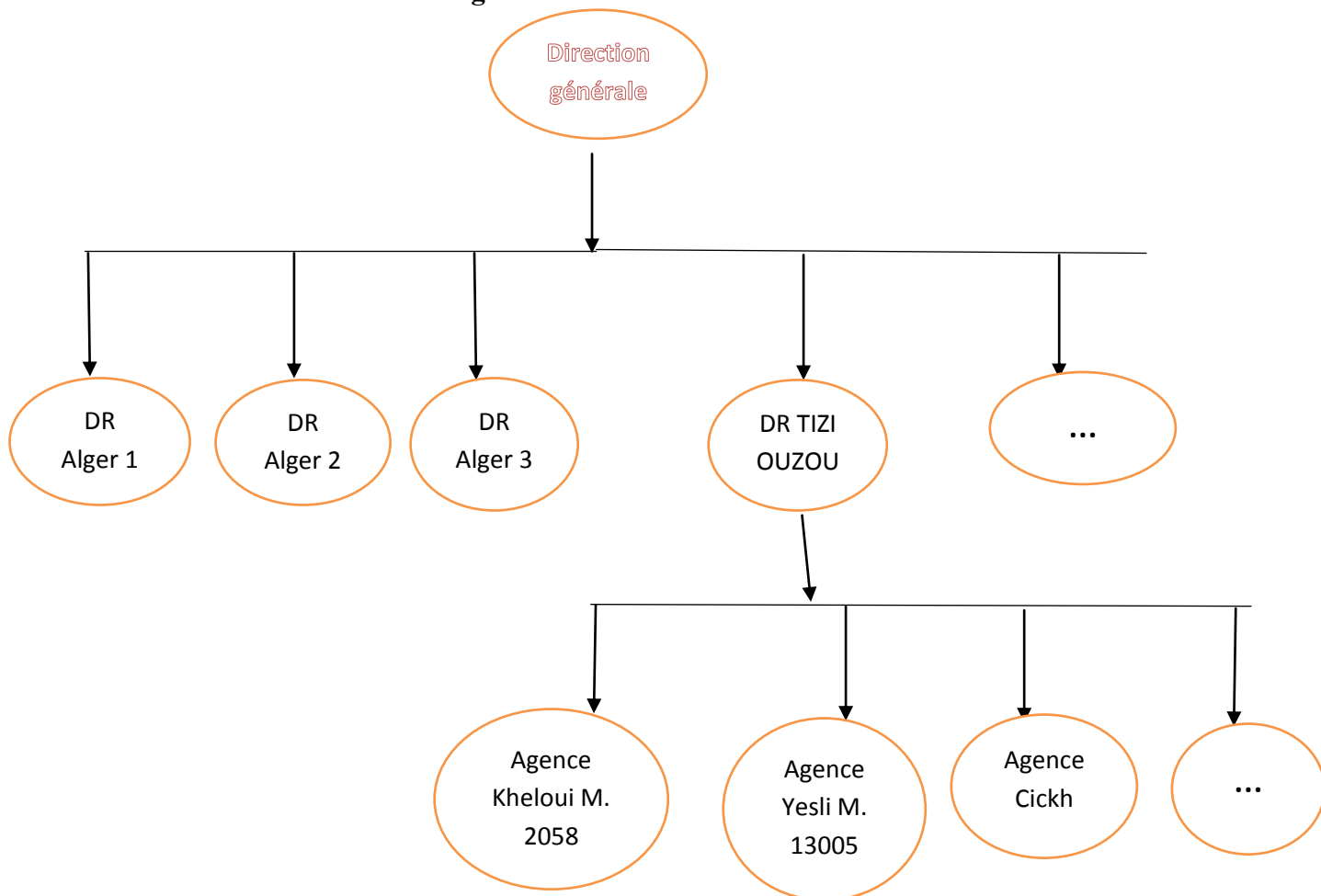
La structure est comme suit :

---

<sup>47</sup> Document interne à l'entreprise

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

Schéma N°02 : la structure de l'agence YESLI 13005



Source : organiser par les étudiantes

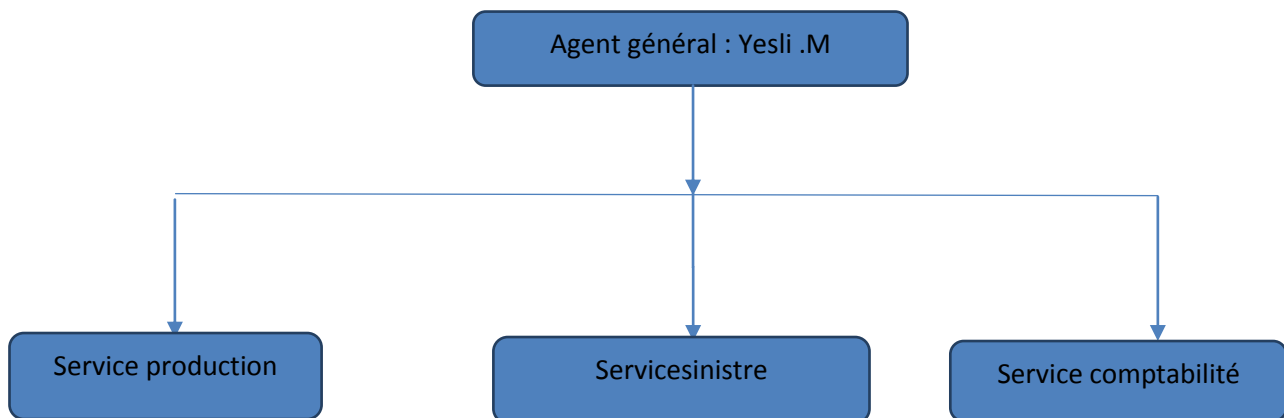
Les qualités exigées pour le travail relèvent du personnel qui doit avoir une bonne apparence, une tranquillité, une bonne tenue, un regard clair, franc et ouvert. La propreté est, aussi, de rigueur. Il doit, également, avoir de bon comportement et savoir convaincre, ce qui exige de bonne allocution, une expression vive et des réactions spontanées et exactes. Pour être chef d'agence, un diplôme de licence est une connaissance approfondie dans le domaine d'assurance sont exigés.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

La division des tâches est réalisée de façon à ce que le travailleur effectue de multiples tâches mais ne possède pas la maîtrise officielle ni même de possibilité d'intervention dans la conception de ce qu'il produit. La forte division verticale est due au contrôle étroit par la ligne hiérarchique sur les salariés. La division horizontale, quant à elle, est faible par le fait que les travailleurs peuvent changer de poste en cas de besoin, notamment lorsque le responsable est indisponible ou lorsqu'il est surchargé.

Cette répartition des tâches se schématise comme suit :

### Schéma N°03 : la structure de la section production



Source : réalisé par les étudiantes

Cette structure est de type entrepreneurial, formée d'un sommet hiérarchique et d'un centre opérationnel. Le sommet stratégique est formé par le chef d'agence, c'est l'organe qui est chargé d'appliquer les recommandations provenant de la direction régionale. Il s'assure que l'organisation fonctionne selon les directives fixées et gère l'ensemble du personnel de l'organisation.

#### 1-4-1- le service production :

Il est chargé de constituer des contrats d'assurances avec les clients. Ces assurances couvrent des biens mobiliers et immobiliers dans la limite des prérogatives de l'entreprise.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

Les contrats garantissent contre les risques d'incendie, les différentes responsabilités civiles, les risques industriels. Des tarifs spéciaux sont conçus pour chaque branche et des taux sont fixés, pour chaque risque, selon les capitaux assurés.

Après la confection du contrat, il y'a la numérotation dans le registre police. Une copie sera donnée au service comptabilité pour encaissement.

Ensuite, il y a l'enregistrement dans le registre émission et annulation. Les avenants sont numérotés dans un registre ouvert à cet effet et l'émission est effectuée par le bordereau avec passation de l'écriture sur le registre des émissions et annulations.

Le formulaire sur lequel s'établi le contrat est fourni par la direction régionale. Les taux, quant à eux, sont établies par la direction générale qui envoie une note aux directions régionales, qui à leur tour vont communiquer aux agences.

C'est la même chose avec les prix car les salariés utilisent un logiciel élaboré par la direction générale et qui envoie ses informaticiens pour l'installer, les salariés remplissent les données sur le type d'assurance. Ces contrats sont directement signés et envoyés périodiquement à la direction régionale pour leur vérification sauf le cas où le contrat est spécial c'est-à-dire dont la somme dépasse 10.000.000 de Dinars, dans ce cas le dossier est transmis au chef d'agence qui doit traiter le dossier en collaboration avec la direction régionale pour trancher sur les modalités d'établir l'assurance.

Ces contrats concernent les garantis automobiles et les garantis risques divers.

### **1-4-2- le service sinistre :**

Toutes les assurances faites dans la section production se font dans le but de dédommagement en cas de sinistres. Ces derniers sont alors répartis en deux catégories : les sinistres corporels c'est-à-dire humains et les sinistres matériels.

En cas de sinistre, le client assuré au sein de l'agence se présente pour faire une déclaration. La déclaration doit contenir la date, les circonstances et les causes du sinistre, la nature et le montant approximatif des dommages. Cette déclaration doit se faire en moins de trois jours pour le cas des sinistres corporels et de vols et sept jours pour les automobiles. L'agent établie alors une fiche de déclaration et fournit à l'assuré un billet d'expertise considéré comme un ordre de service (ODS) que le client va apporter au centre d'expertise, organisme étatique

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

constituée par les experts chargés de vérifier la véracité du sinistre ainsi que la valeur de réparation.

Une fois approuvée, dans une durée ne dépassant pas 20 à 30 jours, le dossier revient à l'agence. Ce délai est accordé à l'assuré pour fournir un état certifié des objets endommagés, disparus, détruit et sauvés.

Contrairement au service production, tous les dossiers doivent être suivis par le chef d'agence. En effet, une fois le dossier d'expertise déposé au sein de l'agence, les salariées établissent les factures et doivent attendre l'accord du directeur pour être envoyé au service comptabilité.

### **1-4-3- le service comptabilité :**

Ce service est chargé d'établir des chèques d'encaissement pour le cas de la section production et de chèques de remboursement pour la section sinistre. Elle constitue la finalité de l'agence en matière des finances et fiscalités. Des registres, des opérations bancaires sont tenus aussi des états de rapprochement bancaire et des bordereaux décadaires. Le contrôle et le suivi des mouvements de la caisse est quotidien et l'envoi de rapport tous les dix jours selon les tâches du salarié, chaque travailleur dispose d'un ordinateur dans lequel est inséré un logiciel fourni par la direction générale qui en assure même sa maintenance et sa mise à jour. Dans le cas par exemple de l'établissement d'un contrat d'assurance on complète les données sur le matériel à assurer, le type d'assurance, la durée d'assurance et le montant s'affiche.

Ce même logiciel (l'ORAS) assure également la liaison entre les différents services au point qu'en cas de sinistre les données inscrites dans le service production sont obtenues à l'aise. Les documents utilisés sont les bordereaux émissions et annulations, le registre de police, le registre émission et annulations ; les registres avenants, les fiches échéanciers.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **Section 02 : Présentation du processus de l'indemnisation d'un produit assurance automobile « SAA »**

Dans cette section nous allons découvrir comment se tient la procédure d'un contrat d'assurance automobile ainsi que la manière dont s'élabore la procédure d'indemnisation ainsi que sa durée.

#### **2-1- Présentation des garanties dans le cas d'une assurance automobile :**

##### **2-1-1- La dommage avec ou sans collision :**

En cas de collision avec un autre véhicule, de choc contre un corps fixe ou mobile ou de renversement sans collision préalable du véhicule assuré, l'assuré garantit :

- Le paiement de la réparation des dommages que cet événement aura causé au véhicule assuré, ou aux accessoires ou pièces de rechange prévues dans le catalogue du constructeur.

-Sont compris dans cette garantie, les dommages causés par les hautes eaux, inondations, éboulements de rochers, chute de pierre, glissements de terrains et grêles à l'exclusion de tout autre cataclysme.

Généralement, cette garantie n'est accordée que pour les véhicules de moins de dix ans d'âge, le taux de prime applicable à cette garantie est : 5% de la valeur du véhicule.

**La DASC limité :** Toutefois cette garantie n'est accordée que pour les véhicules de moins de quinze ans d'âge. Cette garantie est limitée à la SAA aux valeurs suivantes : 500.000, 300.000, 200.000DA.

##### **2-1-2- La garantie responsabilité civil (RC)**

La responsabilité civile est l'obligation de réparer les dommages causés à autrui. En matière d'assurance auto, il s'agit de réparer les dommages causés par votre voiture :

Dégâts matériels, blessures, maladie, décès. La réparation des préjudices peut nécessiter des sommes importantes. Vous pouvez vous protéger en souscrivant une assurance responsabilité civile. L'assurance prendra alors en charge la réparation du dommage causé par votre voiture.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

### 2-1-3- Dommages collision « DC »

L'assureur prend en charge les dommages causée aux véhicules assurés en cas de collision survenant hors des garages, remises aux propriétés, occupés par l'assuré entre le véhicule assuré et soit un piétons identifié, soit un véhicule ou un animal domestique appartenant à un tiers identifié. L'assureur garantit le paiement, à l'assuré d'une indemnité à concurrence des montants indiqués au contrat d'assurance.

**Tableau N°01 : taux de prime applicables et franchise applicables pour la garantie**

**« Dommage collision » à la S.A.A**

Montant de la garantie	Taux de prime	Franchise
10 000 DA	15% de la RC	500DA
20 000DA	28% de la RC	10% du montant des dommages avec un maximum de 2000DA et un minimum de 500DA
30 000DA	39% de la RC	10% du montant des dommages avec un maximum de 3000DA et un minimum de 1000DA
40 000DA	45% de la RC	10% du montant des dommages avec un maximum de 4000DA et un minimum de 1500DA
50 000	48% de la RC	10% du montant des dommages avec un maximum de 5000DA et un minimum de 2000DA
Valeur vénale	2.5% de la valeur du véhicule	1000DA quelques soit la catégorie du véhicule

**Source :** à partir des données de la SAA

### 2-1-4- Défense et recours (DR) :

L'assurer garantit la défense des intérêts civils de l'assuré devant les juridictions compétentes lorsque sa responsabilité civile est mise en cause du fait de l'utilisation du

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

véhicule assuré. La prime est fixée de 600 DA pour les véhicules de tourisme et de 1500 DA pour les TPY.

### **2-1-5- Bris de Glass (BDG)**

L'assureur garantit l'assuré contre les dommages causés du pare-brise, lunette arrière et aux glaces latérales du véhicule assuré, par projection de cailloux, de grillons ou autres corps, que le véhicule soit en mouvement ou à l'arrêt.

Une franchise fixe de 2500 DA minimum est imposée pour chaque sinistre, et de 7000DA maximum.

### **2-1-6- Personnes transportées assurées (P.T.A)**

En cas d'accident couvert l'assureur garantit aux personnes transportées, suivant les conditions déterminées par les conditions générales du contrat d'assurance automobile, le paiement d'une indemnité fixée à conditions particulières.

### **2-1-7- Assistance aux véhicules**

Conformément à l'article 02 de la loi 06-04 du 20 février 2006, modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, relative aux assurances, la prestation peut être servie en nature, Ainsi la SAA à débute la commercialisation de ce nouveau produit en avril 2007.

#### **2-1-7-1- Les évènements garantis :**

La garantie « assistance aux véhicules » englobe les présentations suivantes :

-Dépannage/ remorquage ; en cas de panne ou d'accident, la société prend en charge par l'intermédiaire de l'assistant et à concurrence des sommes stipulés aux conditions particulière, le dépannage et/ ou le remorque jusqu'au garage le plus proche du lieu d'immobilisation du véhicule assuré, l'assuré s'il le souhaite pourra faire remarquer son véhicule au garage de son choix, il prendra à ses frais, dans ce cas, la différence de coûts occasionnées par ce choix.

A cet effet, il y'a lieu de signaler qu'une franchise absolue de 25 Kilomètre autour du domicile de l'assuré s'applique en cas de vol ou de panne du véhicule assuré, toute fois la franchise ne s'applique pas en cas d'accident.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **2-1-8- Vol et Incendie du véhicule (V.I.V)**

L'assureur garantit l'assuré en cas de vol ou tentative de vol du véhicule assuré, à l'exclusion de l'abus de confiance :

- Les dommages résultant de sa disparition ou de sa détérioration, à l'exclusion des dommages indirects.
- Les frais engagés par l'assuré, légitimement ou avec l'accord de la société, pour sa récupération.
- Les pneumatiques, les accessoires et les pièces de rechange dont le catalogue de la construction prévoit la livraison en même temps que celle du véhicule.
- Le poste radio cassette, autres équipements sonores ou multi méthodes peuvent être assurés moyennant une prime additionnelle, toutefois, la limite de couverture ne pourra en aucun cas dépasser 25,000DA.

Cette garantie est souscrite selon le choix de l'assuré en cas de dommage collision.

#### **Remarque :**

En cas d'une assurance « tous risque » l'assureur propose deux autres garanties appelé :

- Le Rachat de vétusté et de franchise
- Perte d'exploitation et jouissance

### **2-2- Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile**

La procédure est faite comme suite :

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

Figure n° 03 : Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile



Quand un client se présente à l'agence, le chargé de la production est tenu d'informer et d'orienter le souscripteur ou l'assuré sur les garanties pouvant être souscrites.

### 2-2-1- Documents à fournir par le souscripteur

Pour la souscription d'un contrat l'assuré doit s'adresser à la compagnie d'assurance, service production ou le chargé de la production doit informer le client de tous les produits qu'il lui convient, les exclusions, les déchéances ensuite l'assuré choisira le produit qu'il lui convient.

L'assureur à son tour demande à l'assuré certaines informations sur le véhicule qu'il assure, ainsi que les pièces nécessaires telles que le permis de conduire et la carte grise.

### 2-2-2- Renseignements à fournir obligatoirement par le souscripteur

Lors de la souscription, l'assuré répond à une série de questions préalablement établie et ne peut être considéré comme étant une fausse déclaration. Le souscripteur d'un contrat d'assurance est tenu d'informer l'agent sur l'identité des éventuels conducteurs du véhicule leur âge et la date d'obtention de leurs permis de conduire dans le cas où le (s) conducteur(s) disposent d'un permis de conduire moins d'un an et/ ou sont âgés de moins de 25 ans, l'agent producteur est tenu d'appliquer une majoration de :

- 25 % sur la prime RC annuelle si l'un des conducteurs du véhicule dispose d'un permis de conduire de moins d'un an.
- 15% sur la prime RC annuelle, si l'un des conducteurs est âgé de moins de 25 ans.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

- Les deux majorations citées ci-dessus ne sont pas cumulables, si on a les deux cas en même temps (l'âge 25 ans et le permis de conduire a été délivré depuis moins d'un an), on applique alors une majoration maximale de 25%.

### **2-2-3- Etablissement du certificat de visite du risque**

En vue des déclarations du souscripteur, le chargé de la production est tenu de constater, de saisir les informations suivantes et les confronter à ceux contenues 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.

### **2-2-4- Etablissement du contrat**

Une fois l'appréciation du risque et ce après vérifications du véhicule, l'agent procède à l'établissement des conditions particulières et à la quittance de règlement de la prime, en trois exemplaires. Ces documents doivent être signés par le souscripteur et par l'agent producteur avec apposition obligatoire de sa griffe.

L'originale du contrat est remise au client accompagné des conditions générales. Une autre copie est versée dans les archives de l'agence après justification du comptable, et une dernière copie est transmise au département avec le certificat de visite « CVR » pour autre contrôle et archivage.

### **2-2-5- Tarification**

Pour le calcul de la prime de la garantie « Responsabilité civile » le code tarif est constitué de :

- Code genre du véhicule.
- Zone de circulation.
- Usage du véhicule.
- Puissance fiscale du véhicule.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

### 2-2-6- Autres documents à remettre au souscripteur

Outre les conditions particulières, l'agent producteur doit remettre obligatoirement au souscripteur.

- Une copie des conditions générales du contrat d'assurance automobile.
- Le livret de l'assuré, s'il s'agit d'un véhicule n'ayant jamais fait l'objet d'un contrat d'assurance, l'agent producteur doit ouvrir un livret au nom de l'assuré qui sera archivé au niveau de l'agence, et ne peut être remis qu'à la demande expresse de l'assuré un constat amiable d'accident.

### 2-3- Procédure de la gestion d'un dossier sinistre :

Elle est établit par les étapes suivantes :

Figure N° 04 : La gestion d'un dossier sinistre



#### 2-3-1. La déclaration de l'accident

Le premier acte du client est d'informer son assureur de la survenance d'un sinistre scriptable, de mettre en jeu le contrat souscrit, cette formalité s'appelle la déclaration.

Elle consiste à remplir soigneusement sans surcharge ni ratures, le pré imprimé prévu à cet effet par l'assureur, le constat amiable d'accident, appelé communément la déclaration d'accident.

La déclaration doit être fidèle dans la description des circonstances et dans ses conséquences à la réalité, à défaut l'assuré peut s'exposer à des sanctions contractuelles allant jusqu'au non-paiement de l'indemnité.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

A cet effet, l'assuré doit utiliser le document fourni par l'assureur en trois exemplaires, deux copies seront versées dans le dossier sinistre, une copie remise à l'assuré.

### **2-3-2- La vérification administrative**

Après vérification des renseignements contenus sur la déclaration, le gestionnaire sinistre devra procéder à la saisie de celle-ci sur le logiciel ainsi que sur le registre des sinistres matériels déclarés. Dès la saisie du numéro de la police en question, de la date de survenance du sinistre ainsi que la date de déclaration, le système lui attribue automatiquement un numéro de sinistre et affiche toutes les informations de la police (*les garanties souscrites, la période de couverture, la valeur assurée, les caractéristiques du véhicule... etc.*).

Cette opération permet de se prononcer sur la prise en charge ou non du sinistre.

Après confirmation de la recevabilité du sinistre, le gestionnaire devra saisir, sous le logiciel (ORASS), l'ensemble des renseignements portés sur la déclaration (*lieu d'accident, circonstances, tiers... etc.*).

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

Après vérification des renseignements contenus sur la déclaration et contrôle des garanties, le gestionnaire sinistre devra procéder à l'ouverture d'une chemise « dossier sinistre ».

Le numéro de sinistre, les garanties affectées, les évaluations provisoires doivent être reportés soigneusement sur l'espace réservé sur la chemise du dossier, ouverte à cet effet, au niveau de l'agence, avec signature et griffe du vérificateur de garanties.

### **2-3-4- L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS »**

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

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

L'original de l'ODS (mandat d'expertise) et une copie de la déclaration de sinistre doivent être remis au client pour lui permettre de se présenter à l'expert choisi. Le deuxième exemplaire doit être versé dans le dossier sinistre avec la déclaration.<sup>48</sup>

### **2-3-5- Rangement provisoire du dossier sinistre**

Le gestionnaire sinistre est tenu de ranger soigneusement la chemise du dossier sinistre, avec signature et griffe du vérificateur de garanties, le porter sur le registre des sinistres matériels déclarés, prévu au niveau de l'agence et enfin procéder au rangement par ordre numérique, d'exercice de survenance, compagnies adverses avec les dossiers sinistres en suspens. En cas de non couverture, le ranger dans le compartiment des dossiers sinistres classés sans suite.<sup>49</sup>

### **2-3-6- L'expertise**

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

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

L'expert agréé par la compagnie reçoit l'ODS et le constat amiable de l'assuré afin d'établir un PV détaillé sur les causes du sinistre et une évaluation des dommages

Une fois que l'expertise est faite, l'expert qui est en charge de cette mission rédigera un PV qui sera remis à l'assureur dans les plus brefs délais, accompagné des photos. Ce PV représente une pièce indispensable pour l'indemnisation du sinistre, son contenu va aider l'assureur à connaître le montant exact des dégâts mais aussi les circonstances du sinistre, la part de responsabilité de l'assuré, et quelles sont les garanties qui vont s'enclencher.

---

<sup>48</sup>TRUST ALGERIA ; « assurance réassurance » ; le guide de gestion sinistre auto et R.D ; juin 1999,

<sup>49</sup>TRUST ALGERIA *Op.cit.*

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

- **L'additif à l'expertise**

Dans le cas où le coût réel des pièces de rechange endommagées, à la suite de l'accident, dépasserait le montant préalablement fixé par l'expert, un délai de 03 mois à compter de la date d'établissement du PV initial est accordé à l'assuré, pour demander un additif à l'expertise initiale (*faite par écrit*), sous réserve de la présentation des factures d'achats (*pièces justificatives*)

Passé ce délai, aucun additif ne peut être établi (*Article 22 de la convention interentreprises*).

L'assuré pourra choisir l'expert de son choix qui rémunérera à lui-même, si la direction de la succursale lui accordait la possibilité de demander une contre-expertise s'il conteste l'expertise de l'assureur. A ce titre, l'assuré doit désigner un expert de son choix et à ses propres frais.

- **L'expertise contradictoire**

Quelques soit la nature des dommages ou leurs importances, la convention interentreprises dispose que chaque partie a l'obligation de se faire expertiser par un expert.

Si le montant des dommages dépasse 30.000 DA, ce sont deux experts qui ont établi les rapports, ce qui s'appelle une expertise contradictoire.

- **L'expertise judiciaire**

Il y a appel à une tierce expertise, si les experts désignés par les parties ne sont pas d'accord, et si le choix de ce troisième expert n'est pas d'accord, le choix sera effectué par le président du tribunal.

La demande de l'expertise contradictoire, accompagnées d'une copie de déclaration, doit être transmise, sous pli recommandé à la structure de la compagnie adverse.

Cette convention doit contenir tous les renseignements concernant le véhicule a contre-expertise, le lieu de la visite et les coordonnées de l'expert, le président du tribunal doit désigner un expert dès qu'il reçoit la demande.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **2-3-7- Procédure d'indemnisation**

Les procédures d'indemnisation des victimes de dommages corporels ou matériels sont très réglementées par la loi et le code des assurances.

- **Etude de responsabilité**

La responsabilité est appréciée à partir des éléments contenus dans le constat amiable, des points de chocs, du PV d'enquête établi par l'autorité compétente, des témoignages, tout en se référant aux règles édictées par le code de la route et au barème conventionnel de responsabilité. Par conséquent l'assuré est indemnisé dans les limites des garanties en assurances de dommages, et dans les limites de sa responsabilité en responsabilité civile.

- **Les modalités de calcul des indemnités**

Elles sont prévus dans le contrat pour chaque type d'assurance, l'indemnisation a pour but de remettre l'assuré dans la situation où il était avant le sinistre, elle ne peut pas être plus importante que la valeur du bien au moment de l'accident. Par ailleurs, une franchise est perçue à la charge du conducteur responsable. Si le coût des dommages subis est inférieur à cette franchise, inutile de faire jouer l'assurance.

### **2-3-8- Le paiement de l'indemnité**

L'indemnité étant fixé, l'assureur du risque doit payer dans les délais contractuels figurant dans la police, ce délai ne court que des jours ou l'assuré à justifier sa qualité de propriétaire.

La signature préalable à la remise des fonds d'une quittance d'indemnité est obligatoire.

Le nombre d'exemplaire doit correspondre au nombre de parties en cause, soit deux : une pour le client, une pour l'assureur. Le montant à verser doit être libellé en chiffres et en lettres.

### **2-3-9- L'exercice du recours**

Comme le stipule 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 «*l'assureur est subrogé dans*

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

*les droits et actions de l'assuré, contre les tiers responsables, à concurrence de l'indemnité payée à celui-ci »*

L'assuré n'est pas responsable du sinistre, la direction demande d'exercer un recours à l'encontre du présumé responsable à l'effet de récupérer le montant du préjudice causé.

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 sinistre devra formuler une réclamation à l'adresse de l'agence adverse ou à l'adresse du responsable de l'accident (*envoi en recommandé contre accusé de réception*)

La réclamation d'indemnisation ou « *mise en cause* » doit être accompagnée d'une copie de la déclaration sinistre, d'un exemplaire du PV d'expertise, des photos du véhicule objet du sinistre et tout autre document aidant à statuer sur la matérialité de l'accident et la détermination des responsabilités.

### **2-3-9-1- Les différents types de recours**

- **Recours exercés contre la compagnie**

- Réception d'une réclamation par la victime ou son assureur (mise en cause ou décision judiciaire).
- Ouverture du dossier par ordre.
- Aviser le client pour déclarer le sinistre.
- Paiement du sinistre corporel.

- **Recours exercés contre le tiers**

- Remise en cause du tiers responsable.
- Discuter les responsabilités avec la tierce partie.
- Négocier avec la tierce les responsabilités.
- Revoir la structure de rattachement pour les négociations non aboutis.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **2-3-9-2- Paiement / encaissement des recours**

- Enregistrer l'encaissement et décaissement sur système.
- Etablissement du chèque par la structure en charge des recours.
- Encaissement.

### **2-3-9-3- Classement et archivage**

- Enregistrement et décompte sur registre réglementaire.
- Classement et archivage des pièces et documents.

### **2-3- Analyse des délais d'indemnisations des sinistres automobile au sien de la SAA**

La bonne gestion de traitement des sinistres est gage de fidélisation des assurés. La gestion des sinistres devient une clé pour maîtriser le taux d'attrition clientèle dans un marché concurrentiel.

**Tableau N°02 : la durée d'indemnisation d'un sinistre dans le cas d'une assurance tous risques sans adversaire.**

<b>Opérations</b>	<b>Durée (jours)</b>
Déclaration	1 journée
Expertise	10 jours
Règlement	10 jours

**Source :** établie par les étudiantes

Nous constatons dans ce cas que la procédure d'indemnisation a pris 21 jours.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

**Tableau N°03 : la durée d'indemnisation d'un sinistre dans le cas d'une assurance tous risques avec un adversaire.**

La durée de cette indemnisation est déduite du cas que nous allons retrouver dans les annexes

<b>opérations</b>	<b>Durée (jours)</b>
Déclaration	1 journée
Expertise	2 jours
Règlement	20 jours
Recours	4 jours
Règlement après recours	5 jours

**Source :** établie par les étudiantes

A cet effet, il a été constaté que la durée d'indemnisation du contrat en question est de 31 jours

### **Remarque :**

La forte progression de la branche automobile et le nombre de plus en plus élevé de sinistres enregistrés, ont provoqué un ralentissement des règlements de sinistres en l'absence d'une organisation rigoureuse entre les compagnies en matière d'actions récursoires pour le compte de leurs clients respectifs. Aujourd'hui, la SAA est consciente de l'impact négatif des retards de règlement des sinistres sur le développement des assurances, et elle a engagé à mettre en place les outils nécessaires pour réduire le délai de traitement des recours entre compagnies ; et mettre en place des mécanismes de remboursement systématique des recours dans un court délai.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **Section 03 : L'avantage concurrentiel de la SAA**

Dans l'objectif de répondre à notre problématique de recherche, on procédera à la réalisation d'une comparaison entre les délais d'indemnisation d'un sinistre automobile réglé par l'agence SAA 13005 et un sinistre réglé par la CAAR.

#### **3-1- Procédure de la gestion d'un dossier sinistre au sein de la CAAR**

Pour que la compagnie d'assurance règle le sinistre il faut passer par un ensemble d'étapes.

##### **3-1-1- La déclaration du sinistre**

Pour déclarer un sinistre l'assuré doit remplir le constat amiable conformément aux recommandations figurant sur sa couverture. Le constat amiable est un formulaire conçu par les assureurs pour faciliter le recueil d'informations destinées à l'instruction du dossier sinistre.

A la réception du constat, l'assureur enregistre le sinistre et vérifie les conditions des garanties.

##### **3-1-2- La réception par la compagnie de la demande d'indemnisation**

Les déclarations des sinistres doivent être transmises au département de gestion des sinistres de la compagnie sous un délai approprié.

La compagnie d'assurance prend contact avec l'assuré en lui faisant parvenir un accusé de réception dès qu'elle reçoit la demande d'indemnisation. En fonction du contexte, une ou l'ensemble de ces contreparties potentielles s'avérera pertinente.

Par la suite, s'il apparaît que le sinistre ne peut pas être réglé rapidement, la compagnie le notifie à l'assuré et indique que l'on reprendra contact avec lui dans un délai raisonnable.

S'il apparaît que le sinistre n'est pas couvert par la police d'assurance, la compagnie adresse à l'assuré une notification précisant les raisons de cette non couverture par une lettre d'opposition.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **3-1-3-L'exercice du recours**

Le gestionnaire doit transmettre mensuellement à sa structure régionale, chargée du recours, le bordereau des sinistres réglés pour le compte de la compagnie adverse accompagné des pièces suivantes :

- un état des sinistres réglés
- copie des constats amiables
- copies des demandes d'indemnisation
- les copies conformes à l'original des quittances de règlement
- les originaux des rapports d'expertise

A la réception des bordereaux accompagnés des pièces énumérées ci-dessus, la structure régionale adverse doit après vérification procéder au paiement du montant intégral figurant sur le bordereau même en cas de contestation.

### **3-1-4- Le règlement d'indemnisation**

La compagnie informe l'assuré de l'avancement de son dossier de gestion de sinistre. Elle l'informe de la date probable à laquelle les indemnités lui seront versées, ou la réparation ou le remplacement effectué, et lui précise, le cas échéant, les raisons pour lesquelles un délai supplémentaire est nécessaire.

Lorsqu'une indemnité est versée ou lorsqu'une offre d'indemnité est faite, la compagnie en explique à l'assuré les raisons ainsi que les bases utilisées.

La compagnie d'assurance constitue son dossier de gestion du sinistre afin d'être en mesure de répondre aux questions qui pourraient être soulevées concernant le traitement ou le paiement du sinistre.

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA

---

### 3-2-Analyse des délais d'indemnisations des sinistres automobile au sien de la CAAR

La durée d'indemnisation d'un sinistre au sein de la CAAR est présentée dans le tableau qui suit.

**Tableau N°04 : la durée d'indemnisation d'un sinistre au sein de la CAAR**

Opérations	Durée (jours)
Déclaration	1 journée
La réception de la demande d'indemnisation	30 jours
Recours	10 jours
Le règlement d'indemnisation	10 jours

**Source** : établie par les étudiantes

De ce tableau on déduit que la durée d'indemnisation d'un sinistre au niveau de la CAAR est de 51jours.

#### **Remarque :**

Après cette comparaison sur le délai d'indemnisation entre la SAA et la CAAR on remarque que le délai d'indemnisation de la SAA est mieux approprié pour l'assuré car il est un des principaux motifs d'exaspération des assurés et sans doute aussi la raison pour laquelle beaucoup se demandent si cela vaut la peine de s'assurer chez cette compagnie d'assurance.

## **Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de La SAA**

---

### **Conclusion**

D'après notre stage effectué en sion de la SAA 13005 qui nous a permit de connaitre les différentes voies d'indemnisation, et les lois sur lesquelles la SAA se réfère afin de procéder au règlement des sinistres, et d'avoir une idée claire sur la procédure et les délais d'indemnisation des dommages.

Le pilotage fin de la gestion des sinistres est un levier de performance, l'assureur afin d'optimiser la gestion des sinistres va utiliser les différentes étapes de la procédure, que nous avons bien présenté dans ce chapitre.

La gestion des sinistres d'assurance est un domaine clé dans la protection des assurées et constitue à ce titre une préoccupation centrale pour le comité des assurances. Du point de vue des compagnies d'assurances, la gestion de sinistre est un élément déterminant dans la concurrence entre les compagnies et pour l'amélioration de l'image de l'industrie d'assurance.

La SAA est classée première par apport à la CAAR dans le délai d'indemnisation, elle est aujourd'hui consciente, des défis auxquels elle doit faire face, pour maintenir sa position sur le marché. La société travaille actuellement à la réduction des délais de règlement des sinistres. La mise en place d'une plate-forme électronique pour accélérer la gestion de sinistre automobile, figure parmi les priorités de la société.

## Conclusion générale

---

### Conclusion générale

L'assurance est un service contribuant à la sécurité de la personne et de son patrimoine et une réponse aux besoins de protection des individus. Son principe est d'apporter de l'aide aux personnes qui subissent des risques. En effet, sa gestation a été assez longue ou elle a dû mourir au cours des siècles pour arriver à devenir un système complet avec un changement parfait à l'échelle internationale.

Ce service est organisé au sein du contrat d'assurance dit « police d'assurance », qui précise le ou les risque(s) couvert(s), définit exactement les garanties et pose les conditions de l'engagement de l'assurance. En échange, l'assuré paie régulièrement une cotisation, dont le prix dépend de la nature du risque, son intensité dans le contexte précis de l'assuré, du niveau de la franchise et des garanties souscrites.

La branche automobile est la première au sein de son marché, représente le segment historique important en matière de diversification de portefeuille. Elle a pour but de réparer les conséquences d'un événement dommageable qui affecte le patrimoine de l'assuré.

On peut dire que le sinistre matériel automobile demeure soumis à la procédure du droit commun et aux règles de la responsabilité civile, étant donné que l'ordonnance 74-15, édicte simplement qu'aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué, si le véhicule endommagé n'a pas fait l'objet d'une expertise préalable.

En terme de cette étude, nous pouvons tirer plusieurs connaissances sur la procédure de la gestion d'un sinistre automobile, pour que nous déduisons que les assureurs cherchent à optimiser la gestion des sinistres et d'abaisser le délai d'indemnisation d'une part, et d'autre part de différencier le produit concurrents et gagner ainsi la préférence des consommateurs. Et aussi de renforcer la relation avec le client.

La SAA demeure la compagnie leader du marché algérien des assurances, vu sa santé financière et la qualité des services qu'elle offre à la clientèle. Elle déploie des efforts conséquents pour garder sa place confortable et concurrentielle sur le marché des assurances, aussi bien à l'échelle nationale qu'à l'échelle régionale.

## Conclusion générale

---

Dans notre travail nous avons tenté d'analyser l'avantage concurrentiel que peut avoir la compagnie d'assurance lorsqu'elle est soumise à indemniser son client en cas de réalisation d'un sinistre.

Nous pouvons dire que la réussite de la compagnie d'assurance dans l'exercice de gestion en général et celui de la gestion des sinistres en particulier repose en une grande partie sur le délai d'indemnisation.

Nous avons constaté certaines faiblesses qui continuent de caractériser le marché algérien tel que les lenteurs dans le règlement des sinistres, une concurrence entre les compagnies sans autant de situation qui doivent inciter les acteurs du marché à faire plus d'efforts pour redonner à cette activité le dynamisme.

Pour conclure cette recherche, nous pouvons dire que la SAA offre un délai d'indemnisation approprié pour ses assurés, c'est un avantage qui ne doit pas être négligés. La prise de conscience de cet avantage est d'instaurer une relation de confiance, créer une expérience client positive, et ainsi fidéliser son client. En effet, un client satisfait sera plus disposé à rester fidèle et à répondre des avis et recommandations positifs. A l'inverse, un client insatisfait sera plus enclin à résilier son contrat. Ainsi il contribue à créer les conditions nécessaires pour qu'il puisse soutenir le développement du marché des assurances, d'une part, et le développement économique de l'Algérie, d'autre part.

### Résumer

L'assurance contribue à la sécurité de la personne et de son patrimoine, en répondant aux besoins de protection des individus. Ce service dit « police d'assurance » précise le ou les risques couverts et pose les conditions de l'engagement de l'assurance, en échange du paiement d'une cotisation dont le prix dépend de la nature du risque.

Parmi les branches les plus dynamiques en Algérien dans ce secteur, on trouve la branche automobile. Celle-ci continue à produire l'essentiel des primes avec une part de marché assez importante. Elle est la première au sein de son marché, elle représente le segment historique important en matière de diversification du portefeuille. Elle a pour but de réparer les conséquences d'un événement dommageable qui affecte le patrimoine de l'assuré.

Le stage que nous avons effectué au sein de l'agence SAA 13005 nous a permis de connaître les différentes voies d'indemnisation, et les lois sur lesquelles la SAA se réfère afin de procéder au règlement des sinistres, et d'avoir une idée claire sur la procédure et les délais d'indemnisation des dommages.

Mots clés : Assurance automobile, Garantie, Délai d'indemnisation, Responsabilité civil, Gestion de sinistre, Recours, Expertise

## *Bibliographie*

### *Ouvrages :*

- COUBAULT F, ELIASHBERG C, LATRASSE M, « les grands principes de l'assurance », 10ème Editions, l'Argus, Paris, 2011.
- LANDEL.J « Lexique des termes d'assurance » ,5eme édition, l'Argus de l'assurance, Paris.
- Landel J. Et pechinot J. « les assurances automobiles », 2ème édition l'argus, paris
- SYLVIEC JEAN.P « Manuel des assurance automobile », 5ème édition, l'argus, paris 2016.
- TAFIANI Boualem, « Les assurances en Algérie : étude pour une meilleur contribution à la stratégie de développement », édition ENAP et OPU, Alger, 1984.
- YEATMAN, Jérôme. : « Manuel international de l'assurance » première édition economica, 1998.

### *Revue :*

- Bouaziz CHEIKH : « l'histoire de l'assurance en Algérie », Assurance et gestion des risques, Vol 81 (3-4), octobre- Décembre, 2013.

### *Mémoires :*

- Aftis bilal, « Les assurances en Algérie cas Assurance automobile » ; mémoire de fin d'étude pour l'obtention de diplôme en science économique ; option : finance ; ummto ; 2012.
- AIDEL Oussama, DJILALI Ali, Contrat d'assurance automobile. Mémoire de master en finance d'entreprise, école supérieur de commerce, koléa. ALGER,2016-2017.

- DELLECI Ania « l'indemnisation des dommages corporels des accidents de la circulation routière cas SAA agence 2006 Boghni » Mémoire Master université UMMTO, Année 2018-2019.
- Gadir Glmay, « la procédure des souscriptions d'un contrat d'assurance automobile », Mémoire de Master, en Sciences Economique, BEJAIA 2012.
- Guernine Ourida et Guedouar Fahima, « Les assurance automobile, charges sinistres » ; mémoire de fin d'étude pour l'obtention de diplôme en science de gestion ; option : comptabilité ; UMMTO ; 2008.
- Kahlal.K, Messaoudi. C « L'offre des produits d'assurance automobile et la couverture du sinistre au sein de la SAA « agence 2001 » de la Wilaya de Tizi-Ouzou » UMMTO 2018/2019.

### *Webographie :*

- <https://cours-de-droit.net/quels-sont-les-differents-types-de-dommage-reparablea148486824/>
- [https://www.cna.dz/Documentation/Travaux-du-CNA/Publications-du-CNA/\(mode\)/note](https://www.cna.dz/Documentation/Travaux-du-CNA/Publications-du-CNA/(mode)/note).
- <http://www.indemnisation-automobile.com/le-role-de-l-expert-automobile>
- <https://www.radioalgerie.dz/news/fr/article/20200423/192706.html>.
- <https://www.lecomparateurassurance.com/8-guide-auto/sinistre-auto>.
- <https://htassurance-monsite.com/page/fondamentaux-de-1-assurance/coassurance-etréassurance.html>.
- [www.jurilis.fr/can 5-RTM](http://www.jurilis.fr/can-5-RTM).
- [www.uar.dz/ banc assurances /](http://www.uar.dz/banc-assurances/).
- <https://www.assurance.info/métier-assureur/les-acteurs-compagnie-assurance/>.
- [www.uar/ bancassurance](http://www.uar/bancassurance).
- [www.cna.dz](http://www.cna.dz).
- [www.saa.dz](http://www.saa.dz).
- [www.uar.dz](http://www.uar.dz).
- [www.Algérie.eco.com](http://www.Algérie.eco.com).

-www .ccr.dz, « Compagnie centrale de réassurance »,

*Autres :*

- Condition générale ; assurance automobile ; SAA visa n°22/MF/DGT/DASS du 27/09/2008.
- Cour de Mr Hamdad ; module « gestion des assurances ».
- Cours Mme Mekacher.A, Module « Economie des assurances ».
- Guide des assurances en Algérie ; Edition 2009 ; KPMG.
- Guide des assurances en Algérie, Edition, 2015, KPMG.dz.
- Guide de gestion de l'assurance «automobile ».
- Recueil de textes législatifs et réglementaire « assurance automobile », l'article 14, Février 2011, UAR.
- Trust Algérie assurance réassurance « guide de gestion sinistre auto et R.D » ; juin 1999.

## *Table des matières*

Remerciement	
Dédicaces	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des schémas	
Sommaire	
Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : Fondements conceptuels des assurances	
Introduction.....	05
Section 01 : Concepts de base de l'assurance	
1-1- Historique des assurances.....	05
1-1-1- Les assurances dans l'Antiquité.....	05
1-1-2- Au moyen Age .....	06
1-1-3- L'assurance maritime .....	06
1-1-4- Les assurances terrestres .....	07
1-1-4-1- L'assurance contre l'incendie .....	07
1-1-4-2- Les assurances sur la vie.....	07
1-1-4-3- L'assurance responsabilité civile.....	07
1-2- Définition de l'assurance.....	08
1-2-1- Définition générale.....	08
1-2-2- Définition juridique.....	08
1-3- Les différents acteurs de l'assurance.....	08
1-3-1- L'assuré.....	08
1-3-2- L'assureur.....	09
1-3-3- Le tiers.....	10
1-4- Le rôle de l'assurance.....	10
1-4-1- Le rôle social.....	10
1-4-2- Le rôle économique.....	11
1-4-2-1- L'assurance : Garantie des investissements.....	11

1-4-2-2- L'assurance : moyen de crédit.....	11
1-4-2-3- L'assurance : une méthode d'épargne.....	11
1-5- Les différentes branches d'assurance.....	12
1-5-1- Les assurances de dommage (assurances non vie).....	12
1-5-2- Les assurances de personnes (assurance vie).....	12

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

2-1- Les éléments d'une opération d'assurance.....	15
2-1-1- La prime.....	15
2-1-2- La prestation.....	15
2-1-3- La compensation.....	15
2-1-4- Le sinistre .....	16
2-1-5- Le risque.....	16
2-1-6- Le contrat d'assurance.....	16
2-2- Technique de division des risques.....	17
2-2-1- La coassurance.....	18
2-2-2- La réassurance.....	18
2-2-2-1- La réassurance des sommes ou des capitaux.....	19
2-2-2-2- La réassurance des dommages.....	19
2-3- Inversion du cycle de production.....	20

## Section 03 : Le secteur assurantiel en Algérie

3-1- Historique des assurances en Algérie.....	20
3-1-1- La nationalisation.....	20
3-1-2- La spécialisation.....	21
3-1-3- La déspecialisation.....	22
3-2- La composition du secteur algérien des assurances.....	24
3-2-1- Les sociétés publiques.....	24
3-2-2- Les sociétés privées algériennes.....	25
3-2-3- Les sociétés privées étrangères.....	25
3-2-4- Les sociétés mutuelles.....	25
3-2-5- Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit.....	26
3-2-6- Une société publique de réassurance.....	26
3-3- Les intervenants et intermédiaires dans le marché Algérien des assurances.....	28
3-3-1- Le ministère des finances.....	28
3-3-2- Les institutions autonomes.....	28
3-3-2-1- Le conseil national des assurances.....	28

3-3-2-2- La commission de supervision des assurances.....	29
3-3-2-3- La centrale des risques.....	30
3-3-3- Les intermédiaires d'assurances.....	30
3-3-3-1- Les agents généraux.....	30
3-3-3-2- Les courtiers.....	30
3-3-3-3- Les bancassurances.....	31
Conclusion.....	32

## Chapitre 02 : La branche automobile des assurances en Algérie

Introduction .....	34
--------------------	----

### Section 01 : Généralité sur l'assurance automobile

1-1- Définition de l'assurance automobile.....	34
1-2- Présentation du contrat d'assurance automobile.....	35
1-2-1- La définition du contrat d'assurance.....	35
1-2-2- Les types d'un contrat d'assurance automobile.....	35
1-2-2-1- Le contrat mono véhicule « individuel ».....	35
1-2-2-2- Le contrat flotte.....	35
1-2-3- Le contenu d'un contrat d'assurance automobile.....	36
1-2-4- Les caractéristiques d'un contrat d'assurance automobile.....	36
1-3- La souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	37
1-3-1- La phase précontractuelle.....	38
1-3-2- La phase contractuelle.....	38
1-4- Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance.....	39
1-4-1- Les conditions générales.....	39
1-4-2- Les conditions particulières.....	39
1-5- Les obligations des deux parties contractantes.....	40
1-5-1- Les obligations du souscripteur.....	40
1-5-2- Les obligations de la société (l'assureur).....	41
1-6- Analyse de l'opération du contrat d'assurance automobile.....	41
1-6-1- Résiliation du contrat d'assurance automobile.....	42
1-6-2- Transfert de propriété du véhicule assuré.....	43

### Section 02 : Les garanties en assurance automobile

2-1- Les garanties obligatoires.....	43
2-1-1- La garantie RC.....	43
2-1-1-1- Responsabilité Civile en Circulation.....	44

2-1-1-2- Responsabilité Civile Hors Circulation.....	44
2-1-1-3- Garantie complémentaire « responsabilité civile ».....	45
2-1-2- Les garanties facultatives.....	45
2-1-2-1- La garantie dommage collision.....	45
2-1-2-2- La garantie tous risques (TR) .....	46
2-1-2-3- La garantie vol.....	46
2-1-2-4-La garantie incendie.....	47
2-1-2-5-La garantie bris de glace (BDG) .....	47
2-1-2-6-La garantie défense et recours(DR).....	47
2-2- Exclusions applicable en assurance automobile.....	48
2-2-1- Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile.....	48
2-2-2- Les exclusions communes a toutes les garantie.....	48
2-2-3-Exclusions s'appliquant à toutes les garanties .....	49

### Section 03 : La gestion des sinistres automobile

3-1- Définition du sinistre en assurance.....	50
3-2- La définition de la gestion du sinistre.....	50
3-3-Les procédures de la gestion du sinistre.....	50
3-3-1- Déclaration du sinistre.....	50
3-3-1-1- La forme de la déclaration du sinistre.....	51
3-3-1-2- Délais de déclaration.....	52
3-3-1-3- La réception de la déclaration.....	52
3-3-2- Nomination de l'expert.....	53
3-3-3- Etude de responsabilité.....	54
3-3-3-1- L'assuré est responsable.....	54
3-3-3-2- L'assuré n'est pas responsable.....	54
3-3-4- Exercice de recours.....	54
3-3-5- Le règlement des sinistres touchant les garanties automobile.....	54
3-3-5-1- Le règlement du sinistre de la garantie dommages.....	55
3-3-5-2- Technique d'indemnisation.....	59
3-3-5-3- Evaluation de l'indemnité.....	59
3-4- La gestion d'indemnisation d'un sinistre corporel en Algérie.....	59
Conclusion.....	61

## Chapitre 03 : La gestion des sinistres automobiles en Algérie au sein de la SAA

Introduction.....	63
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	
1-1- Historique de la société SAA.....	63
1-2- La présentation de la SAA.....	64
1-2-1- Les produits de la SAA.....	65
1-2-2- Les filiales de la SAA.....	66
1-2-3- Les objectifs de la SAA.....	67
1-3- Organisation de la SAA.....	67
1-3-1- Au niveau de la direction général.....	67
1-3-1-1- Direction général administrative.....	67
1-3-1-2- La direction générale technique.....	69
1-3-2- Au niveau de la direction régional.....	71
1-3-3- Les différentes conventions signées entre la SAA et les banques.....	72
1-3-3-1- Le partenariat BADR-SAA.....	72
1-3-3-2- La convention BDL-SAA.....	73
1-3-3-3- Le partenariat MACIF-SAA-BADR-BDL.....	73
1-3-4- Les agences.....	73
1-4- Présentation de l'organisme d'accueil.....	74
1-4-1- Le service production.....	76
1-4-2- Le service sinistre.....	77
1-4-3- Le service comptabilité.....	78
Section 02 : Présentation du processus de l'indemnisation d'un produit assurance automobile « SAA »	
2-1- Présentation des garanties dans le cas d'une assurance automobile.....	79
2-1-1-La dommage avec ou sans collision.....	79
2-1-1-2- La garantie responsabilité civil (RC).....	79
2-1-3- Dommages collision « DC ».....	80
2-1-4- Défense et recours (DR).....	80
2-1-5- Bris de Glass (BDG).....	81
2-1-6- Personnes transportées assurées (P.T.A).....	81
2-1-7- Assistance aux véhicules.....	81
2-1-7-1- Les événements garantis.....	81
2-1-8- Vol et Incendie du véhicule (V.I.V).....	82
2-2- Procédure de souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	82
2-2-1- Documents à fournir par le souscripteur.....	83

2-2-2- Renseignements à fournir obligatoirement par le souscripteur.....	83
2-2-3- Etablissement du certificat de visite du risque.....	84
2-2-4- Etablissement du contrat .....	84
2-2-5- Tarification.....	84
2-2-6- Autres documents à remettre au souscripteur .....	85
2-3- Procédure de La gestion d'un dossier sinistre.....	85
2-3-1- La déclaration de l'accident.....	85
2-3-2- La vérification administrative.....	86
2-3-3- L'ouverture du dossier sinistre.....	86
2-3-4- L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS ».....	86
2-3-5- Rangement provisoire du dossier sinistre.....	87
2-3-6- L'expertise.....	87
2-3-7- Procédure d'indemnisation.....	89
2-3-8- Le paiement de l'indemnité.....	89
2-3-9- L'exercice du recours.....	89
2-3-9-1- Les différents types de recours.....	90
2-3-9-2- Paiement / encaissement des recours.....	91
2-3-9-3- Classement et archivage.....	91
2-4- Analyse des délais d'indemnisations des sinistres automobiles au sien de la SAA....	91

### Section 03 : Avantage concurrentiel de la SAA

3-1- Procédure de la gestion d'un dossier sinistre au sein de la CAAR.....	93
3-1-1- La déclaration du sinistre.....	93
3-1-2- La réception par la compagnie de la demande d'indemnisation.....	93
3-1-3- L'exercice du recours.....	94
3-1-4- Le règlement d'indemnisation.....	94
3-2- Analyse des délais d'indemnisations des sinistres automobile au sien de la CAAR.....	95
Conclusion.....	96
Conclusion générale.....	98

### Bibliographie

### Annexes