

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

Facultés des Sciences économiques
commerciales et sciences de gestion
Département des sciences financières et
comptabilité



Mémoire de fin d'étude

En vue d'obtention du diplôme de Master en finance et comptabilité

Spécialité : Finance et assurance

Thème

*La couverture d'un sinistre automobile au sein de la société
algérienne des assurances :*

Cas: Agence SAA 2083 Boukhalfa –Tizi-Ouzou

Présenté par :

✚ Mme. HAMICHE Celia.

Encadré par :

Mr. SEDIKI ABDERRAHMANE

Devant le jury :

Président :

Examineur :

Rapporteur :

Session 2022/2023

Remerciements

Louange à DIEU le tout puissant qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce modeste travail.

Nous exprimons nos profondes gratitudees à notre encadreur monsieur SEDIKI

Je remercie aussi monsieur DRALI pour son suivi, ses orientations et ses conseils judicieux.

Je remercie particulièrement Monsieur BENABIDALLAH YOUNES directeur de l'agence SAA 2083 ainsi que l'ensemble du personnel.

On remercie également les membres des jurys pour nous avoir fait l'honneur d'évaluer notre travail.

J'exprime enfin mes sincères remerciements à mes très chers parents, à toute ma famille et mes amies pour le soutien moral et les encouragements, toutes ces personnes ne peuvent être nommées ici, mais elles ont contribué, de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Dédicaces

Je dédie

- ♥ *A mes très chers parents AHMED et YASMINA qui n'ont épargné aucun effort pour m'instruire et qui ont fait preuve de beaucoup de compréhension et de sacrifices, qu'ils trouvent ici le témoignage de mon profond respect et ma reconnaissance.*
- ♥ *A mes très chers frères Mounir, Lamine et Omar, à ma petite sœur Ines, à mes belles sœurs et à mes neveux Enzo et Nawfel*
- ♥ *A toute la famille HAMICHE ainsi que la famille AZZOUG en particulier mes cousines.*

Célia

Liste des abréviations

Liste des abréviations

Liste des abréviations

2A	L'algérienne des assurances
BADR	Banque de l'agriculture et de développement
BDG	Bris de Glace
CAAR	Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance
CAAT	Compagnie algérienne d'assurance et de transport
CASH	Compagnie d'assurance des hydrocarbures
CAT NAT	Catastrophe naturelle
CIAR	Compagnie international d'assurance et de réassurance
CNMA	Caisse National de la Mutualité Agricole
DASC	Dommage avec ou sans collision
DC	Dommage collision
DR	Défense et recours
PT	Personne transporté
RC	Responsabilité civile
SAA	Société national d'assurance
VI	Vol et incendie

*Liste des figures et
tableaux*

Liste des figures

Figure N° 01: La structure organisationnelle de la SAA en générale.....	60
Figure N° 02: Organisation de la société algérienne d'assurance.....	62
Figure N°03: Organisation de la direction régionale de la SAA	64
Figure N°04: Organigramme de la direction régionale de Tizi-Ouzou	65
Figure N° 05: Organigramme d'une agence d'assurance de la société algérienne d'assurance.	66
Figure N°06: Organigramme de l'agence SAA 2083.....	67
Figure N°07: Evolution de chiffre d'affaires de l'assurance automobile	70
Figure 08: Représentation graphique de production de la branche par garanties	73

Liste des tableaux

Tableau n° 01 : le volume des primes en assurance automobile durant 10 exercices (Chiffres en millions de Dinars	49
Tableau N° 02: Les accidents de route en Algérie durant la période 2009 jusqu'à 2017	50
Tableau N° 03 : Taux de progression des montants des indemnisations	51
Tableau N°04: Analyse des sinistres matériels et corporels.....	71
Tableau N° 05: Chiffre d'affaires de L'agence SAA 2083 de Boukhalfa- Tizi-Ouzou durant la période de 2019 jusqu'à 2021	72
Tableau N° 06: Production de la branche automobile par garantie en 2021	73

Sommaire

Sommaire

***Introduction générale* 01**

Chapitre I : Cadre conceptuel des Assurances

***Introduction..*05**

Section01 : Historique de l'assurance05

Section02 : Les principes techniques des assurances..... .09

Section03 :L'évolution de l'organisation des assurances en Algérie 25

Conclusion..... 28

Chapitre II. La branche d'assurance automobile en Algérie

Introduction..... 29

Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile 30

Section 02 : Les garanties d'assurance automobile 42

Section 3 : L'assurance automobile en Algérie 47

Conclusion..... 53

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA

2083 de Tizi-Ouzou

Introduction..... 54

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil « SAA 2083 » de Tizi-Ouzou
..... 55

Sous-section 1: Missions et organisation de la société algérienne d'assurance.. 59

Section 02: présentation et organisation de l'agence SAA 2083..... 67

Section 03: Etude du chiffre d'affaire de la branche automobile au sein de
l'agence SAA 2083 70

Section 04: Etude des cas sinistre matériels et corporels..... 74

Conclusion..... 81

***Conclusion générale.* 83**

Bibliographie.

Introduction générale

Introduction générale

L'assurance est un mécanisme de mutualisation de risques aidant à mieux les gérer, en effet la vie humaine est susceptible de nombreux risques pouvant engendrer des pertes humaines ou matériels à l'individu. C'est pour cela que le monde de l'économie a vu naître le domaine des assurances qui a pour principe de réunir les dangers d'une même famille sous la gestion d'une entreprise d'assurance à but lucratif ou sous forme d'une mutuelle d'assurance à but non lucratif, et cela via l'application de concepts mathématiques et statistiques ainsi qu'un cadre réglementaire strict.

L'assurance est née avec une logique de charité d'abord, puis une logique d'association pour arriver enfin à une logique indemnitaire et cela avec le développement du commerce maritime. Cette notion est devenue plus importante avec les nouvelles données du développement qu'a connues le monde dans les différents domaines pour obtenir aujourd'hui tout un marché, appelé marché des assurances.

N'échappant pas à cette règle, l'Algérie a assisté à l'existence de plusieurs acteurs économique en assurance de l'époque coloniale en arrivant à la création de La compagnie Algérienne d'assurance et de Réassurance (CAAR) à l'aube de l'indépendance, néanmoins elle a assisté vers la fin des années 80, une série de réformes très importantes visant à introduire la transition d'une économie administrée à une économie de marché. A cette transition, l'Algérie a enregistré une diversité, en nombre et en genre de sociétés d'assurance.

En Algérie, parmi les branches du secteur d'assurance la plus dynamique est la branche automobile. Cette dernière continue à produire l'essentiel des primes avec une part de marché assez importante correspondant à un chiffre d'affaires (CA) de 63.8 milliards de Dinars Algériens entre les flottes et les particuliers en 2014, d'autant plus que cette assurance est obligatoire par le législateur selon (l'article 1 ordonnance 74/15). 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.

Ce travail de recherche s'est intéressé au sujet de la gestion des sinistres de la branche automobile, car cette dernière représente le socle du système assurantiel, en effet, elle est considérée comme « le poumon de l'assurance en Algérie » est le produit phare du secteur assurantiel (et d'ailleurs partout dans le monde) et il représente selon les chiffres annoncés par le CNA 56% de la production totale du marché des assurances en 2017, avec une part de marché très importante, cette branche représente environ 55% du chiffre d'affaires des compagnies d'assurance.

Introduction générale

Toutefois, La branche d'assurance automobile en Algérie ne cesse d'enregistrer des performances à la baisse et cela vu d'un côté les restrictions d'importation (depuis 2016 le parc automobile en Algérie a enregistré une stagnation) mais aussi l'importance de la sinistralité, en termes de fréquence et aussi d'impacts pécuniers. Ce constat n'a pas laissé les opérateurs économiques en assurance indifférents, en effet, des études en continue sont élaborées afin d'arriver à avoir un modèle de maîtrise du ratio de la sinistralité et évidemment de le réduire soutenu aussi par les efforts déployés par le gouvernement Algérien (ministère de l'intérieur et ministère des finances) qui œuvrent sans cesse sur des mesures visant à réduire le nombre des accidents matériels et corporels.

Ses efforts rentrent dans l'optique de l'amélioration du système de couverture des partenaires, mais aussi afin de garantir la pérennité des compagnies d'assurance. A cet effet ; la gestion de la sinistralité et les mécanismes d'indemnisation sont au cœur des progrès espérés par les opérateurs du secteur des assurances.

L'objectif de ce travail de recherche est de mettre l'accent sur l'état des lieux de la procédure de gestion des sinistres de la branche automobile et le timing consenti pour l'indemnisation vu l'importance de ce critère dans le choix de la compagnie d'assurance par les individus et les entreprises, et afin de bien cerner le sujet, ce travail de recherche tendra de répondre à la problématique suivante :

« Quel sont les mécanismes adoptés par la SAA « Agence 2083 Boukhalfa –Tizi-Ouzou-» afin de dynamiser le processus de la gestion et indemnisation des sinistres automobiles ?

De cette problématique centrale se déclinent les questions subsidiaires suivantes :

Quel est la spécificité du secteur des assurances et quel est son cadre conceptuel ?

Comment s'affiche le marché Algérien des assurances en terme procédural ?

Quelle méthodologie adoptée par l'agence SAA 2083 afin de faire face aux sinistres automobiles ?

Et afin de répondre à la problématique de recherche, il sera opportun d'avancer une hypothèse centrale qui sera la ligne de mire et à qui ce travail de recherche visera à confirmer voir à infirmer :

L'agence SAA 2083 de Tizi-Ouzou, applique le manuel de procédure édicté par la direction générale pour la gestion des sinistres de la branche automobile.

De cette hypothèse centrale découle les hypothèses sous-jacentes suivantes :

H1 : le secteur des assurances ne peut survivre sans le principe de mutualisation des risques.

H2 : l'assurance automobile en Algérie représente le produit d'appel des compagnies d'assurance.

H3 : les sinistres automobiles sont gérés par l'agence SAA 2083 de Tizi-Ouzou via les règles édictées par la direction générale de la SAA.

❖ La méthodologie de travail

La méthodologie la plus adaptée à la problématique de recherche posée dans ce travail est la démarche descriptive-analytique ; en effet, après avoir identifié et présentés les concepts de base du secteur des assurances en général et la branche d'assurance automobile en particulier via une documentation des ouvrages de base du secteur et les textes législatives régissant ce secteur, il sera procédé par une étude de cas de la procédure de la gestion des sinistres automobiles au sein de l'agence 2083 de la société Algérienne d'Assurance SAA, qui constituera le socle de l'étude empirique qui aspirera à affirmer ou infirmer l'hypothèse centrale de recherche.

❖ Motivation du choix du thème :

Le choix du thème de recherche répond à la base à son alignement avec la spécialité de master en l'occurrence « Finance et Assurance », mais pas des moins, en effet, le secteur des assurances au niveau mondial et en Algérie est un secteur en pleine mutation et la gestion des sinistres est depuis toujours au centre de la stratégie des compagnies vu que leur performance est tributaire de la charge occasionnée par les indemnisations des sinistres réalisés.

Aussi, la thématique de recherche s'est penchée vers la branche automobile, vu que d'un côté, c'est la branche la plus dynamique dans les compagnies (une panoplie de produits à la carte), mais aussi vu que la démarche de la gestion des sinistres est très volatile entaché par plusieurs risques (une mauvaise estimation, une tentative de fraude...) à cet effet, il semblait opportun de réaliser une étude de l'existant (état des lieux) et de se projeter sur les meilleures pratiques de la gestion des sinistres automobile.

❖ L'objectif du travail de recherche :

De ce qui précède, l'objectif de traiter cette thématique est d'étudier les mécanismes de la gestion des dossiers d'assurance automobile en compagnie Algériennes et plus précisément au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou, ainsi que de mettre l'accent sur la procédure de la gestion du dossier sinistre de la constatations à l'indemnisation en passant par les procédés d'expertise et validation des directions régionale et générale.

❖ La structure du mémoire :

Afin d'apporter des éléments de réponse à la problématique de recherche, ce travail sera structuré en deux chapitres abordant le cadre conceptuel des assurances en général et de l'assurance automobiles en particulier et un chapitre pratique qui traitera des cas de figure empirique de dossiers d'assurance et le processus de gestion de leurs sinistres, ainsi le travail de recherche sera structuré de la sorte

- **Chapitre I** : cadre conceptuel des assurances
- **Chapitre II** : la branche d'assurance automobile en Algérie
- **Chapitre III** : la gestion des sinistres au sein de SAA 2083 Tizi-Ouzou.

Chapitre I.

Cadre conceptuel des assurances

L'existence humaine a été depuis toujours synonyme de risques, en effet, il a été toujours sujet de comment gérer ces risques et de faire face à leurs conséquences qui peuvent même être néfaste parfois.

En matière de gestion des risques, l'assurance a fait son chemin étant un remède aux potentiels conséquences pécuniaires de la réalisation des risques en question, en effet, s'appuyant sur des règles mathématiques (loi des grands nombres) et techniques statistiques ainsi qu'en se renforçant d'un cadre juridique adéquat, l'assurance est souvent une technique de gestion de risques via leur transfert, en outre, les opérateurs économiques et personnes physiques voulant se prémunir de leur risques inhérents se penchent vers une société qui mutualisera leur risques et qui va les soutenir à faire face aux aléas liés à leurs biens et activité ;

Ce premier chapitre sera dédié à présenter le secteur des assurances, d'évoquer son évolution, et aussi il tâchera d'aborder ces aspects fondamentaux techniques et réglementaires.

Section 1 : Historique de l'assurance

L'évolution des assurances a suivi plusieurs étapes pour arriver à sa forme actuelle, passant de l'assurance maritime 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. Apparition et évolution de l'assurance

C'est en Europe du Sud et plus précisément en Italie du Nord du XIV^e à XV^e siècles que les premières assurances garantissant le risque maritime aient vu le jour pour accompagner les navires et leurs marchandises contre les avaries, les naufrages et la capture par les pirates.

L'activité d'assurance s'est ensuite propagée aux Pays-Bas et à L'Angleterre où furent les premiers contrats d'assurance professionnels ; contractés avec la création des premières compagnies d'assurance aux XVI^e siècle. Ces dernières concluaient des contrats en engageant la totalité de leur patrimoine à titre de couverture, en se fondant sur leurs propres appréciations subjectives de la probabilité de survenance du risque.

En Angleterre, les assurances se concluaient dans des « coffee house » par la division des risques entre les marchands. C'est ainsi qu'apparut le premier marché d'assurance centralisé,

dans un local appartenant à un certain, Edward Lloyd qui proposait des garanties contre le risque maritime, ce fut, le célèbre marché d'assurance « Lloyd's » à Londres. Le grand incendie de Londres en 1666 donnera naissance au Fire Office en 1667 et à la première société d'assurance contre l'incendie en 1684.

En fait, le développement du marché des assurances est relativement récent à partir de la 2ème guerre mondiale où il a connu un accroissement significatif du volume d'assurances émises et de diversification des produits proposés et ce n'est qu'au début de 18ème siècle et jusqu'au 20ème siècle que sont apparues les trois grandes formes d'assurance, à savoir, l'assurance maritime, l'assurance incendie et l'assurance vie.¹

1.1.1. Apparition de l'assurance maritime

L'histoire nous enseigne que le développement de l'assurance maritime a favorisé l'essor du commerce. Les marins étaient en mesure de financer leurs expéditions grâce à l'existence de l'assurance.

En effet, pour couvrir les expéditions maritimes, les banquiers dans un but spéculatif, accordaient des prêts aux armateurs, c'est ce que l'on a appelé : « le prêt à la grosse aventure » de mer. Ces prêteurs avançaient le prix de la cargaison et en cas de perte de la marchandise, perdaient leur prêt, par contre si le navire arrive à bon port, ils avaient le droit au remboursement intégral de leur prêt, augmenté d'un intérêt (15 à 40%) du total de la cargaison.

Cependant, la législation qui empêche le prêt à l'intérêt condamna cette pratique du prêt à la grosse, mais les spéculateurs imaginèrent une autre formule qui consistait cette fois, pour le spéculateur, à acheter la cargaison tout en retenant à la conclusion du contrat de vente, une prime qui lui restait acquise dans tous les cas, et si l'opération maritime réussissait, le contrat de vente était annulé en vertu d'une clause accessoire.

Dans les deux cas, il ne s'agit pas d'une opération d'assurance, mais d'un simple déplacement des risques, qui, au lieu d'être prise en charge par les propriétaires de la marchandise, était supportée par les spéculateurs.

A la différence de cette nouvelle formule, les spéculateurs, en cas de perte ou d'avarie, se voyaient opposer le contrat de vente qui devenait alors exécutable et perdait de la sorte le prix

¹ MAOUCHI Mansour et TADJIDIT Chrifa ; « Les facteurs déterminants la demande de l'assurance de personnes en Algérie », mémoire de fin d'étude ; option : monnaie, banque et environnement ; 2014 ; p.4.

de la cargaison, ne gardant que le montant de la prime retenue à la base. L'apparition de la première réglementation, était sous la forme d'un décret en 1336 du DOGE du GENES, mais ce n'est qu'en 1347 que le premier contrat était rédigé et signé à GENES, il couvrait la cargaison de « Santa Clara » pour un voyage de GENES à Majorque.

1.1.2. Les assurances terrestres

L'assurance terrestre est encore plus récente et son apparition est certainement liée aux besoins de l'homme de se protéger contre les risques auxquels il est exposé dans sa vie quotidienne. Elle date pratiquement du XVIIème siècle. Elle fut son apparition à l'Angleterre sous la forme de l'assurance incendie.

1.1.2.1. L'assurance incendie

L'assurance incendie a vu le jour à la suite du grand incendie de Londres de 2 Septembre 1666, à 1heure de matin, l'incendie éclata dans une boulangerie, favorisé par le Vent, il se propagea de toit à toit car ceux-ci étaient fabriqués en bois, et en chaumes (pailles servant à couvrir la maison),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, la première fut la « FIRE OFFICE ». Tandis que d'autres sociétés telles que la Royale Exchange, adjoignirent à leurs opérations ordinaires la couverture des risques incendies.

C'est à la même époque que l'assurance incendie pris son essor dans la plupart des pays notamment aux États-Unis et en Allemagne où elle était obligatoire, notamment pour les immeubles, obligatoire auprès des caisses publiques qui se sont développées dans les divers États au début de XIXème siècle.

En France, elle fait son apparition au cours de XVIIIème siècle par l'intermédiaire des caisses de secours contre l'incendie appelées « bureau des incendies », le premier à Paris en 1717 qui était plutôt des caisses d'assistance que des caisses d'assurance, car leurs ressources en dehors de cotisations des adhérents, ces secours étaient constitués par des subventions publiques et des dons privés.

1.1.2.2 L'assurance sociale

L'apparition des assurances sociales s'était en Allemagne à partir de 1883 et qui comportent les accidents du travail et les maladies professionnelles. Sous l'ancien régime, les protections sociales sont assurées par la coutume et la religion.

Pour ces catégories d'assurance, le risque s'identifie ou les accidents et maladies dont les travailleurs peuvent être l'objet dans le cadre de leurs activités professionnelles et qui généralement se traduisent pour les intéressés par une incapacité physique totale ou partielle selon la nature et la gravité des blessures corporelles ou de la maladie contractée.

1.1.3 L'assurance automobile

L'assurance automobile a été développée en 1945. Cette période a été marquée par un essor de l'industrie de l'automobile et l'extension, en conséquence. Les accidents de la circulation se multipliaient et devenaient de plus en plus coûteux, au point où l'on n'hésitait pas à les qualifier de fléau social.²

1.1.4 L'assurance contre le vol

Cette assurance est apparue par le regroupement de commerçants pour se secourir mutuellement en cas de vols ou de pillages de caravanes transportant des marchandises et des biens. De nos jours, ces pratiques pourraient être assimilées à la branche d'assurance « autres dommages aux biens » qui couvre tout dommage subi aux biens...lorsque ce dommage est causé par la grêle ou la gelée, ainsi par tout événement tel que le vol.

1.1.5 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.

² MAOUCHI Mansour et TADJIDIT Chrifa ,Op.cit . p.6

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

La tontine créée par le Napolitain Lorenzo Tonti, est une source d'assurance d'épargne par laquelle la part des prémourants profite aux survivants soit qu'ils se partagent le capital constitué, soit qu'ils perçoivent une rente viagère constituée à l'aide de ce capitale.

Constatant que cette forme d'assurance a eu l'adhésion d'un nombre assez important de la population, le banquier Napolitain Tonti a eu alors une nouvelle idée en 1653, qu'il proposa à Mazarin (1602-1661), cette idée consistait en une nouvelle combinaison d'emprunt publique fondé sur un principe nouveau, il préconisait une augmentation des intérêts payés aux survivants au fur et à mesure des décès. Les Tontines ont cédé le pas devant le progrès de l'assurance-vie.

Section 2 : Les principes techniques des assurances

L'assurance fait aujourd'hui totalement partie du cadre de vie quotidien. En effet, souscrire un contrat d'assurance est devenu un acte naturel chez la plupart des personnes désirant se prémunir des pertes financières entraînées par la réalisation d'un évènement aléatoire (incendie, vol, accident, maladie, etc.) engendrant des potentielles pertes.

Cependant, bien que l'assurance soit désormais au concept familier pour très grand nombre d'individus, bien souvent, peu en ont une idée « claire et distincte », dans la mesure où ils ignorent la plupart des mécanismes qui entrent en jeu dans la réalisation d'une opération d'assurance.

2.1. Définition de l'assurance

Afin de bien cerner le concept d'assurance il est opportun de le définir, néanmoins la définition est tributaire de l'angle de vision choisi, et afin d'y remédier, ce concept sera défini techniquement et aussi d'un point de vu juridique.

2.1.1. Définition générale

Une assurance est un moyen de percevoir une compensation si vous risquez de subir un préjudice. Cette compensation qui se matérialise la plupart du temps par une somme

d'argent, peut être versée à un particulier, une entreprise ou une association en contrepartie
vus du versement d'une cotisation mensuelle, annuelle ou autre, selon les tenus du contrat

2.1.2 La Définition juridique selon l'ordonnance 95-07, (Article 02)

La principale définition à laquelle on peut se référer se trouve dans le code civil, algérienne en son article 619 : « L'assurance est 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 ».³

Cette définition précise les rapports existants entre l'assureur et l'assuré et fixe les obligations essentielles que se sont créées réciproquement les deux parties contractantes :

- Le paiement de la prime par l'assuré ;
- La prestation servie (versement d'une indemnité afin de réparer le dommage) par l'assureur en cas de réalisation du risque. Ces deux définitions de l'assurance ont l'avantage de faire ressortir les éléments qui caractérisent l'opération d'assurance ; telle que : contrat, assureur, primes, assuré, risque...

2.2. Les éléments d'une opération d'assurance

Les définitions de l'assurance diffèrent et se diversifient mais rien n'empêche qu'elles sont toutes d'accord qu'une opération d'assurance soit constituée de quatre éléments principaux à savoir : le risque, la prime, la prestation, et la compensation.

2.2.1. L'assuré

L'assuré est la personne physique ou morale dont le patrimoine ou la personne est exposée au risque. En général l'assuré souscrit le contrat, paie la prime et bénéficie de la prestation promise en cas de réalisation du risque.

³ Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

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

Chapitre I. Cadre conceptuel des assurances

Dans cette hypothèse, la qualité d'assuré est cumulée avec celles de souscripteur et de bénéficiaire de contrat. Dans la réalité, il est souvent important de distinguer souscripteur, l'assuré, et bénéficiaire de contrat.

Le souscripteur (ou preneur d'assurance) signe la police et s'engage au paiement des primes. C'est le cas du courtier en assurance mandaté par l'assuré pour son professionnalisme il signe la police, suit la gestion du contrat et s'engage vis-à-vis de l'assureur au paiement de la prime.

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

Le bénéficiaire est la partie qui recevra en cas de survenance du risque, la prestation due par l'assureur. Ce bénéficiaire peut parfois être un tiers.

L'identité ou la qualité de bénéficiaire est nécessairement précisée dans les conditions particulières du contrat.

Il ne faut pas confondre entre bénéficiaires et ayants droits c'est à dire les héritiers selon les règles de succession en vigueur.

A titre d'exemples, dans un contrat d'assurance « groupe » et pour la garantie décès, le souscripteur est l'employeur, l'assuré est le salarié et le bénéficiaire la ou les personnes désignées par l'assuré et qui sont le plus souvent ses ayants droit.

2.2.2. L'assureur

L'assureur est souvent défini comme « un organisme habilité à pratiquer des opérations d'assurances dans certaines branches de l'assurance, qui organise la mutualisation des risques au sein de la communauté des assurés et qui s'engage, en cas de réalisation de ces risques, à couvrir les pertes financières éventuelles de ses assurés dans la limite de la convention (contrat d'assurance) qu'ils ont fixé ensemble »⁴. Il s'agit généralement d'une société commerciale, ou d'une société civile (mutuelle)

2.2.3. La prime ou la cotisation

La prime est le prix de l'assurance. C'est donc la contribution que verse l'assuré à l'assureur en contre partie de la garantie qui lui est accordée.

⁴ <http://www.assurance-et-mutuelle.com> : consulté le 04/04/2023 à 11H59

Chapitre I. Cadre conceptuel des assurances

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.

$$\text{PRIME} = \text{Coût du risque} + \text{Frais de fonctionnement de l'assureur} + \text{Taxés}$$

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.

Cette prime est en général fixe et ne peut être modifiée en cours de contrat sans le consentement du souscripteur quels que soient les résultats dégagés par l'assureur société commerciale.

Dans le cas des sociétés mutuelles ou certaines sociétés à forme mutuelle on parle de cotisations. Celles-ci peuvent être variables.

Dans ce cas les sociétés mutuelles peuvent faire appel à des cotisations complémentaires, si le volume des sinistres est plus important que prévu ou opérer des ristournes dans le cas contraire.

Reste que quel que soit la forme juridique de l'organisme d'assurance (société par action ou mutuelle) donc à but lucratif ou non, les primes ou cotisations doivent être suffisantes pour faire face aux sinistres et charges générales de gestion de l'année. Techniquement, l'opération d'assurance ne doit pas faire appel à d'autres ressources que celles provenant des primes ou cotisations.⁵

2.2.4. Le sinistre ou la prestation

L'engagement de l'assureur consiste à verser une prestation en cas de réalisation totale ou partielle de l'événement faisant l'objet de l'assurance. Ce n'est pas nécessairement un fait dommageable pour l'assuré.

Tel est le cas, par exemple, du paiement du capital ou de la rente à l'assuré à l'expiration de son contrat d'assurance vie. La prestation est en général une somme d'argent versée à l'assuré qui a subi un dommage (cas d'un assuré industriel dont l'usine a brûlé), à un

⁵ HASSID.A «Introduction aux assurances économiques », Alger, p : 95.

tiers (victime d'un assuré en responsabilité civile) ou au bénéficiaire (d'un contrat d'assurance décès par exemple).

Le montant de la prestation peut être fixé à l'avance. C'est le cas en assurances de capitalisation ou pour certaines garanties en assurance de personnes. On parle alors de prestations forfaitaires.

Dans le cas des dommages subis ou causés par l'assuré, la prestation dépendra de la valeur réelle du bien assuré et de l'importance du dommage. On parlera plutôt d'indemnité. La somme assurée ne constitue en effet que la limite des engagements de l'assureur.

La prestation en nature prend de plus en plus de place dans le système d'assurance. Ici, l'assureur, au lieu de verser une somme d'argent à l'assuré sinistré, paie directement au prestataire le montant de la réparation des dommages ou du service rendu.

2.2.5. Le risque

Au plan juridique le risque est un événement futur et aléatoire ou d'un terme indéterminé, indépendant de la volonté des parties. En assurance le mot « risque » revêt plusieurs sens :

- Il désigne l'objet assuré (l'immeuble, la personne ...) ;
- Il peut correspondre à l'objet de l'assurance ou l'événement assurable (incendie, crédit, décès...);
- Il peut avoir pour sens l'événement dommageable (survenance du risque ou sinistre.).

Il est également utilisé dans la profession pour la classification (risque simple /risque industriel, risque d'entreprises / risques des particuliers).

Au point de vue technique on notera que le risque, matière première de l'assureur, caractérisé par la probabilité de survenance d'un événement.

2.2.6. Le contrat d'assurance

Parmi les principales notions de l'assurance, on trouve « le contrat d'assurance », ou police d'assurance. Le contrat d'assurance est un acte juridique signé entre un assureur et un ou plusieurs assurés, ou entre un assuré et plusieurs assureurs (cas de la coassurance) pour la

garantie d'un risque. Le contrat comprend les engagements de l'assureur et l'assuré, protège les droits de chacun.⁶

Le contrat d'assurance est caractérisé par :

➤ **Le caractère consensuel**

Le contrat d'assurance est consensuel car il est conclu dès que toutes les parties sont mises en accord, c'est-à-dire que l'existence du contrat d'assurance n'est pas liée à l'accomplissement de formalités.

➤ **Le caractère aléatoire**

Ce caractère est directement lié à la nature même de l'assurance, et donc à la définition du risque et ses caractéristiques, ce qui signifie que l'assureur et l'assuré ont la même probabilité de tirer un avantage du contrat.

➤ **Le caractère synallagmatique**

Le contrat d'assurance est synallagmatique car il compte des engagements réciproques des deux parties, l'engagement de l'assureur est lié à celui de souscripteur, et inversement.

➤ **Le caractère de bonne foi**

La bonne foi est fondamentale en assurance, c'est-à-dire que l'assureur s'en remet entièrement à la loyauté de l'assuré. La bonne foi de l'assuré est toujours présumée car parfois, il est très difficile pour l'assureur de vérifier les déclarations de l'assuré, mais dans le doute, l'assuré sera réputé de bonne foi.

2.2.6.1. Le contenu du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est écrit. Il est rédigé en caractères apparents.

Il doit contenir obligatoirement, outre les signatures des parties, les mentions ci-après :⁷- Les noms et domiciles des parties contractantes ;

- La chose ou la personne assurée ;
- La nature des risques garantis ;

⁶ Aftis Bilal, « Les assurances en Algérie cas Assurance automobile » ; mémoire de fin d'étude; option : finance ; 2012 ; p.10.

⁷ Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 (modifié par la loi 06-04) relative aux assurances, TITRE I : DES ASSURANCES TERRESTRES, CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES, Section 1 : Du contrat d'assurance, Art 7

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

2.2.6.2. La formation du contrat d'assurance

Selon la définition qui en est donnée dans le code civil, le contrat est « une convention par laquelle une ou plusieurs personnes s'obligent, envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire, ou à ne pas faire quelque chose ».

Au cœur de la notion de contrat réside la volonté de s'obliger. Cette liberté contractuelle joue au moment de la formation du contrat (en effet, tout individu est libre de contracter ou de ne pas contracter).

Par contre, à partir du moment où un contrat est établi ou signé, il produit des effets juridiques appelés également des « obligations », lesquelles contraignent les parties à respecter des engagements réciproques consistant, comme dit le code civil, « à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose »

Dans la formation du contrat d'assurance, on distingue donc deux phases :

- La phase précontractuelle, dans laquelle la liberté de contractants n'est pas encore engagée.
- La phase contractuelle, qui correspond à l'étape de la conclusion du contrat et dans laquelle les parties au contrat sont soumises les unes envers les autres au respect de certaines obligations.

A- La phase précontractuelle

La phase précontractuelle correspond, dans le processus de formation d'un contrat d'assurance, à l'ensemble des échanges qui ont lieu entre l'assureur éventuel et l'assuré potentiel avant d'aboutir à un accord.

Cette phase impose deux contraintes aux contractants :

- le proposant (l'assuré) devra fournir à l'assureur les éléments nécessaires à l'appréciation du risque à garantir ;
- l'assureur devra informer et conseiller le proposant.

B- La phase contractuelle

La phase contractuelle correspond, dans le processus de formation du contrat d'assurance, au moment de la rencontre des volontés des parties qui sont le proposant et l'assureur.

Cette phase est caractérisée par l'émission du contrat d'assurance tout en passant par :

a- La proposition d'assurance

Lorsqu'une personne s'adresse à un assureur pour souscrire une assurance, celui-ci demande au futur assuré de lui communiquer un certain nombre de renseignements pour pouvoir identifier précisément le risque à couvrir, et pour élaborer le contrat. Pour cela l'assuré doit remplir et signe un document que l'on appelle « proposition ». La proposition de l'assurance est donc « un imprimé rempli et signé par le futur souscripteur ou assuré (que l'on appelle à cette étape le « proposant ») et constitue un acte par lequel il demande à l'assureur de garantir le risque »⁸. Ce risque est décrit au moyen d'un questionnaire.

b- L'acceptation

L'acceptation n'a pas de forme spécifique. L'assureur, à réception de la proposition d'assurance de la part de l'assuré, pourra manifester son consentement de différentes manières : il pourra accepter de façon expresse la proposition (par l'établissement d'une police, par la pris d'une note de couverture, par l'envoi d'une lettre simple ou recommandé, etc.) .

c- La note de couverture

Dans la mesure où la proposition a été remplie, et qu'un accord a été trouvé, les parties peuvent matérialiser leur consentement par une « note de couverture ». La note de couverture, est un document officiel qui constate l'engagement entre l'assureur et le souscripteur. Elle se distingue de la police d'assurance par son caractère temporaire. Elle permet de délivrer une garantie immédiate en attendant l'étude complète du risque et/ou la rédaction de la police définitive. La loi n'a réglementé ni la forme ni le contenu de la note de couverture.

d- La police d'assurance

La police d'assurance est l'acte sous seing privé qui, signé de l'assureur et de l'assuré, constate la formation définitive du contrat d'assurance, et en renferme toutes les stipulations.

⁸ François Couilbaut, Constant Eliashberg. Op. cit. P92

Chapitre I. Cadre conceptuel des assurances

La police d'assurance constitue la preuve du contrat d'assurance. Un certain nombre de renseignements doivent figurer obligatoirement dans la police d'assurance.

Toute police comporte au minimum deux parties : les conditions générales et les conditions particulières :

- **Les dispositions générales**

Ce sont l'ensemble des dispositions communes aux contrats de même type concernant les assurés d'une même catégorie de risque. Conformément au Code des Assurances, les conditions générales sont développées selon cinq thèmes fondamentaux :

- Les exclusions ;
- Les risques couverts (l'objet de contrat) ;
- Les obligations des parties ;
- Les dispositions relatives aux sinistres (modalités et délais de déclarations...) ;
- Les règles de compétence et de prescription en cas de litiges (les tribunaux compétents...).

- **Les dispositions (ou conditions) particulières**

Les conditions particulières personnalisent le risque. Elles prévalent sur les conditions générales et elles peuvent d'ailleurs y déroger. Ce sont les seuls documents signés des parties:

Les conditions particulières reprennent les spécificités du risque garanti. On dit y insérer :

- Les noms et domiciles des parties contractantes (y compris de l'intermédiaire);
- 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 (y compris les éventuelles franchises⁹) ;
- Le montant de la prime ou cotisation d'assurance.

2.2.6.3. Les obligations des parties contractantes en assurance :

A partir du moment où il est formé, le contrat d'assurance, comme d'ailleurs n'importe quel autre type de contrat, produit de obligations réciproques pour chacune des

⁹ La franchise se définit comme une somme qui, dans le règlement de sinistre, reste à la charge de l'assuré.

Chapitre I. Cadre conceptuel des assurances

parties, obligations que ces dernières sont légalement obligées d'honorer, sous peine d'encourir des sanctions civiles.

a. Les obligations de l'assuré

Dès lors qu'un souscripteur adhère à un contrat d'assurances, il est tenu de respecter plusieurs engagements :

- Payer la prime ou cotisation aux époques convenues ;
- De répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur s'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge ;
- De déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts les réponses faites à l'assureur. L'assuré doit par lettre recommander, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de sept jours à partir du moment où il en a eu connaissance ;
- De donner avis à l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat, de tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur.

b. Les obligations de l'assureur

L'assureur doit :

- Répondre des pertes et dommages¹⁰ ;
- Résultant de cas fortuits ;
- Provenant de la faute non intentionnelle de l'assuré ;
- Causés par les personnes dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 134 à 136 du code civil, quelles que soient la nature et la gravité de la faute commise ;
- Causés par les choses ou les animaux dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 138 à 140 du code civil. .

¹⁰ Art.12 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 (modifié par la loi 06-04) relative aux assurances.

➤ Exécuter selon le cas, lors de la réalisation du risque assuré ou à l'échéance du contrat, la prestation déterminée par le contrat. Il ne peut être tenu au-delà.

2.2.6.4. La fin du contrat d'assurance

La question de la fin du contrat d'assurance peut s'envisager de deux manières. D'une part, il peut s'agir d'une question d'échéance ce qui implique que nous nous attardions sur la durée du contrat d'assurance. D'autre part, il peut s'agir d'une question de résiliation.

a. Les échéances

Par principe, la durée du contrat d'assurance est déterminée. Le code des assurances précise qu'elle est fixée par la police. On en déduit donc qu'il s'agira d'un contrat à durée déterminée « librement définie par les parties contractantes ».

Sur le plan formel, il sera nécessaire de faire apparaître la durée retenue en « caractères très apparents » dans la police d'assurance.

Le contrat d'assurance le plus courant dont la durée est déterminée à une année disparaît par principe au terme de ladite année. Afin de maintenir les garanties au-delà de la première année, un mécanisme de reconduction est défini par le Code des assurances. Ce mécanisme produit automatiquement ses effets à moins que l'assuré et/ou l'assureur s'y opposent.

A l'échéance de la première année du contrat, le contrat d'assurance initial s'arrête. De manière tacite, un nouveau contrat d'assurance aux caractéristiques identiques prend alors effet. En s'abstenant, l'assureur et l'assuré conçoivent qu'une reconduction s'opère.

La tacite reconduction suppose : ¹¹

- Que nous soyons en présence d'un contrat initial à durée déterminée (une année en matière d'assurance) ;
- Que l'échéance de ce contrat initial soit atteinte ;
- Qu'une clause de ce contrat initial précise clairement que la reconduction s'opère de manière tacite ;

¹¹ André Martin, « Technique d'assurance », 3^{ème} Edition, ED Dunod, Paris 2014. P76

➤ Que cette même clause stipule les modalités d'opposition à la tacite reconduction. La mise en œuvre de ce mécanisme aboutit à l'apparition d'un nouveau contrat d'assurance dont la durée ne peut être supérieure à un an.

b- La résiliation au-delà de toute échéance

Au-delà de l'échéance, le contrat d'assurance peut être remis en cause. On parle de résiliations exceptionnelles.

Le contrat d'assurance peut être résilié par chacune des parties dans le cas où un changement survient dans la situation de l'assuré, à condition que le contrat ait pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle.

Cinq cas sont prévus :

- ✓ Changement de domicile ;
- ✓ Changement de situation matrimoniale ;
- ✓ Changement de régime matrimonial ;
- ✓ Changement de la profession ;
- ✓ Retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle.

Il à noter que ces dispositions ne s'appliquent pas aux assurances sur la vie.

2.3. 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 se définit comme la somme maximum qu'une compagnie d'assurance peut accepter sur un risque donné si elle veut être mathématiquement certaine de ne pas risquer un montant de perte fixé à l'avance.

Chaque société déterminé un montant de plein pour chaque catégorie d'assurance en tenant compte de sa capacité financière (capital social, réserves, encaissements, volume et composition du portefeuille...) et en tenant compte de son expérience de la probabilité de réalisation des risques.

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

2.3.1. La coassurance

La coassurance consiste à diviser un risque entre plusieurs assureurs. Plusieurs co-assureurs peuvent être associés sur un même risque pour une part égale ou inégale.

Dans cette méthode l'assuré se trouve face à plusieurs assureurs juridiquement responsables vis à vis de lui à concurrence de la quote-part acceptée. Il n'y a pas de solidarité entre les co-assureurs et l'on peut imaginer un système où il y aura autant de polices que d'assureurs.

Dans la pratique et afin de faciliter la gestion du dossier, il est établi une police collective à quittance unique dont une annexe spéciale (dite de coassurance) mentionne le nom de chaque co-assureur ainsi que sa quote-part acceptée.

Une seule de ces sociétés dite apériteur, (ou société apéritrice) mandatée par les coassureurs se chargera de l'ensemble des relations avec l'assuré (visite de risque, établissement du contrat, expertise et règlement des dommages...). L'apériteur reversera la portion de prime revenant à chaque co-assureur et leur demandera leur participation aux sinistres proportionnellement à leur engagement. En cas de litige, l'assuré devra assigner chacun des co-assureurs devant les tribunaux.

2.3.2. La réassurance

La seconde méthode de division des risques est beaucoup plus répandue. Elle consiste pour une société d'assurance (appelée dans ce cas cédante) à s'assurer auprès d'une autre société d'assurance (le réassureur) pour une partie des risques qu'elle a pris en charge. Le réassureur procédera lui-même de la même manière auprès d'un autre réassureur (appelé rétrocessionnaire). On obtient ainsi une division des risques aussi parfaite que possible et l'on peut dire que l'assurance et la réassurance partagent la même finalité : la mutualisation des risques.

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

Chapitre I. Cadre conceptuel des assurances

L'assuré n'a de relation qu'avec son assureur direct qui demeure seul responsable vis à vis de lui, et ne peut s'abriter derrière son (ou ses) réassureur(s) en cas de défaillance pour éviter de tenir ses engagements.

Notons que la réassurance est très souvent internationale et concerne le plus souvent un ensemble de risques ce qui justifie l'emploi du mot « traité » plutôt que contrat de réassurance.¹³

Dans les mécanismes de la réassurance, on appelle :

- Plein de conservation la somme maximale qu'un assureur estime en mesure de prendre en charge seul sur une catégorie de risques donnée ;
- Plein de souscription la somme maximale que l'assureur peut accepter sur un risque déterminé compte tenu de ses possibilités de réassurance.

La différence entre le plein de souscription et le plein de conservation (ou rétention) constitue l'excédent.

Il existe deux types de réassurance :

- **La réassurance des sommes ou des capitaux** : Appelée également réassurance proportionnelle ce type comporte deux formules :

- La réassurance en quote-part (ou participation pure) ou la participation du réassureur est déterminée d'après un taux invariable fixé à l'avance.

Si ce taux est par exemple de 75% le réassureur a 75% de tous les risques, 75% des primes et prend en charge 75% des sinistres.

Cette formule ne permet pas une bonne division des risques car l'assureur cède une même proportion sur chacun des risques souscrits quel que soit l'importance des capitaux. Elle prive en outre l'assureur d'un aliment de prime important.

- La réassurance **en excédents** de capitaux (ou de pleins) ou l'assureur ne cède sur chaque risque que la partie dépasse le plein de rétention qu'il s'est fixé. Pour éviter que l'assureur se sachant couvert renonce à opérer une sélection de risques rigoureuse, le réassureur impose la détermination d'un plein de souscription multiple du plein de conservation.

¹³ Formation D.E.S.S En Assurance-IAHEF (Les Bases Techniques De l'Assurance)

• **La réassurance des dommages ou des sinistres** : Cette réassurance n'est pas proportionnelle aux garanties et son impact n'est connu qu'après la survenance des sinistres.

Il existe deux formes de réassurance de dommages :

➤ La réassurance **en excédent** de sinistres (excess-loss) qui consiste à mettre à la charge du réassureur la partie des sinistres excédent un montant déterminé à l'avance conservé par la cédante et désigné sous le nom de priorité. La garantie du réassureur n'est amenée donc à jouer que pour les sinistres dépassant cette priorité ;

➤ La réassurance **en excède** de pertes (stop-loss) dans laquelle le réassureur n'intervient que dans la mesure où l'ensemble des sinistres d'un exercice dépasse un pourcentage déterminé des primes afférentes à cet exercice. On utilise donc le rapport sinistre à primes (S/P)

Chaque sinistre n'est pas considéré isolément et un grand nombre de petits sinistres peut amener le réassureur à intervenir.

2.4. Rôles des assurances

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. À ce titre, l'assurance revêt un rôle social et économique.

2.4.1. Le rôle social de l'assurance

Le secteur des assurances fait partie du secteur financier, qui fonctionne d'une manière interactive et complémentaire. Et le secteur bancaire offre le financement des projets réalisés par les investisseurs, le secteur des assurances offre la confiance à ces investisseurs (assurés) qui sont exposés professionnellement à de multiples risques (incendie, vol, responsabilité) contre lesquels il sera opportun de se protéger. Donc, l'assurance a pour rôle fondamental de conférer aux assurés la sécurité dont ils ont besoin. Elle leur apporte la confiance dans l'avenir : grâce à elle, ils sont protégés contre les risques du hasard, qui les menace, eux ou leur patrimoine.

Il faut signaler que le rôle social de l'assurance a des limites. L'intervention de l'assureur lors de la survenance d'un sinistre consiste à offrir une indemnité en argent aux victimes, alors que l'argent n'est qu'une réparation financière des dégâts causés par le sinistre.

En effet, si une indemnité en argent suffit à un chef d'entreprise de récupérer son matériel et ses matières premières détruites par un incendie, l'argent ne pourra jamais remplacer un mari ou un père, ni une main ou une jambe perdue lors d'un accident qui a rendu la victime dans l'incapacité de travailler. Cela est évident, mais l'assurance permet au moins à l'infirmes, la veuve, les orphelins, de percevoir des revenus et donc de conserver un niveau de vie respectable.

2.4.2. Le rôle économique

La fonction sociale de l'assureur a par elle-même des conséquences favorables sur l'économie en permettant à des victimes d'accidents ou de maladie de retrouver des ressources, afin d'éviter qu'elles ne soient pas à la charge de la collectivité tout en leur maintenant leur pouvoir de consommation.

En permettant à des entreprises de continuer à fonctionner après un sinistre, l'assurance consolide des emplois, des productions et préserve le tissu économique. Mais le rôle économique de l'assurance ne s'arrête pas à la préservation des acquis économiques à un instant donné.

L'assurance est en effet un moteur essentiel du développement économique pour au moins deux raisons : la garantie des investissements et le placement des cotisations.¹⁴

¹⁴ Elmayouf saida naima, « la cartographie des risques opérationnels dans l'assurance », mémoire du diplôme de magistère, option : comptabilité, contrôle et audit, p.p. : 09,10.

Section 3 : L'évolution de l'organisation des assurances en Algérie

L'assurance en Algérie s'est étendue en concomitance avec l'évolution de l'assurance en France pendant la période coloniale. Cela conduit après l'indépendance à l'héritage des lois et des règlements antérieurs qui n'ont été abrogés qu'en 1975. Après cette période, de nouvelles lois sont apparues permettant à l'assurance de connaître un nouvel essor.

3.1. La période coloniale

L'histoire de l'assurance en Algérie se confond pendant toute la période coloniale avec l'évolution de l'assurance en France.

L'intégration politique et économique de la colonie a entraîné celle de l'assurance à travers la mise en place d'une réglementation locale insérée à la législation métropolitaine et parmi ces textes métropolitains on peut citer : ¹⁵

- La loi du 13/07/1930, relative au contrat d'assurance ;
- Le décret du 14/06/1930, unifiant le contrôle de l'état sur les entreprises d'assurances de toute nature et de capitalisation et tendant à l'organisation de l'industrie des assurances ;
- Le décret du 29/07/1939, fixant la comptabilité des assurances de toute nature et de capitalisation ;
- Le décret 17/08/1941, relative au cautionnement et aux réserves exigibles des sociétés d'assurance et de capitalisation ;
- L'ordonnance du 29/09/1945, portant suppression du comité d'organisation des assurances et complétant le décret du 04/06/1938 ;
- L'ordonnance du 04/10/1945, qui enlève aux sociétés d'assurance la gestion des accidents du travail pour les confier à la sécurité sociale ;
- La loi de la 25/04/1946, relative à la nationalisation de certaines sociétés d'assurance et à l'industrie des assurances en général tel la CCR-ENA-CNA ;
- CCR : Caisse centrale de réassurance ;
- ENA : Ecole nationale d'administration ;
- CNA : Conseil national des assurances ;
- Extrait des lois : Les assurances en Algérie ;

¹⁵ Guernine Ourida et Guedouar Fahima, « Les assurance automobile, charges sinistres » ; mémoire de fin d'étude; option : comptabilité ; 2008 ; p13.

- Loi du 31/12/1951, instituant un fonds de garantie automobile pour la protection des victimes d'accidents corporels se trouvant en face d'un responsable en fuite ou insolvable ;

- Loi du 27/02/1958, rendant obligatoire l'assurance de responsabilité civil pour les propriétaires et usage de véhicule terrestre moteur, ce texte été modifié et complété par l'ordonnance 07/01/1959 ;

- A l'instar des autres branches d'assurance de personne qui ont été introduites en Algérie par le législateur français (la loi du juillet de 1930).

3.2. L'évolution des assurances après l'indépendance

Durant cette période, le marché des assurances en Algérie a fonctionné avec la logique de reprise de la souveraineté. Ces traits qui sont ceux d'une économie sous développée marqueront l'assurance algérienne au lendemain de l'indépendance.¹⁶

3.2.1. La nationalisation

Après l'indépendance, les opérations d'assurances en Algérie ne sont pratiquées que par les compagnies d'assurance étrangères (surtout françaises =270) 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 (textes) 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 leurs engagements.

Le législateur est alors intervenu par les lois datées de 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.

- La seconde loi n ° 63-201, exige des compagnies d'assurance sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisent par : Le contrôle et la surveillance par le

¹⁶ Guernine Ourida et Guedouar Fahima, Op.cit. P. 14,15.

ministre de finance de toutes les entreprises de toutes natures et de capitalisation et même des simples intermédiaires.

- L'agrément par le ministre de finance, que devait demander toute entreprise désirant exercer ou continuer d'exercer en Algérie ;

- Ce n'est qu'en mai 1966, que l'institution de monopole de l'Etat sur les assurances s'inscrit dans le lancement de la stratégie de développement et l'exploitation de toutes les opérations de l'assurance par le biais de deux ordonnances de nationalisation :

- L'ordonnance n°66-127, portant institution de monopole de l'Etat sur les opérations d'assurance ;

- L'ordonnance n°66-129, portant la nationalisation de la société d'assurance (SAA).

3.2.2. 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 (CAAR et SAA) 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.

D'abord, la suppression de la concurrence existante 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 suivants :

- Incendies et explosions (risque industriels et agricoles) ;
- Transports (maritimes et aviation) ;
- Grêle.

- **La SAA** : est spécialisée dans les petits et simples risques, il s'agit de:

- L'automobile ;
- L'incendie et explosion (risque simple) ;

- Vols ; brise de glass, dégât des eaux ;
- Responsabilité civile à caractère familial, artisanal et commercial ;
- Autres accidents corporels ;
- Multirisque habitation et professionnels
- Prévoyance sociale.¹⁷

3.2.3. La déspecialisation

Le système algérien de l'assurance est caractérisé par le monopole de l'Etat et la spécialisation des compagnies d'assurance qui activaient en la matière jusqu'au 1988, année qui marque des réformes économiques très importantes générant une recombposition structurelle de secteur d'assurance en particulier.

De ce fait, il a été décidé en 1989, une opération de spécialisation du secteur des assurances. C'est ainsi que toutes les compagnies d'assurances peuvent faire les mêmes activités, ce qui entraîne une concurrence entre les différentes sociétés de l'Etat.

Après les reformes et la spécialisation qui s'en est suivi, il a fallu attendre la promulgation de la loi n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances dont l'objectif été de libéraliser à l'instar des autres secteurs économiques nationaux l'activité de l'assurance.

En 1995, cette opération a été accompagnée en la réintroduction des systèmes intérimaires privés agréés par les compagnies d'assurance, une nouvelle politique commerciale plus dynamique a été instaurée pour une protection plus efficace des personnes et des biens.¹⁸

Au terme de ce premier chapitre, où il a été sujet du cadre conceptuel du secteur assurantiel, en synthèse, on peut conclure que l'assurance a connu de constants développements au cours des siècles passés et ceux-ci se sont considérablement accélères. Elle en connaîtra d'autres dans l'avenir. Mais une chose est sûre, c'est que le besoin fondamental de l'homme de protéger sa personne, sa famille, et ses biens contre les risques auxquels ils sont exposés ne changera pas. Ces risques se développent dans les sociétés modernes. L'assurance reste donc une solution unique pour protéger les hommes et leurs patrimoines.

¹⁷ Guernine Ourida et Guedouar Fahima, Op.cit. p.16.

¹⁸ Idem, Op.cit. p 17.

Chapitre II.

*La branche d'assurance automobile en
Algérie*

Introduction du chapitre II

En jargon marketing, la branche d'assurance automobile est sans doute celle qui représente pour les compagnies « le produit d'appel », en effet, cette branche est la plus sollicitée de toutes et cela du fait du caractère obligatoire qu'elle revête, mais pas que, elle est souscrite par les individus et les entreprises pour leurs flottes du fait que le risque menaçant les véhicules est omniprésent (vol, collusion, incendie, acte de sabotage.....).

Ce second chapitre traitera la branche d'assurance automobile, du cadre réglementaire au cadre technique en passant par les différents produits proposés afin de satisfaire les demandes des assurés et réduire l'asymétrie d'information existante entre les deux parties (Assureur-Assuré) Aussi, ce chapitre mettra en exergue la branche d'assurance automobile dans le contexte Algérien, qui revête ses spécificités par rapport à l'assurance automobile au niveau mondial.

Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile

L'automobile est le moyen de transport le plus répandu mais aussi le plus risqué. Les dégâts d'un accident ¹ peuvent s'avérer dramatique sur tous les plans, d'où la nécessité d'être bien assuré.

L'assurance automobile est certainement le produit d'assurance le plus familier du grand public. La principale raison est que le contrat de base dit Responsabilité Civile automobile est obligatoire pour tout véhicule en circulation.

1-1 Qu'est-ce que l'Assurance Automobile ?

Assurer sa voiture est, depuis 1958, 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 (personnes transportées). Elle permet de couvrir les frais engendrés lors de blessures causées à un individu (frais de prise en charge hospitalière, etc.) et en cas de dégâts matériels (sur d'autres véhicules, mais aussi sur des biens immobiliers, etc.).

En Algérie, la conduite d'un véhicule² non assuré constitue un délit répréhensible par la loi. Il peut entraîner une amende, une suspension de permis, voire une mise en fourrière du véhicule concerné par l'infraction.

1-2 Les garanties appliquées en assurance automobile

Le contrat d'assurance automobile est proposé à tout propriétaire ou conducteur d'un véhicule terrestre à moteur, sous forme de package comprenant obligatoirement la garantie de responsabilité civile et une ou plusieurs autres garanties facultatives.

La première découle d'une volonté impérative de la loi : elle est obligatoire et c'est le législateur qui en a fixé les conditions d'octroi. C'est ainsi que la prime est fixée par le ministère des finances sauf le cas des risques dits spéciaux qui obéissent à des accords entre les assureurs et les professions concernées. Quant aux garanties facultatives ; elles sont librement négociées par les parties.³

¹ Dans la présente partie, le terme « accident » s'entend de tout accident résultant de l'usage et de la conduite d'un véhicule automobile.

² Le mot véhicule désigne tout véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques et leur chargement

³ www.cna.dz consulté le : 04/04/2023 à 14H16

1-2-1 La garantie obligatoire

La garantie Responsabilité Civile (RC automobile) est la seule assurance obligatoire en automobile.

L'article 1er de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 modifiée et complétée par la loi n° 88-31 du 19 juillet 1988 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, oblige tout propriétaire de véhicule automobile, avant même de le mettre en circulation, à souscrire une assurance automobile, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile envers autrui.

L'assurance responsabilité civile (assurance RC auto) est l'assurance qui indemnise les victimes d'un accident de la route. Cette indemnisation concerne les préjudices matériels (aux véhicules) et corporels (aux personnes). En principe, quelle que soit la gravité du sinistre, les dégâts sont ainsi toujours pris en charge par le contrat d'assurance automobile du conducteur responsable.⁴

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 s'applique même si le véhicule ne circule pas, par exemple lorsqu'il est remis dans le garage.

1-2-2 Les garanties facultatives

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.

1.2.2.1. Dommages Avec ou Sans Collision « D.A.S.C »

Communément appelée « tous risques »⁵, cette garantie permet le remboursement des dommages occasionnés au véhicule assuré en cas de :

- Collision avec un autre véhicule qu'il soit ou non identifié ;
- Choc contre un corps fixe ou mobile ;
- Renversement sans collision préalable du véhicule assuré ;
- Dommages causés par :

⁴ <https://www.lelyn.fr> consulté le : 04/04/2023 à 14H

⁵ <https://www.cna.dz> 04/04/2023 à 15H

- Hautes eaux ;
- Inondations par débordement de cours d'eau naturel ou canalisé ou par refoulement d'égouts ;
- Eboulements de rochers ;
- Chutes de pierres ;
- Glissement de terrain ;
- Avalanches et grêle.

Cette garantie couvre (sous réserve des limites de garanties, cas de déchéances et autres exclusions mentionnées dans les conditions générales du contrat) les dommages précités, à concurrence de la valeur vénale du véhicule, sans tenir compte du niveau de responsabilité et de l'existence ou non d'une partie adverse.

Cette garantie est disponible, selon les sociétés d'assurance, en plusieurs options qui peuvent s'exprimer en pourcentage de la valeur du véhicule (100% ; 50% ; 25%...) ou en montant fixe (100.000 DA ; 200.000 DA...).

1.2.2.2. Dommages Collision « DC »

En cas de collision avec un autre véhicule, un motocycle, un piéton ou un animal appartenant à un tiers identifié, la garantie dommages collision permet le remboursement des dommages occasionnés au véhicule assuré, avant toute recherche de responsabilité et dans la limite du plafond défini aux conditions particulières variant de 5000 DA à la valeur vénale du véhicule.

La condition essentielle de la mise en œuvre de cette garantie étant l'identification du tiers, il est donc impératif de recueillir toutes les informations permettant d'identifier la partie adverse, et de les communiquer à l'assureur.

1.2.2.3. Vol et incendie du véhicule « V.I.V »

Ces deux garanties sont généralement jumelées :

- a) En cas de vol Indemnisation dans la limite de la valeur assurée des :
 - Dommages résultant de la disparition du véhicule assuré, ainsi que des pneumatiques, accessoires, et pièces de rechange (prévues dans le catalogue du constructeur et livrées en même temps que le véhicule) ;
 - Dommages et détériorations résultants d'une tentative de vol.
- b) En cas d'incendie et d'explosion A l'exclusion de ceux occasionnés par tout explosif transporté dans le véhicule assuré, l'assureur dédommagera toute

détérioration subie par le véhicule, ses accessoires et ses pièces de rechange (selon le catalogue du constructeur).

1.2.2.4. Bris De Glace « BDG »

L'assureur garantit l'assuré contre les dommages subis par le pare-brise, la lunette arrière, optiques de phares, toits vitrés, et glaces latérales du véhicule assuré, par projection de cailloux, de gravillons, ou d'autres corps que le véhicule soit en mouvement ou en stationnement.

Lorsque le pare-brise est techniquement réparable la Compagnie ne garantira que le coût de la réparation et non le remplacement du pare-brise⁶.

1.2.2.5. Défense et recours « DR » Permet :

- La prise en charge de la défense des intérêts de l'assuré devant les juridictions concernées, chaque fois qu'il est mis en cause du fait de l'utilisation du véhicule assuré ;
- L'exercice du recours contre le tiers responsable ou son assureur, pour récupérer le remboursement des dommages subis par le véhicule assuré.

1.2.2.6. Personne Transportées « PT »

Permet le paiement des indemnités prévues au contrat en cas de dommages corporels (décès, IPP⁷ et frais médicaux) subis par les passagers du véhicule assuré.

1.2.2.7. Assistance automobile Introduite depuis peu (avril 2007),

L'assistance automobile est de plus en plus proposée par les sociétés d'assurance en partenariat avec des sociétés d'assistance. Cette garantie permet, en cas d'accident ou de panne et sur simple appel téléphonique, la mise à la disposition de l'assuré et d'autres bénéficiaires d'une aide matérielle immédiate :

- Dépannage ou remorquage du véhicule ;
- Séjour et déplacement des bénéficiaires à cause de l'immobilisation du véhicule assuré... Le cas échéant, le bénéficiaire doit communiquer par téléphone ou tout autre moyen à la centrale d'alarme :
 - Le numéro du contrat d'assistance ;

⁶ « Assurance Auto », dispositions générales.

⁷ IPP : « taux d'incapacité permanente et partielle »

- Le nom et prénom ;
- L'endroit où il se trouve ;
- Le genre de service dont il a besoin ;
- Les coordonnées où il peut être joint.

1.3. Les différentes formules du contrat d'assurance automobile

Les nombreuses combinaisons de garanties proposées par les sociétés d'assurance peuvent dépendre de plusieurs facteurs :

- Stratégies commerciale de la société ;
- Age, état et genre du véhicule ;

La garantie de responsabilité civile (RC) étant obligatoire, elle est présente dans tout contrat d'assurance automobile.

Bien que facultative, la garantie « défense et recours » (DR) est systématiquement proposée dans toutes les formules.

La garantie assistance peut être souscrite avec tout type de formule, selon les accords conclus entre la société d'assurance et la société d'assistance.

Certaines sociétés d'assurance proposent des contrats d'assistance indépendamment du contrat automobile.

D'autres garanties non spécifiques à l'automobile peuvent être proposées dans le cadre de packages.

Voici quelques exemples de formules actuellement proposées par les assureurs :

1-3-1 La formule la plus complète est celle dite « tous risques »

Réservée aux véhicules neufs et moins de 7 ans, cette formule englobe, en plus de la RC et de la DASC (Dommages Avec ou Sans Collision) suivant l'option choisie, les garanties suivantes : VIV (Vol et Incendie) ; BDG (Bris De Glace) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes Transportées).

1-3-2 Les formules de « dommages collision »

- Dommages collision valeur vénale ou mini tous risques car généralement proposée après une « tous risques » : RC (Responsabilité Civile) ; DC (Dommages Collision) limitée à la valeur vénale du véhicule ; VIV (Vol et Incendie) ; BDG (Bris de Glace) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes Transportées) ;

- Dommages collision classiques : RC (Responsabilité Civile) ; DC (Dommages Collision) limitée à un montant fixe ; VIV (Vol et Incendie) ; BDG (Bris De Glace) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes transportées) ;

- Dommages collision simple : RC (Responsabilité Civile) ; DC (Dommages Collision) limitée à un montant fixe ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes Transportées).

1-3-3 Les formules « au tiers »

- RC (Responsabilité Civile) ; VIV (Vol et Incendie) ; BDG (bris De Glace) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes Transportées) ;

- RC (Responsabilité Civile) ; BDG (Bris De Glace) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes Transportées) ;

- RC (Responsabilité civile) ; DR (Défense et Recours) ; PT (Personnes transportées)

- RC (Responsabilité Civile) ; DR (Défense et Recours).

1.4. La souscription d'un contrat d'assurance automobile

La souscription est une étape cruciale de la vie d'un contrat d'assurance automobile. Le contrat d'assurance automobile est un document officiel dont toutes personnes propriétaire d'un véhicule doit disposer, lui permettant une protection contre les différents risques de la route.

1.4.1. Les personnes concernées

Un propriétaire d'un véhicule terrestre à moteur doit obligatoirement assurer son véhicule, au moins avec une garantie minimale. Le contrat relatif à l'obligation d'assurance doit être souscrit auprès des entreprises habilitées à pratiquer les opérations d'assurance. Il peut souscrire ce contrat d'assurance notamment auprès de l'un des organismes suivants :

a) Un agent général d'assurance

L'agent général d'assurance est un professionnel de l'assurance exerçant l'activité d'intermédiaire pour le compte d'une compagnie d'assurance dont il a reçu un mandat⁸.

Les agents généraux d'assurance analysent les risques de leurs clients, les conseillent sur les opportunités d'assurance, souscrivent des contrats pour le compte de leur compagnie,

⁸ <https://www.uar.dz> consulté le 04/04/2023 à 14H41

suivent la gestion des contrats au jour le jour, et assistent leurs clients en cas de sinistre depuis l'ouverture du dossier jusqu'à l'indemnisation ;

b) Un courtier en assurance

Le courtier d'assurance est une personne physique ou morale qui fait profession à son compte de s'entremettre entre les preneurs d'assurance et les sociétés d'assurance, en vue de faire souscrire un contrat d'assurance. Le courtier est le mandataire de l'assuré et il est responsable envers lui⁹.

Le courtier en assurance et l'agent général d'assurance sont considérés comme des intermédiaires d'assurance. A titre de comparaison, Le courtier est un commerçant inscrit au Registre de Commerce, il reçoit un mandat de son client, c'est-à-dire de l'assuré qu'il représente, il travaille avec toutes les compagnies d'assurances de la place, alors que l'agent général d'assurances est un mandataire d'une compagnie d'assurance ;

c) Une société d'assurance

Une société d'assurance est une entreprise qui propose des contrats d'assurance et établie un tarif en fonction d'une série de critères (âge, lieu de résidence, situation maritale, antécédents d'assurance...) ¹⁰. Les sociétés d'assurance se divisent en deux catégories, toutes deux réglementées par le code des assurances :

- Une compagnie d'assurance est une société anonyme (SA) détenues par des actionnaires. Son activité consiste à créer, gérer et vendre des produits d'assurance à destination de clients qui deviennent des assurés. C'est une personne « morale » dont les champs d'activité sont régis par le code de commerce ¹¹ ;

- Les sociétés d'assurance mutuelles (SAM) qui ont un statut de société civile à but non lucratif. elles ne sont pas cotées en bourse et ne rémunèrent donc pas d'actionnaires. Leur capital provient en principe exclusivement des cotisations de leurs adhérents ¹².

1-4-2 Les véhicules concernés

Tous les véhicules terrestres à moteurs (VTM) doivent être assurés. il s'agit entre autres :

- De voitures (particulières, utilitaires...) ;

⁹ Article 258 de l'ordonnance n° 95/07 du 25 janvier 1995 modifiée et complétée.

¹⁰ <http://www.lesfurets.com> consulté le 04/04/2023 à 16H

¹¹ <https://news-assurances.com> consulté le 04/04/2023 à 20H

¹² www.assurance-et-mutuelle.com consulté le 04/04/2023 à 20H30

- De 2 ou 3 roues (motos ou scooters) ou des quads, même non-homologués, comme les mini-motos par exemple ;
- De tondeuses autoportées, munies d'un siège qui permet au conducteur de manœuvrer l'engin.

1-4-3 La souscription, à quel nom ?

Lors de la souscription d'une assurance automobile, il est nécessaire d'indiquer à la compagnie d'assurance quelles seront les personnes qui prendront le volant du véhicule assuré. Il existe différents types de conducteurs en fonction du degré d'utilisation du véhicule:

–Le conducteur principal (habituel) : c'est la personne qui va conduire le plus le véhicule (c'est-à-dire plus de 50% du temps). De manière générale, le souscripteur est considéré comme le conducteur principal, mais n'est pas toujours le cas. Souscrire un contrat d'assurance à son nom pour un autre conducteur doit être clarifié pour éviter de futurs problèmes ;

–Le conducteur secondaire : c'est le véhicule est utilisé de manière régulière (mais moins souvent) par une autre personne que le conducteur principal, il est nécessaire de déclarer un conducteur secondaire ;

–Le conducteur occasionnel : toutes personnes autres que le conducteur habituel conduisant occasionnellement le véhicule assuré ;

–Le conducteur exclusif : la ou les personnes déclarées comme étant les seules et uniques à conduire le véhicule assurés.

1-4-4 Les documents obligatoires

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance automobile, un certain nombre d'informations doivent être renseignées, notamment en ce qui concerne le profil de l'assuré et le véhicule couvert. Pour valider la souscription de l'assurance, il est ensuite nécessaire de fournir à la compagnie d'assurance une copie de trois documents obligatoires :

A. Le certificat d'immatriculation Couramment appelé « carte grise », le certificat d'immatriculation est un document à présenter obligatoirement lors de la souscription. Il présente les caractéristiques du véhicule (modèle, puissance, date de mise en circulation...). Le nom indiqué sur la carte grise est celui de propriétaire de véhicule ;

B. Le permis de conduire Il est obligatoire de justifier sa capacité de conduite en présentant un permis de conduire valide lors de la souscription d'une assurance auto. Le permis doit être adapté à la catégorie du véhicule à assurer ;

C. Attestation de travail ou fiche de paie Pour bénéficier de réduction de prime pour certaines catégories professionnelles conventionnées avec l'entreprise d'assurance.

1-4-5 L'information des parties

L'assuré et l'assureur ont des obligations l'un envers l'autre dans la formation d'un contrat d'assurance automobile :

• Informations dues par l'assureur

L'assureur sollicité doit remettre une proposition d'assurance. Elle comprend :

- Une fiche d'information sur les garanties et les prix ;
- Un exemplaire du projet de contrat et de ses annexes ou une notice d'information détaillée. Les documents doit être clairs et rédigés en caractère apparent.

• Informations transmises par l'assuré

L'assuré devra signaler le type de garantie qu'il souhaite obtenir de la part de son assureur. Il doit au moins garantir le véhicule avec une assurance responsabilité civile, mais il peut généralement étendre cette garantie. La proposition peut prendre la forme d'un questionnaire, permettent à l'assureur d'évaluer les risques et de fixer la prime.

Les informations transmises par l'assuré doivent être exactes :

- Les informations sur l'assuré et tous les conducteurs éventuels inscrits dans le contrat (nom, prénom, date et lieu de naissance, date d'obtention et numéro du permis de conduire,...) ;
- Les informations concernant l'automobile (date de mise en circulation, usage, modèle, carburant, numéro d'immatriculation, kilométrage, la couleur,...).

Une fausse déclaration ou une omission peuvent avoir de lourdes conséquences et elle est considérée comme une escroquerie. Si la proposition est convenable, l'assuré doit la signer et les remettre à l'assureur avec les documents demandés.

Une fois la proposition signée parvient à l'assureur, le contrat est formé et l'assureur transmet à l'assuré une attestation qui prouve l'existence du contrat.

1-4-6 L'attestation d'assurance

Au moment de la souscription, la compagnie d'assurance fournit au nouvel assuré une attestation d'assurance ou « carte verte ». Initialement, une attestation temporaire peut être produite, en attendant l'envoi du document définitif. L'attestation d'assurance est composée de deux volets :

– Le certificat d'assurance de forme carrée, à apposer sur le pare-brise du véhicule ;

– L'attestation elle-même où figurent les informations sur l'assurance et le souscripteur. Ce certificat sert à indiquer lors d'un contrôle des forces de l'ordre que le véhicule est bien couvert par une assurance auto et non en défaut d'assurance, ce qui est puni par la loi.

1-4-7 La date d'effet de la police d'assurance automobile

La date d'effet est la date à partir de laquelle les garanties du contrat d'assurance entrent en vigueur. Le contrat peut prendre effet soit au moment même où il est conclu, soit à échéance différée selon une date convenue à l'avance entre l'assureur et l'assuré.

1-4-8 La durée du contrat d'assurance automobile

La durée du contrat souscrit s'étend sur une année entière. Par exemple si la souscription a lieu en octobre 2016, le contrat d'assurance auto court jusqu'à octobre 2017, date à laquelle les garanties ne seront plus valables. Passé ce délai, une nouvelle prime d'assurance automobile devra être payée pour avoir la certitude d'être couvert en cas de sinistre. Si l'assuré ne se manifeste pas dans les délais prévus auprès de l'assurance pour résilier la police d'assurance (à savoir au plus tard 2 mois avant la date de fin de contrat), l'assureur est en droit de reconduire tacitement le contrat d'assurance automobile.

1-4-9 Nouveau contrat ou avenant au contrat d'assurance ?

Un avenant est un document qui s'ajoute au contrat d'assurance pour prendre en compte tout changement qui surviendrait par rapport à ce qui est noté dans le contrat initial. L'avenant représente la preuve que le contrat ne soit pas à nouveau entièrement réécrit.

Un changement de situation n'implique pas nécessairement l'écriture d'un tout nouveau contrat d'assurance. Il revient à l'assureur de choisir entre nouveau contrat ou avenant. Dans tous les cas, une signature de l'assuré sera nécessaire.

1.5. Les types du contrat d'assurance automobile

Depuis 1958, la loi impose à chaque véhicule terrestre à moteur d'être couvert par un contrat d'assurance automobile. Il existe deux principaux genres de contrats d'assurance auto :

1-5-1 Le contrat d'assurance flotte automobile

Les foyers et sociétés possédant plusieurs véhicules ont l'opportunité de souscrire un contrat unique d'assurance spécifiques, appelé contrat d'assurance flotte automobile.

1) Les caractéristiques du contrat en flotte

Très utilisé par les entreprises, ce type d'assurance se caractérise par 3 points essentiels :

➤ **Une assurance unique couvrant plusieurs véhicules en même temps :**
L'assurance flotte automobile est une assurance qui a la capacité de couvrir plusieurs véhicules (la flotte automobile) regroupés dans « un parc automobile » à partir d'un seul contrat souscrit. Ce type de prestation très spécifique peut être sollicité dès qu'il existe un minimum de trois véhicules à assurer. Le contrat en flotte est considérée comme très pratique puisqu'elle permet de n'avoir à s'occuper que d'un seul contrat et, donc, de gagner du temps.

➤ **Un contrat d'assurance sans bonus-malus :** La grande particularité de l'assurance flotte automobile est que le contrat n'inclut pas l'habituel coefficient de réduction-majoration (CRM) que l'on appelle « bonus-malus¹³ ».

Le contrat d'assurance flotte automobile doit être établi au nom d'un seul conducteur principal pour l'ensemble des véhicules, ce qui n'empêche évidemment pas ceux-ci soient utilisés par d'autres personnes, un conducteur secondaire peut être inscrit au contrat : il sera placé sous la responsabilité de l'assuré qui reste le seul à payer les cotisations et à devoir déclarer les éventuels sinistres.

Comme il n'existe pas de CRM, la cotisation est calculée chaque année, au moment de l'échéance du contrat, en fonction des sinistres déclarés l'année précédente et des profils des différents conducteurs (principal, secondaire, occasionnel).

➤ **Un contrat négociable sur plusieurs points Etant donné l'absence de bonus-malus,** le contrat d'assurance flotte automobile laisse une part très importante à la négociation entre l'assureur et l'assuré, que ce soit au moment de la souscription du contrat ou de son renouvellement lors de chaque réévaluation annuelle. Théoriquement, le regroupement de

¹³ Il s'agit d'un coefficient calculé selon l'ancienneté de l'assuré, en tant que conducteur, et des sinistres déclarés durant cette période.

l'ensemble des véhicules dans une police « flotte » permet un tarif inférieur au total des cotisations applicables à chacun des véhicules en cas de souscription par mono-contrat.

2) Les types d'assurances de flotte

Selon l'importance de la flotte et l'assureur, il existe différents modes d'adaptation du contrat aux mouvements du parc :

- **Les contrats d'assurance de flotte fermée** Dans ce type de contrat, 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 de flotte ouverte** (ou parc flottant) Dans ce type de contrat, Le nombre et les caractéristiques des véhicules ne sont pas connus. En général, il s'agit de très grosses flottes (de plus de 50 véhicules par exemple).

1-5-2 La police « mono véhicule »

Le contrat « mono véhicule » est destiné à garantir les risques d'incidents pouvant survenir à des voitures ne nécessitant pas de permis de conduire et pour les moyens de locomotion à deux roues¹⁴.

Ce type de contrat d'assurance est très prisé par les particuliers. De plus, il est souscrit dans le cadre d'un usage privé ou pour les déplacements professionnels. Le montant de la prime à payer varie selon le kilométrage estimatif à parcourir dans l'année.

1.6. Que faire en cas de sinistre ?

Une déclaration de sinistre doit être faite rapidement auprès de l'assureur : un accident doit être déclaré dans un délai de sept jours, un vol dans les trois jours. Au-delà, l'assureur pourrait rejeter le dossier. La déclaration doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception ou délivré par porteur.

La déclaration prend le plus souvent la forme d'un constat amiable : ce document est très important. En effet, c'est sur la base du constat qui sera déterminé le partage des responsabilités et donc les indemnités respectives des victimes de l'accident.

1-6-1 Constat amiable : comment ça marche ?

Le constat - un pré-imprimé standard - est rempli et signé par les deux conducteurs. L'assureur va rembourser son assuré directement sur la base d'un barème qui tient compte des responsabilités respectives de chacun au vu du constat. Celui-ci doit donc être rempli avec le plus grand soin : les références du véhicule et de l'assurance, les circonstances exactes de

¹⁴ www.comparateur-assurance-pas-cher.fr consulté le : 05/04/2023 à 14H

l'accident, l'identité du conducteur, la position des véhicules, l'indication des chocs sur les voitures, l'identité des victimes et/ou des témoins, la déclaration des dommages corporels, etc.

Le constat amiable est réservé aux accidents mineurs (un plafond est régulièrement mis à jour) entre deux ou plusieurs conducteurs identifiés. Il concerne cependant la majorité des accidents de la circulation.

En cas d'accident grave ou si les autorités sont sur place, un procès-verbal sera dressé et joint à la déclaration. Une expertise sera la plupart du temps diligentée afin de déterminer la nature et le montant des réparations. C'est sur la base de la déclaration et de cette expertise que l'assureur va déterminer le partage des responsabilités et le montant de l'indemnisation.

1-6-2 Les délais d'indemnisation

La loi impose un délai maximum d'indemnisation de soixante (60) jours. De plus, depuis la pratique du constat amiable, les délais d'indemnisation des petits sinistres se sont encore accélérés. Mais, en pratique, les délais vont bien au-delà des deux mois imposés : c'est l'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.

Section 2 : Les garanties d'assurance automobile

Les garanties consistent à couvrir l'assuré contre les dommages matériels survenant en cours de transport terrestre à la marchandise transportée et qui serait la conséquence directe d'un des accidents suivants : incendie, collision du véhicule assuré. Ces garanties qui peuvent être accordées sont :

2-1 Les garanties d'assurance automobile

Les garanties présentes dans un contrat d'assurance auto 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.

2-1-1-Les garanties obligatoires (Les garanties responsabilité civile (RC))

Selon les conditions générales de la police d'assurance automobile : tout propriétaire d'un véhicule est obligé de s'assurer en RC en raison de dommage corporel causé au tiers. La garantie civile comprend, la responsabilité en circulation qui s'agit d'une garantie des dommages corporels causés à autrui pendant que le véhicule est en circulation et la responsabilité civile hors circulation : La société garantit l'assuré contre les conséquences

pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut couvrir 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.

Toutefois, cette garantie ne couvre pas les sinistres survenant lorsque le moteur du véhicule assuré et utilisé comme source d'énergie pour effectuer des travaux, quel que soit leur nature.

2-1-1-1-La responsabilité civile en circulation

La Compagnie 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 au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule dans les conditions définies :

- Accident, incendie ou explosion causés par ce véhicule ou par un appareil terrestre qui lui est attelé, lorsque l'emploi d'un tel véhicule est stipulé aux cinq (5) conditions particulières, par les accessoires et produits servant à leur utilisation, ou par les objets et substances qu'ils transportent ;
- La chute de ces accessoires, produits, objets et substances. La Compagnie garantit également l'indemnisation des dommages corporels consécutifs aux accidents de la circulation pour toute victime ou ses ayants droit alors même qu'elle n'aurait pas la qualité de tiers vis-à-vis de la personne civilement responsable, conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 74-15, du 30 janvier 1974, complétée et modifiée par la Loi 88-31 du 19 juillet 1988.

2-1-1-2-La responsabilité civile hors circulation

La compagnie garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité que celui-ci peut encourir en raison de dommages corporels ou matériels causés à autrui et résultants d'un fait prévu dans les conditions ci-dessus, lorsque ce fait n'est survenu ni au cours ni à l'occasion de la circulation du véhicule assuré.

Toutefois, cette garantie ne couvre pas les sinistres survenant lorsque le moteur du véhicule assuré est utilisé comme source d'énergie pour effectuer des travaux de quelque nature que ce soit.¹⁵

¹⁵ Conditions générales visa N°04/M.F/DAASS, police d'assurance « Assurance automobile » (document internes de la SAA).

2-1-2-Les garanties facultatives

L'assuré qui ne trouverait pas la garantie responsabilité civile suffisamment protectrice peut choisir de souscrire des garanties plus étendues et se prémunir face à davantage de situations. On distingue :

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

Elle concerne les accidents avec ou sans collision. En cas de collision avec un véhicule de choc contre un corps fixe ou mobile ou de renversement sans collision préalable du véhicule assuré, la société garanti le paiement de la réparation des dommages que cet événement aura causés au véhicule assuré ou aux accessoires ou pièces de rechange prévus dans le catalogue du constructeur.

Au titre d'indemnité forfaitaire pour le préjudice causé à l'assuré par frais de dépannage et privation de l'assuré de son véhicule. Le versement dans la limite de 200 dinars d'une somme égale à un certain pourcentage du montant des dommages subis conformément aux stipulations de l'alinéa précédent.

Ce pourcentage est fixé comme suit :

- 4% pour les véhicules de tourisme à usage d'affaires ;
- 6% pour les commerciaux à usage de transport privé de marchandises ;
- 8% pour les véhicules commerciaux à usage de transport privé de voyageurs et de marchandises.

2-1-2-2-Les dommages collision (DC)

La garantie dommages collision n'intervient qu'en cas de collision avec piéton, un autre véhicule ou un animal dont le propriétaire est connu et assuré.

Comme pour la garantie dommages tous accidents, certains accessoires qui ne figurent pas dans le catalogue du constructeur ne sont pas toujours pris en charge. Il faut les déclarer à l'assureur lors de la souscription du contrat pour qu'ils fassent l'objet d'une garantie d'assurance.

2-1-2-3-Les garanties bris de glace(BDG)

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

2-1-2-4-La garantie vol

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

En cas de vol, l'indemnité n'est pas versée avant un certain délai. Si le véhicule est retrouvé entre-temps, l'assuré est indemnisé des éventuels dégâts causés par les voleurs.

Pour bénéficier de la garantie vol, des mesures de prévention, variable selon les contrats, est souvent exigé. Le vandalisme est couvert en annexe à vol dans des limites variables selon les contrats.

2-1-2-5-La garantie incendie

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. En principe, la garantie incendie inclut aussi l'indemnisation des conséquences d'une explosion, de la chute de la foudre ou d'une combustion spontanée.¹⁶

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

Au titre de cette garantie, la société d'assurance garantie la défense des intérêts civile de l'assuré devant les juridictions concernées lorsque sa responsabilité e est mise en cause du fait de l'utilisation des véhicules désignés au contrat, la société pourvoit également à sa défense devant les tribunaux régressifs en cas de poursuite engagée par le ministère public à la suite d'une infraction aux règles de la circulation ou pour délit d'imprudence commis dans la conduite du véhicule, l'assureur exerce à la place de son assuré le recours contre les tiers responsables d'accident causé au véhicule de l'assuré, à l'amiable ou par voie de justice.

2-1-2-7-La garantie catastrophe naturelle

Si le contrat comporte une garantie dommages au véhicule (dommages tous accidents, dommages collision, vol, incendie...), l'assuré bénéficie obligatoirement d'une assurance pour les dégâts causés par les catastrophes naturelles (inondation, avalanche, tremblement de terre...). Cette garantie joue après parution d'un arrêté au journal officiel

2-1-2-8-La garantie assistance

Cette garantie permet d'être dépannée ou remorquée en cas de panne ou d'accident. De nombreux contrats prévoient aussi d'envoi de pièces détachées, les frais d'hébergement

¹⁶ KAIM, G et FAKED,S « Evolution et politique des s en Algérie : Assurance automobile » ; mémoire de fin d'étude, option finance ;2004 ;p.38 .

pendant la durée de réparation ou de conduite à destination, les frais de récupération du véhicule et le paiement d'une caution à l'étranger.

La société d'assistance assure elle-même le service de ces prestations en nature, sur simple appel téléphonique, après avoir vérifié l'existence de la garantie.

L'assistance aux passagers prévoit généralement le rapatriement en cas de panne et si les services d'assistance d'appliquent dans les pays traversés en cas de voyage à l'étranger.

2-1-3-Les garanties contractuelles

Ces garanties permettent d'accorder au souscripteur des garanties ainsi qu'aux membres transportés de sa famille. Il suffit des garanties suivantes :

- En cas de décès : L'assureur s'engage à verser à capitale aux conditions particulières ;
- En cas d'infirmité permanente : Lorsque les personnes sont atteintes égales au produit du capital garanti par le taux incapacité ;
- Frais de traitement : La garantie des frais de traitement permet le remboursement à l'assuré. De ceux-ci de couvrir tous les frais médicaux pharmaceutiques à condition de les justifier par des pièces légales requises.

Ce second chapitre été consacré à la branche phare des assurance dommage en l'occurrence l'assurance automobile, en effet 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 (RC), toutefois il est laissé libre choix à la volonté des assurés de souscrire à des garanties facultatives (mais pas moins importantes) : vol, incendie, dommage aux véhicules ...etc., qui les protègent contre les dommages survenus.

Section 3 : L'assurance automobile en Algérie

En langage du marketing, l'assurance automobile est le produit d'appel des compagnies d'assurance dommage, en effet, cette branche est réputée être celle réalisant la part la plus importante du chiffre d'affaires des opérateurs en assurance. L'Algérie n'échappe pas à la règle, en effet, l'arrêt des importations des véhicules neufs depuis 2016 à frapper en plein fouet la top-line des comptes de résultat des compagnies car le parc automobile national a enregistré une stagnation et a cet effet, les contrats en portefeuille ont aussi suivi la tendance de l'importation voir même baisser lors de la perte des assurés s'orientant vers d'autres compagnies concurrentes

3-1. Rappel historique sur l'assurance automobile en Algérie

Au lendemain de l'indépendance de l'Algérie en 1962, l'activité d'assurance automobile était régie par la loi française du 27 février 1958 relative à l'obligation d'assurance automobile et ce, en vertu d'une décision des pouvoirs publics de reconduire dans tous ses effets, cette même loi, déjà en vigueur en Algérie avant l'indépendance.

Cette situation a duré jusqu'en 1966, lorsque le gouvernement algérien avait décidé d'abroger tous les textes français reconduits en 1962, y compris ceux relatifs aux assurances.

Entre 1966 et 1974, notre pays a connu, en matière de législation des assurances, un vide juridique¹⁷ qui n'a pris fin qu'avec la promulgation du premier texte algérien relatif aux assurances. Un texte consacré spécifiquement et exclusivement à l'assurance automobile.

Il s'agit de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation qui maintient le principe du droit commun en ce qui concerne la réparation des dommages matériels et qui instaure une véritable révolution dans le principe d'indemnisation des accidents corporels dès lors que : « tout accident de la circulation automobile ayant entraîné des dommages corporels ouvre droit à indemnisation pour toute victime ou ses ayants droit, alors même qu'elle n'aurait pas la qualité de tiers vis à vis de la personne civilement responsable de l'accident¹⁸ ».

Plus encore cette indemnisation est étendue au souscripteur ou au propriétaire du véhicule mais aussi, même au conducteur du véhicule, autour de l'accident dans certaines conditions.

¹⁷ www.uar.dz (consulté le 10/04/2023 à 15H)

¹⁸ Idem

Chapitre II : La branche d'assurance automobile en Algérie

Ces dérogations aux principes connus jusque- là ont été introduites en adéquation avec le contexte politique et environnement socio-économique de l'époque.

La loi 88-31 du 19 juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance 74-15 est venue préciser les modalités d'indemnisations et réviser le barème en vigueur tout en maintenant le principe d'indemnisation cité plus haut, toujours d'actualité.

Certes, la première préoccupation des pouvoirs publics reste la protection des victimes des accidents de la route et de leurs ayants droit, cependant une réflexion est engagée autour de ce dispositif pour l'adapter aux nouvelles données économiques du pays.

Juste après la promulgation du premier texte régissant l'assurance automobile, les pouvoirs publics ont décidé d'organiser le marché de l'assurance en répartissant la couverture des risques entre quatre sociétés qui activaient alors. Il s'agit de¹⁹ :

- CAAR : pour l'assurance des risques industriels, des risques de construction et des risques transports dévolues ensuite à la CAAT, à compter de 1986.
- SAA : pour l'assurance automobile, les risques de masse et les assurances de personnes.
- CNMA : assurance automobile et assurance risques agricoles.
- MAATEC : assurance automobile (uniquement).

Cette période qui a duré de 1975 à 1990 a entraîné des changements sur le plan comportemental où l'aspect commercial et marketing fut relégué au second plan.

L'Algérie, premier pays d'Afrique sur le plan de la superficie (2 381 741 km²) compte, à fin de 2017, une population de 41.3 millions d'habitants et un parc national automobile de 5 986 000²⁰ véhicules dont près de 50% de vingt ans d'âge et plus, malgré les efforts de rajeunissement du parc déployés depuis le début des années 2000.

3-2. Cadre législatif et réglementaire

L'assurance automobile, particulièrement la garantie Responsabilité Civile couvrant les dommages causés aux tiers, (garantie obligatoire) est très réglementée par les pouvoirs publics.

Plusieurs textes sont consacrés exclusivement à ce type de couverture, à savoir²¹ :

- L'Ordonnance 74/15 du 30 janvier 1974 ;

¹⁹ www.uar.dz (consulté le 10/04/2023 à 16H)

²⁰ www.ons.dz (consulté le 10/04/2023 à 16H45)

²¹ « L'assurance automobile en Algérie », Séminaire UAR- CCR Alger, 04 novembre 2015

Chapitre II : La branche d'assurance automobile en Algérie

- La Loi 88-31 du 19 juillet 1988, modifiant et complétant l'Ordonnance 74/15.
- Les Décrets : 80/34 - 80/35 - 80/36- 80/37 du 16 Février 1980.

- Le Décret Exécutif n° 04/103 du 05 Avril 2004 portant création et fixant les statuts du FGA.

- Les Arrêtés (attestation d'assurance, assurance des cyclomoteurs).

Par ailleurs, plusieurs articles sont introduits par les différentes Lois de Finances, pour amender certaines rubriques en relation avec l'assurance automobile.

3-3 Chiffre d'affaire en assurance automobile et son évolution

L'assurance automobile constitue pour le marché algérien, la branche principale, elle domine toujours avec plus de 60.19% de part du marché en 2017. Le volume de primes réalisé durant les (10) dernières années, s'établit comme suit :

Tableau n° 01 : le volume des primes en assurance automobile durant 10 exercices (Chiffres en millions de Dinars)

Exercices	Chiffre d'affaires réalisé	Taux de progression
2009	35.4330	20%
2010	40.329	14%
2011	43.958	9%
2012	53.118	21%
2013	61.073	15%
2014	65.360	7%
2015	66.841	2%
2016	65.905	-1.4%
2017	62.082	-5.8%

Source: www.uar.dz

On remarque que la branche automobile a enregistré, ces dix (10) dernières années une progression régulière de l'ordre de 12 % en moyenne avec un pic de 21% en 2012, en raison

Chapitre II : La branche d'assurance automobile en Algérie

notamment de l'augmentation des tarifs de la garantie « tous risque »²² ainsi qu'à la limitation des remises accordées par les sociétés d'assurance. Cette progression est le résultat de :

–l'accroissement du parc automobile national, (importations de véhicules neufs, évalués à 400.000 véhicules en moyenne par an).

–l'offre de nouveaux produits et de nouvelles formules mises en place par les compagnies

En revanche, les deux dernières années, l'assurance automobile a connu une baisse du chiffre d'affaire. la baisse du chiffre d'affaires des assurances automobile s'explique par un net recul du nombre des nouvelles immatriculations. L'institution d'un dispositif de licences automobiles a considérablement réduit le nombre des véhicules importés et, de ce fait, le nombre des véhicules vendus sur le marché²³.

3-4 Sinistralité et indemnisation

➤ Sinistralité La route en Algérie tue largement plus que le terrorisme même durant les années de braises. Concernant ce volet, les accidents de la route en Algérie sont de plus en plus nombreux, de plus en plus graves et de plus en plus meurtriers. Avec 25000 à 30000 accidents corporels par/an, on enregistre une moyenne de dix à douze décès et 90 à 100 blessés par jour et entre trois et cinq accidents d'une gravité extrême, chaque année en Algérie.

Exemples, en 2017:

– Trois mille six cent trente-neuf (3.639) personnes ont en effet trouvé la mort
– 36.287 autres ont été blessées dans 25.038 accidents de la route enregistrés durant l'année 2017 indique le Centre national de prévention et de sécurité routières (CNPSR).
Le tableau suivant montre ces chiffres horribles :

Tableau N° 02: Les accidents de route en Algérie durant la période 2009 jusqu'a 2017.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accidents	41224	32873	41467	42477	44907	24388	32921	27168	10505
Blessés	64979	52435	66361	69141	69582	44546	52447	41544	18175
tués	4607	3660	4598	4447	4540	3984	4267	3718	2913

Source : CNPSR Centre National de Prévention et de Sécurité Routière

²² Assia BELHOUCHE, Redjem NECIB, « crédibilité des primes d'assurance automobile en Algérie », Décembre 2015.

²³ www.cna.dz (consulté le 10/04/2023 à 19H)

Chapitre II : La branche d'assurance automobile en Algérie

La branche automobile reste marquée par une sinistralité en nette croissance, vu l'importance du nombre d'accidents.

Concernant les dommages matériels, les assureurs enregistrent chaque année plus de un million de déclarations de sinistres, quarante pour cent, environ (40%) pour la seule SAA (société algérienne des assurances) avec plus de 4000.000²⁴ de déclarations par an.

Au-delà des pertes humaines et des blessés en hausse fulgurante, le phénomène des accidents de la route occasionne un impact économique équivalent à 100 milliards²⁵ de dinars par an.

A noter que l'élément humain constitue la première cause de ces accidents dans près de 85% des cas.

Indemnisation Les règlements opérés dans le cadre de l'assurance automobile représentent 75% du montant global des sinistres réglés par les assureurs, toutes branches confondues.

Au titre de l'exercice 2017, les assureurs ont procédé aux règlements de milliers de dossiers sinistres automobiles pour un montant de 26.2 Mds DA²⁶

Tableau N° 03 : Taux de progression des montants des indemnisations :

exercice	Montants des indemnisations	Taux de progression
2009	26478	25%
2010	26560	0%
2011	30483	15%
2012	36417	20%
2013	40569	12%
2014	44769	10%
2015	47200	6%

Source : www.uar.dz

Le niveau d'indemnisation en assurance automobile dans notre pays demeure relativement faible en dépit des efforts de règlement consentis ces dernières années et des résultats encourageants enregistrés au cours des dernières années.

²⁴ www.uar.dz (consulté le 13/04/2023 à 11H)

²⁵ Selon les chiffres du ministère des transports

²⁶ www.radioalgerie.dz (consulté le 13/04/2023 à 13H)

Chapitre II : La branche d'assurance automobile en Algérie

Cependant, la cadence des règlements reste en décalage par rapport au nombre sans cesse croissant des accidents enregistrés causant en accumulation des stocks de sinistres à payer.

En effet, la forte progression du parc national automobile et le nombre de sinistres enregistrés de plus en plus se levé, ont provoqué un ralentissement des règlements de sinistres.

Le dossier lié au règlement des sinistres automobiles constitue, aussi, la principale contrainte pour les compagnies d'assurances. Aussi, l'importance du nombre de dossiers sinistres automobiles et des recours explique les lenteurs dans le traitement et l'assainissement des dossiers, d'où l'incompréhension, mais aussi le mécontentement des assurés.

A propos des stocks des dossiers en suspens que les assureurs tiennent absolument à résorber, il a été procédé à l'élaboration d'un nouveau dispositif pour une meilleure prise en charge des assurés contre les sinistres matériels de véhicules, dans le cadre d'une convention appelée Indemnisation directe des assurés (IDA), censée permettre aux assurés contre les dommages et collisions de véhicules d'être indemnisés systématiquement sans passer par le recours, que ce soit pour la partie dommages ou pour la partie responsabilité civile. Aussi, et pour faciliter la mise en œuvre de l'IDA, les assureurs vont devoir simplifier le constat à l'amiable d'accident.

Conclusion

Le besoin de sécurité est profondément ancré dans la nature humaine. Le marché des assurances est un contexte privilégié d'information complète entre l'agent (l'assuré) et le principal (l'assureur). Un contrat d'assurance automobile permet de couvrir son souscripteur contre les risques d'accidents routiers mais pas que, donc le principe consiste à demander au preneur d'assurance une prime qui correspond au risque individuel qu'il ne peut pas être mis en pratique dès la souscription du contrat.

Au terme de ce chapitre, il a été question de mettre l'accent sur la première variante de la problématique, en outre l'assurance automobile dans le contexte Algérien, ainsi ce chapitre servira de soubassement théorique afin de répondre à la question de recherche dans le prochain chapitre qui sera dédié à la gestion des sinistres de la branche d'assurance automobile.

Chapitre III.

*La gestion des sinistres automobiles au
sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou*

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Introduction du chapitre III

Après avoir fait un bailliage des concepts théoriques liés aux variables de la problématique de recherche dans les deux premiers chapitres, entre autres le secteur des assurances, la branche d'assurance automobile et la notion de gestion de sinistre ; cet ultime chapitre sera dédié à l'étude empirique.

En effet, il sera sujet, dans ce troisième chapitre mettre en test les hypothèses de recherche avancées dans le cadrage théorique de la problématique de recherche, et cela via une étude de cas pratique sur le manuel procédural de la couverture des sinistres automobiles au sein de la Société Algérienne des Assurance (SAA) dans la Direction régionale de Tizi-Ouzou et plus précisément l'agence 2083 de cette compagnie d'assurance.

Cet ultime chapitre tendra à expliciter le mécanisme de la couverture des sinistre liés à la branche automobile ainsi que d'éclaircir le processus d'indemnisation, pour enfin dresser un constat sur les pratiques de la SAA en matière de gestion des sinistres.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil « SAA 2083 » de Tizi-Ouzou

1-1 Présentation de la société algérienne d'assurance

La Société Algérienne d'Assurance « SAA » est une entreprise publique économique, agréée pour pratiquer l'ensemble des branches d'assurance, elle est la première société d'assurance et de réassurance en Algérie.

La SAA est une société par action, elle est sise aujourd'hui au quartier d'affaires de Bab-Ezzouar, Alger, et se positionne parmi les acteurs majeurs du secteur national des assurances avec 21,6% de part du marché et un chiffre d'affaires de 29 milliards DA en 2021. Avec plus de 500 points de vente (agences directes et agents généraux agréés) et 189 guichets bancassurance sur tout le territoire National, la SAA assure un service de proximité à ses clients.¹

- En quelques chiffres clé la SAA c'est :
- Plus de deux millions de clients ;
- 1er Assureur Automobile avec 17.6 MILIARDS DA;
- 2ème Assureur Agricole avec 0.6 MILIARDS DA;
- 3ème Assureur IRDT avec 8 MILIARDS DA;
- 4ème Assureur TRANSPORT avec 0.4 MILIARDS DA.¹

1-2 Evolution de la société algérienne d'assurance

La société algérienne d'assurance (SAA) a vu le jour le 12 décembre 1963 sous forme de société mixte Algéro-Egyptienne dont le capital était détenu à hauteur de 61% par l'Algérie et 31 % par l'Égypte étant 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 événements. En effet, dans le cadre de nationalisation initiée par l'Algérie, la société nationale d'assurance SAA est devenue le 27 mai 1996 à 100% une société algérienne par ordonnance n°66_127 à l'occasion du monopole de l'état sur les opérations d'assurance, malgré la nationalisation des opérations d'assurance certaines

¹ www.saa.dz consulté le 01/10/2022 à 11:42

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

assurances ont continué de fonctionner selon l'ancienne réglementation coloniale. En 1973, il y a eu la suppression des intermédiaires privés d'assurance qui ont été intégrés en tant que fonctionnaire ou salariés dans les compagnies d'assurance algérienne. En janvier 1976, la spécialisation des entreprises d'assurance 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 risques particuliers commerçant et artisans.

C'est à la suite de cela que la société nationale d'assurance 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.²

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, compris ceux des domaines agricoles.

A la fin des années 80 (en 1988) les sociétés d'assurance ont été admises au passage de l'autonomie des entreprises la société nationale d'assurance SAA au même titre que la CAAT et la CAAR et la CCR ont été transformée en EPE (entreprises publiques économiques) sous tutelle des fonds de participation mais avec leur dissolution, les compagnies ont été placées sous tutelle du trésor public.³

En 1995 dans le cadre de l'ouverture de l'Algérie à l'économie du marché, il y a eu abrogation de la loi 08/07 par l'ordonnance 95/07 cette ordonnance a comme nouveauté, l'ouverture du marché intermédiaire privé (agents généraux et courtiers) et agréer des compagnies d'assurance privées et étrangères soumises au droit algérien.¹

Elle a aussi levé le monopole et la spécialisation des assurances dans les branches précises.

À partir de 2000/2001, avec l'embellie financière de l'époque, la SAA, à l'instar des autres acteurs du marché, a saisi les opportunités offertes notamment dans le secteur de l'automobile (importation d'environ cinq cent mille unités/an) pour développer son activité et afficher des taux de croissance à deux chiffres.

En 2004, intervient une réorganisation structurelle de la compagnie, avec la création de divisions par segment de marché, avec pour objectif d'accompagner l'évolution de l'activité

²<https://wikimemoires.net/2022/05/la-societe-nationale-dassurance-saa/> consulté le 01/10/2022 à 12:22

³<https://wikimemoires.net/2022/05/la-societe-nationale-dassurance-saa/> consulté le 01/10/2022 à 12:28.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

et d'améliorer la productivité du travail. Cette même année marque la fin de mandat pour la SAA en tant que gestionnaire du FSI (Fonds spécial d'indemnisation des accidentés de la route) et la création du Fonds de garantie automobile (FGA).

En 2014, avec la baisse drastique des recettes pétrolières, et l'arrêt brutal quelque temps après des importations des véhicules, il fallait impérativement revoir ses cartes. « Ainsi, face à une conjoncture économique de plus en plus difficile et à la concurrence des autres compagnies, une nouvelle réflexion était inévitable. C'est dans ce sens qu'il a été mis en place, dès cette année-là, une stratégie fondée sur la diversification des produits et des segments d'activité auxquels s'adresse la compagnie. L'objectif principal étant de se départir graduellement de la dépendance vis-à-vis de la branche historique, qu'était l'assurance automobile, qui représente actuellement moins de 70% du portefeuille, alors qu'elle était de 85% auparavant », relate son président-directeur général de la SAA.

Dans le cadre de cette stratégie de diversification, priorité était donnée au réseau de distribution avec l'objectif de sa rénovation, de sa modernisation et de son accompagnement à l'effet de jouer pleinement son rôle de vitrine commerciale de la compagnie. D'ailleurs, en 2015, un vaste chantier portant sur le relookage des points de vente a été mis en œuvre. Aujourd'hui, 70% des agences ont été relookées et les conditions d'accueil de la clientèle ont été nettement améliorées.

En 2016, la SAA « déménage ». Son nouveau siège social sis au quartier des affaires de Bab-Ezzouar est une tour moderne et intelligente, constituant indéniablement un atout majeur⁴ pour la compagnie dans sa dynamique commerciale initiée. Durant cette année et dans la même lancée, la SAA procède à la révision des paramètres de classification de ses agences en les fondant davantage sur des critères liés à l'atteinte des objectifs et à la performance opérationnelle.

L'année 2017, marque également un tournant dans la « vie » de la SAA qui fait passer son capital social de 20 à 30 milliards de dinars. La SAA conforte sa position d'entreprise la plus capitalisée du secteur.

⁴<https://www.eldjazaircom.dz/2020/08/17/saa-une-transformation-assumee/> consulté le 01/10/2022 à 12:37

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

1-3 Historique de la société algérienne d'assurance

- 1963 Création d'une compagnie à capitaux mixtes Algéro-égyptiens, La société nationale d'Assurance voit le jour en tant que compagnie d'assurance généraliste sous la marque SAA.
- 1963: Le premier point de vente ouvre ses portes à Alger-Centre, sous l'enseigne SAA Assurance.
- 1966 Institution du monopole de l'Etat sur les opérations d'assurance par Ordonnance N°66.127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par ordonnance N° 66.129.
- 1976: SAA se spécialise dans la branche des risques simples. Développe des offres adaptées aux particuliers, aux professionnels, aux collectivités locales et institutions relevant du secteur de la santé.
- 1989: Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA transforme son mode de gouvernance et devient une EPE au capital de 80 000 000 DA.
- 1990: La SAA élargit son champ d'activités aux risques industriels, de l'engineering, de transport, risques agricoles et assurances de personnes.
- 1995: Réintroduction des intermédiaires privés (agents généraux, courtiers et bancassurance), mise en place des outils de contrôle du marché et création de la commission de supervision des assurances.
- 1997: Refonte de l'organisation du réseau.
- 2003: Nouveau découpage régional, Introduction de l'ERP ORASS et développement d'un système d'information adapté aux besoins de la SAA.
- 2004: Création de division par segment de marché afin de booster la productivité. Fin du mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI et création du Fond de Garantie automobile
- 2010: Séparation des assurances de personnes de celle relative aux dommages.
- 2011: Le capital social de la SAA est porté à 20 Milliards DA
- 2015: Lancement du programme de relooking du Réseau, La SAA se lance pleinement dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.
- 2016: Changement de siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

- 2017: La SAA fait passer son Capital social à 30 Milliards de DA soit 275 Millions de Dollars.⁵
- 2018: Signature de la convention Cadre de partenariat et lancement des bureaux de souscription au niveau des showrooms Renault, Signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude pour la branche automobile), Mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile, Relookage de 68 agences et aménagement de 17 agences.

Sous-section 1 : Missions et organisation de la SAA

Après avoir fait une présentation de l'historique de la Société Algérienne d'Assurances, il serait opportun de découvrir les missions qu'elle s'est données à réaliser ainsi que son cadre organisationnel :

1- Mission de la société algérienne d'assurance

La Société Nationale d'Assurance est une entreprise de droit privé autonome financièrement qui a pour mission de pratiquer les opérations d'assurance pour :

- Offrir des garanties aux clients pour les différents risques qui atteignent leurs patrimoines et leurs personnes cas d'accidents ou de décès.
- En tant qu'institution financière, la SAA pour mission de mobiliser l'épargne à long terme et de contribuer au développement de l'économie nationale.
- Le développement du chiffre d'affaires de l'entreprise et la gestion des relations contractuelles avec les assurés.
- La gestion du fond spécial des indemnisations vue son extension du réseau de distribution.
- La recherche de la clientèle, de la réduction des contrats, et la gestion des sinistres et des présentations.
- Développement du chiffre d'affaires de l'entreprise et la gestion des relations contractuelles avec les assurés, le soutien technique des agences.
- Lancer de nouveaux produits d'assurance adaptée aux besoins de la clientèle de la réduction des contrats, et la gestion des sinistres et des présentations.
- Améliorer son système d'exploitation en le modernisant par l'acquisition de logiciels intégrés d'assurance.

⁵www.saa.dz consulté le 02/10/2022 à 13:30

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

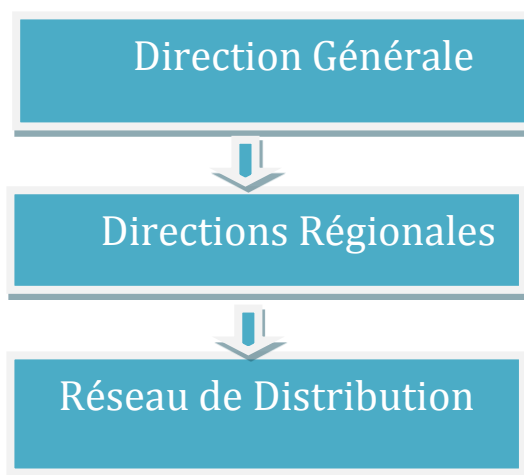
- Améliorer la qualité des services et communiquer avec les agences. Maintenir sa position de leader sur le marché.
- La SAA propose des solutions adaptées aux spécificités de notre activité. La proximité, l'écoute et la disponibilité caractérisent les relations de la SAA avec ses assurés. L'activité de la SAA s'étend à de nombreux domaines et s'adresse à une large clientèle : particuliers, professionnels, petites, moyennes et grandes entreprises et institutions.⁶

2- Cadre organisationnel de la SAA :

A l'instar des bonnes pratiques en matière de gestion l'organisation hiérarchique de la SAA subdivisée en trois niveaux, à savoir :

- La direction générale ;
- Les directions régionales ;
- Le réseau de distribution (agences).

Figure N° 01: La structure organisationnelle de la SAA en générale



Source : établi par l'étudiante, à partir des données internes de la SAA.

2-2-1 La direction générale :

La direction générale est au sommet de la compagnie. L'organisation actuelle de la direction générale de la SAA résulte des différentes transformations qu'elle a subies au cours des années, où ses directions centrales sont structurées en divisions par segments et par produit, son organigramme est le suivant :

⁶ www.saa.dz consulté le 02/10/2022 à 13:30

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

La direction générale elle est chargée de :

- Organiser, Planifier, coordonner et contrôler les activités de la société ;
- Assister le réseau de la société sur les plans : technique, informatique, comptable et administratif ;
 - Entre autres, développer des produits plus adaptés aux besoins du marché.

Ainsi, la direction générale, veille à l'atteinte des objectifs de performance, fixés et attribués aux directions centrales le composant. Ces dernières, regroupées sous formes de divisions, se voient attribuées des missions et des attributions spécifiques adaptés à leurs domaine. Elle est composée de cinq divisions centrales à savoir :

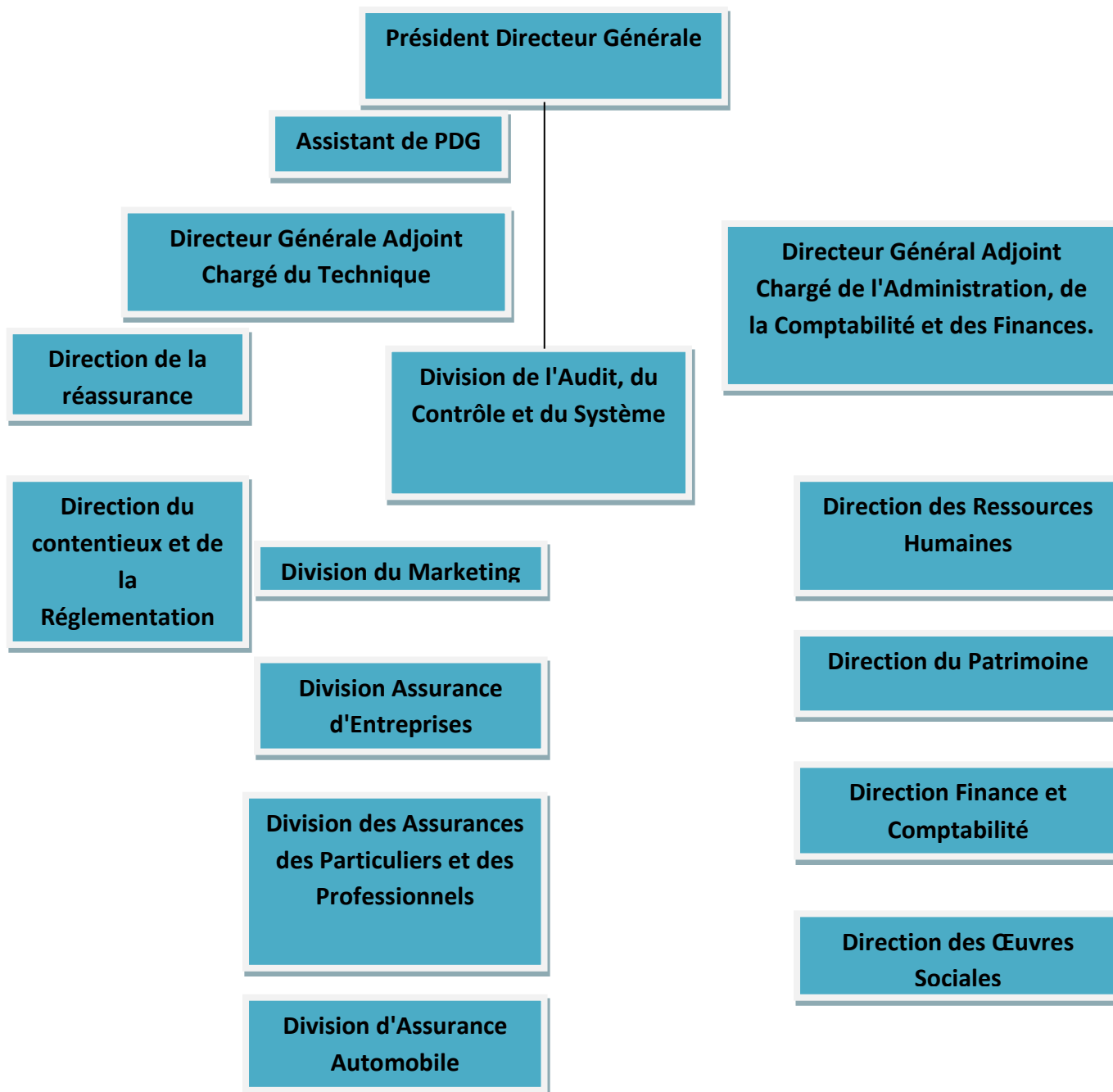
- La division de l'administration générale ;
- La division financière et comptable ;
- La division automobile ;
- La division des risques particuliers et professionnels ;
- La division des risques entreprise.

Toutes les divisions sont régies par des liens organiques avec le réseau de distribution régionale chacune dans son domaine.

L'organigramme, ci-après, nous permet de visualiser de l'organisation de la SAA.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Figure N° 02 Organisation de la société algérienne d'assurance.



Source : document interne de la SAA.

2-2-2 La direction régionale :

Les directions régionales de la SAA sont en nombre de quinze (15). Elles sont chargées de soutien technique et administratif au réseau de distribution (Agence commerciales) et du suivi de la bonne gestion des ressources matérielles et financières qui leurs sont affectés.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Elle est aussi chargée, de gérer les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement des agences, et veiller à adapter les contrats aux caractéristiques locales des risques assurés.

Le Directeur Général, est chargé du développement du chiffre d'affaires et de la gestion du portefeuille de l'entreprise. Il est secondé par un Directeur Régional Adjoint, qui est chargé de l'assister dans la gestion courante et dans la coordination des activités des structures internes à la Direction Régionale.⁷

Elle est composée de quatre départements, qui sont :

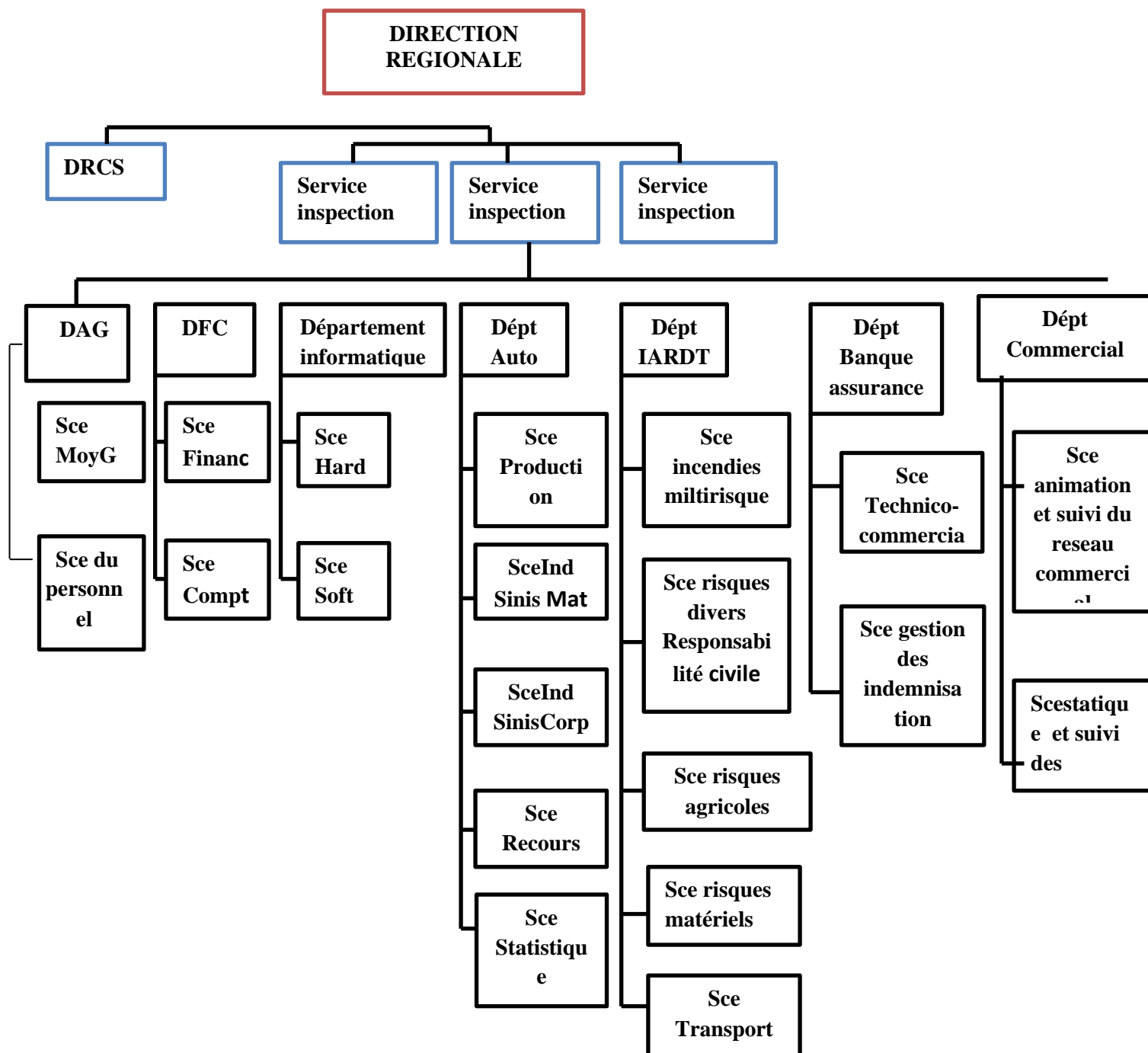
- Département « administration générale » ;
- Finance et comptabilité ;
- Département IARDT ;
- Département automobile.

L'organigramme, ci-après, permet d'apprécier le cadre organisationnel de la Direction régionale de la SAA de Tizi-Ouzou.

⁷www.saa.dz.consulté le 03/10/2022 à 17:03

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Figure N°03: Organisation de la direction régionale de la SAA.⁸

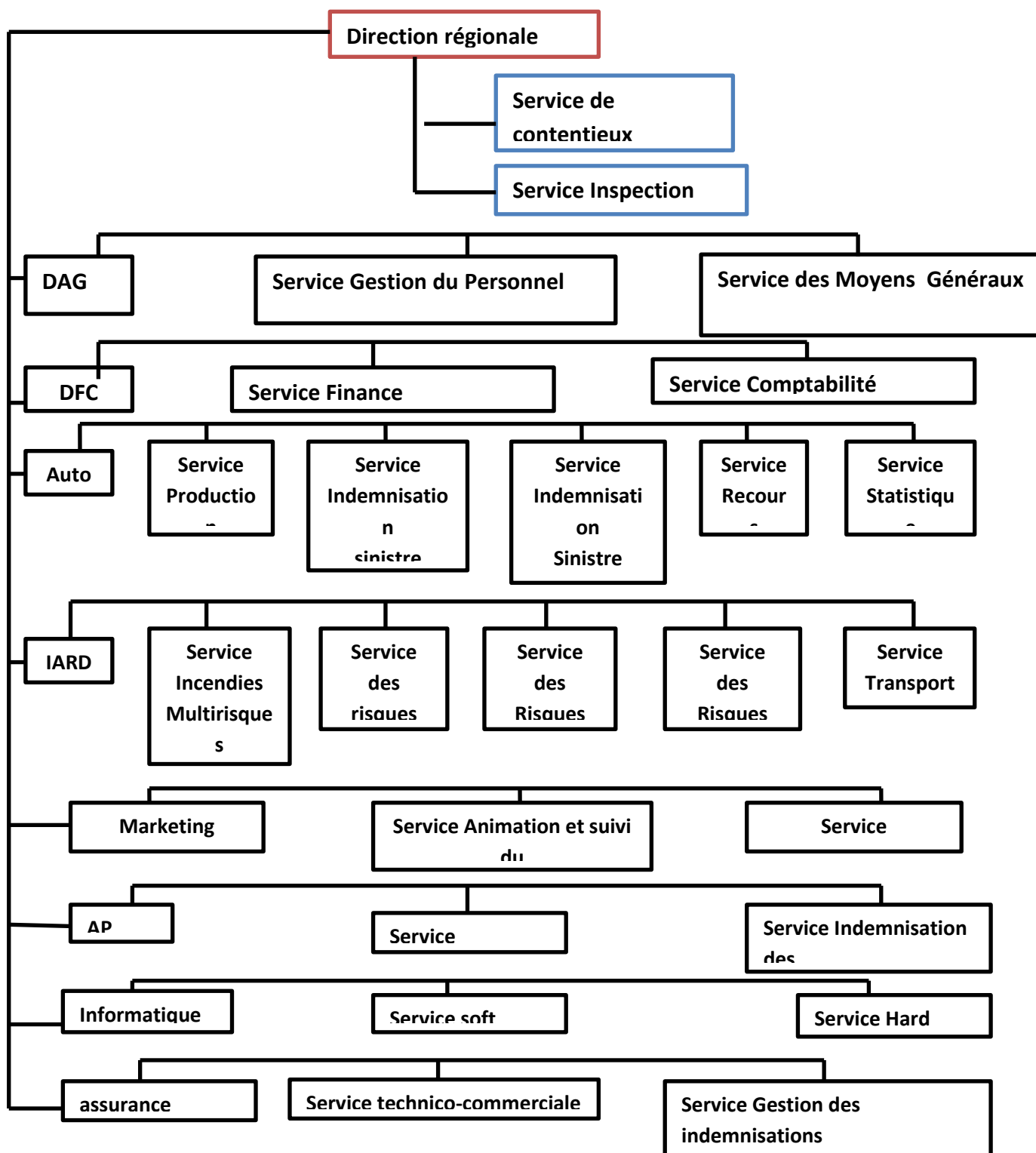


Source : document interne de la SAA.

⁸ www.saa.dz Consulté le 03/10/2022 à 17:03

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Figure N°04: Organigramme de la direction régionale de Tizi Ouzou.⁹



Source : document interne de la SAA

⁹ www.saa.dz Consulté le 03/10/2022 à 18:20

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

2-2-3 Les agences de la société algérienne d'assurance :

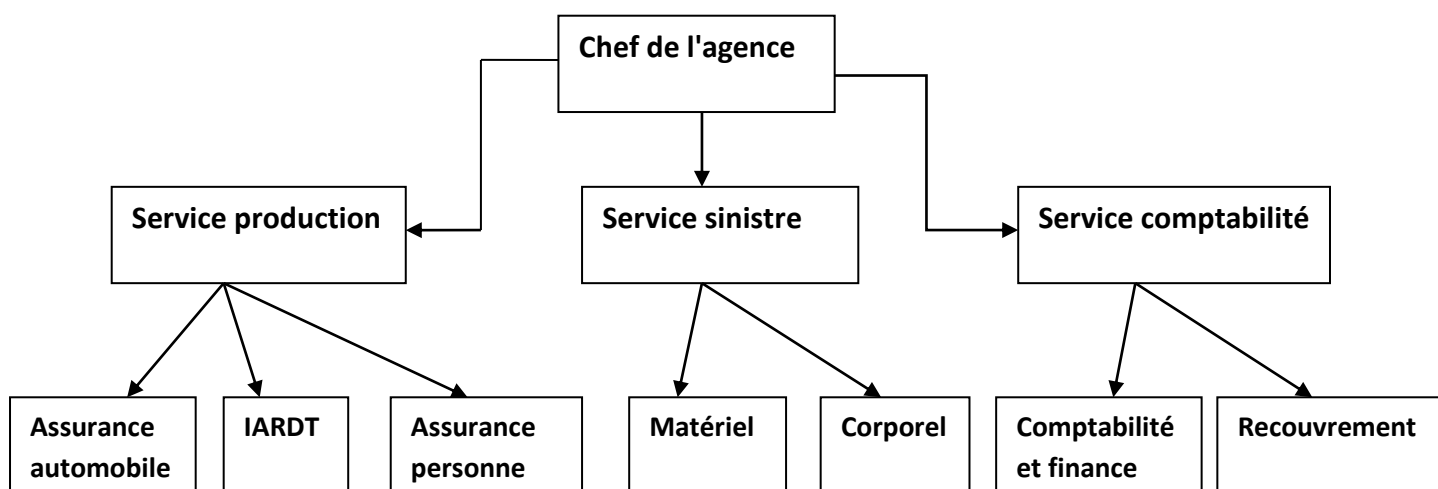
D'une manière générale, une agence d'assurance est un lieu ouvert au public, elle fonctionne comme une véritable Petite et Moyenne Entreprise (PME). Elle est le premier centre de production d'une compagnie d'assurance, un milieu de travail au sein duquel la souscription des contrats est réalisée. Elle est l'espace de vente, c'est-à-dire le lieu où convergent, d'une certaine façon, les efforts et les stratégies commerciales de l'assureur.

Dans une agence, l'organisme est assez simple parce qu'il ne contient pas beaucoup d'éléments. Nous allons présenter la structure de l'agence dans les points suivants :

D'abord un Chef de l'agence. Puis nous trouvons en dessous :

- Service production ;
- Service sinistre ;
- Service comptabilité.

Figure N° 05: Organigramme d'une agence d'assurance de la société algérienne d'assurance¹⁰



Source: Elaboré par l'étudiante

¹⁰ www.saa.dz consulté le 04/10/2022 à 16:20

Section 2: présentation et organisation de l'agence SAA 2083

1- 1 Présentation de l'agence SAA 2083

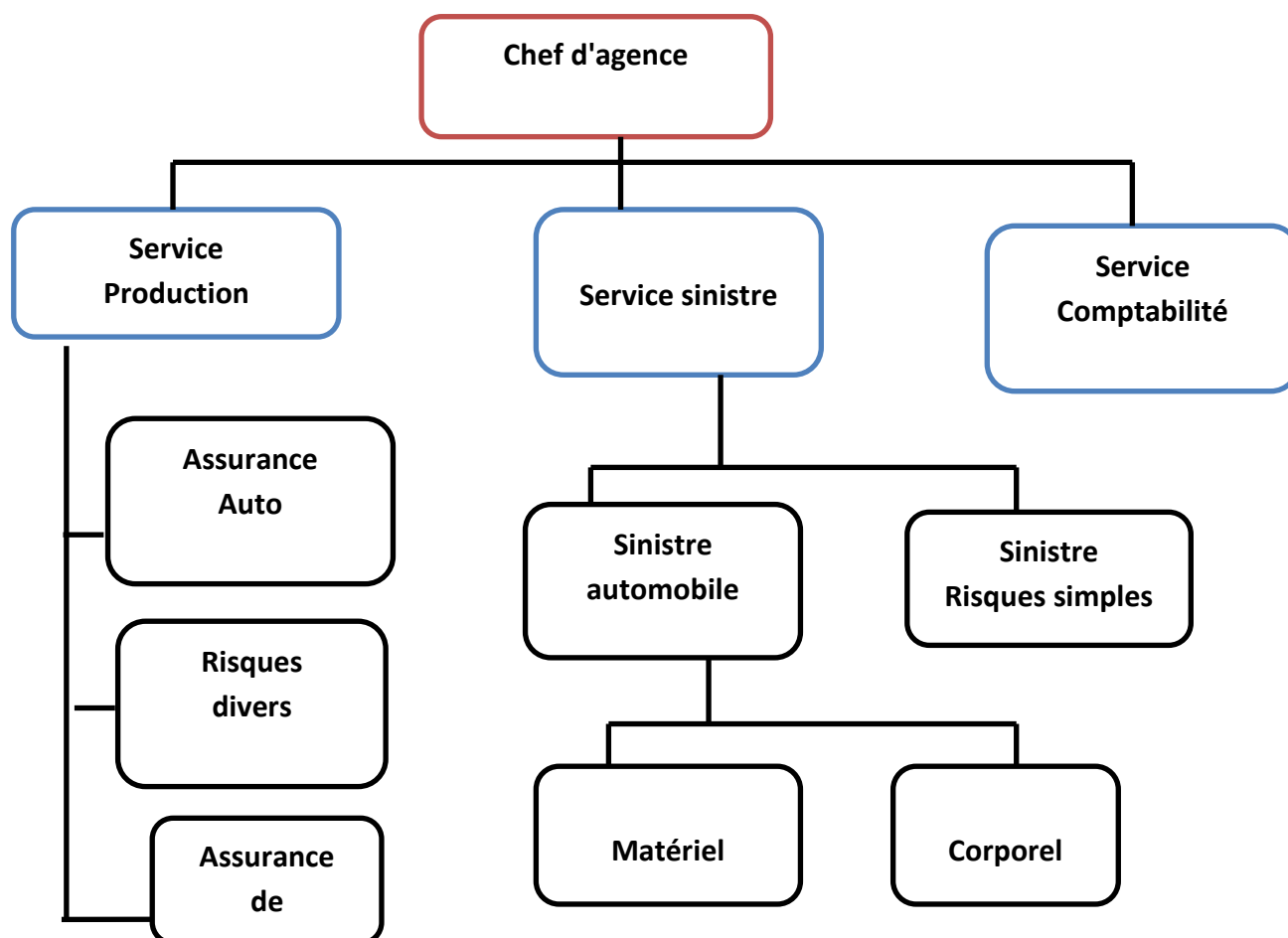
Les agences d'une ou plusieurs Wilaya forment une direction régionale, à la tête de laquelle est placé le directeur régional qui est la plus haute autorité de celle-ci. Chaque agence comprend au minimum deux services.

L'agence SAA 2083 est une agence d'assurance à capitaux privés, elle a été créée en Mars 2019 par monsieur BENABIDALLAH Younes et elle comprend trois autres employés, elle est située dans le centre-ville de « Boukhalfa », Tizi-Ouzou,

Organisation de l'agence SAA 2083

L'agence SAA 2083 est organisée comme suit :

Figure N°06: Organigramme de l'agence SAA 2083



Source: « élaboré par l'étudiante

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

1-2-1 Le chef de d'agence

Le chef d'agence se trouve à la tête de celle-ci, il est un véritable chef d'entreprise et un manager opérationnel chargé de :

- L'application de la stratégie du développement de l'agence ;
- Coordonner toute l'activité de l'agence ;
- Veiller à la préservation et à l'amélioration de l'image de marque de la société ;
- Proposer à sa hiérarchie toute amélioration sur le niveau des prestations rendues ou sur la rentabilité de l'agence ;
- Veiller à la discipline, à l'application du règlement intérieur et des règles de sécurité ;
- Veiller à la formation et à la gestion rationnelle du personnel, notamment en assurant la polyvalence de celui-ci,
- Négocier les contrats importants ;
- Signer les chèques établis au niveau de l'agence (ordonnateur)

1-2-2 Les différents services

Ces services sont ceux sur lesquels s'appuie l'activité même de l'agence d'assurance. En effet, le processus commence par le service production, de son côté le service sinistre intervient lors de la réalisation des sinistres prévus au cours de la durée du contrat. A ce titre, l'agence 2083 SAA est organisé en trois (3) services principaux :

1-2-2-1 Le service production

C'est un service qui occupe une place primordiale dans une compagnie d'assurance. En effet, il est chargé de gérer les souscriptions des clients. Il est le service le plus important dans l'agence, le chef de service production a en charge la commercialisation de tous les produits d'assurance via un suivi rigoureux des éléments du service.

Les producteurs, que ce soit en automobile, en IARD ou en assurances de personnes, connaissent parfaitement les produits commercialisés et transmettent vers la direction toutes les informations concernant l'environnement et les besoins des clients. Ils sont chargés, à la fois, de la rédaction et du renouvellement des contrats, ils ont pour missions la production des conditions particulières de chaque catégorie d'assurances mise en vente, de la réception du client, à la saisie du contrat sous le logiciel utilisé par la compagnie (ORASS), jusqu'à l'édition des conditions particulières, la signature du contrat par le client et l'encaissement de la prime par le caissier. Ce dernier, assure l'encaissement des primes

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

d'assurances réglées en espèces ou par chèques, la tenue d'un brouillard de caisse sur lequel sont notées toutes les opérations journalières effectuées (les contrats réalisés avec montants).

Les éléments du service production sont en relation directe avec leurs collègues du service sinistres et le responsable de la comptabilité, ils doivent en permanence surveiller les résultats de souscriptions quotidiennes et prendre des mesures correctives en cas de besoin.

1-2-2-2 Le service sinistre

Après réception de chaque déclaration de sinistres, à travers un constat dûment rempli par l'assuré ayant subi un accident, l'agent sinistre doit ouvrir un dossier pour chaque assuré reçu pendant la journée et enregistrer celui-ci sous le logiciel utilisé. Il doit informer, clairement et complètement, l'assuré des documents et informations nécessaires pour déterminer la somme de l'indemnisation que la société doit lui verser, en fonction, des garanties choisies lors de la souscription du contrat. Ce montant est arrêté par un professionnel en la matière après expertise des dégâts occasionnés au bien de l'assuré.

En principe, les sinistres sont réglés rapidement, après rassemblement des justificatifs nécessaires, par l'assuré ou le bénéficiaire et l'établissement du rapport d'expertise par un expert agréé par l'assureur.

La responsabilité d'un tiers ou de plusieurs assureurs en cas d'existence d'un adversaire pourrait être mise en cause à l'occasion d'un sinistre. Le service sinistre doit, alors, prendre toutes les mesures nécessaires pour exercer les recours éventuels contre ces tiers lorsque cela a été prévu, préalablement, au contrat de l'assuré.

Il faut préciser que le sinistre automobile peut être d'ordre matériel et/ou corporel (décès et blessures), ce qui signifie que les procédures de règlement sont différentes. L'une des ambitions de ce service est de gérer les sinistres vite et bien. Il faut, cependant, veiller à ne pas régler plus que ce qui est dû, ce qui oblige les agents sinistres de connaître toutes les dispositions des contrats, savoir détecter les exagérations, les déclarations trompeuses, voir les fraudes préméditées.

1-2-2-2 Le service comptabilité

Le responsable de ce service doit, non seulement connaître les règles du métier, mais aussi les particularités du droit comptable, que la loi impose à une compagnie d'assurance.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Chargé surtout du contrôle comptable, il vérifie en permanence l'étendue des engagements de la compagnie et vérifie, également, que les actifs du bilan sont suffisants pour y faire face.

Le comptable contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes de chiffre d'affaires, d'encaissements, d'annulations et de résiliations. Il est impliqué dans le suivi des résultats des services sinistres et production. En ce sens, il joue le rôle de contrôleur de gestion.

Il est aussi chargé d'arrêter la journée comptable ainsi que sa centralisation, de toutes les opérations effectuées pendant la journée au niveau des deux autres services, en utilisant, le logiciel ORASS. Ainsi, les éléments du service comptabilité auront pour mission, de vérifier la régularité des pièces justificatives et l'utilisation des comptes et codes des opérations appropriées.

Section 3: Etude du chiffre d'affaire de la branche automobile au sein de l'agence SAA 2083

L'obligation d'assurance automobile, apparue en 1958 -durant l'ère coloniale-, a été reconduite après l'indépendance. C'est en 1974 que le législateur algérien promulgue la première ordonnance qui régit « l'obligation d'assurance des véhicules terrestres à moteur et du régime indemnitaire des dommages corporels des victimes d'accidents ». Il s'agit de l'ordonnance n° 74-15, modifiée et complétée par la loi 88-31 du 19 juillet 1988. Cinquante (50) ans après l'indépendance, il est utile de mesurer l'impact de l'évolution du parc automobile sur le chiffre d'affaires de la branche.

De même, l'analyse des données relatives à l'accidentologie et aux indemnisations permet d'envisager une révision des critères de tarification et d'orienter les actions de prévention.

3-1 Evolution du chiffre d'affaires de l'agence SAA 2083

Afin d'apprécier le chiffre d'affaire de l'agence d'assurance, il est important d'analyser l'évolution de ce dernier sur les exercices comptable 2019, 2020 et 2021

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

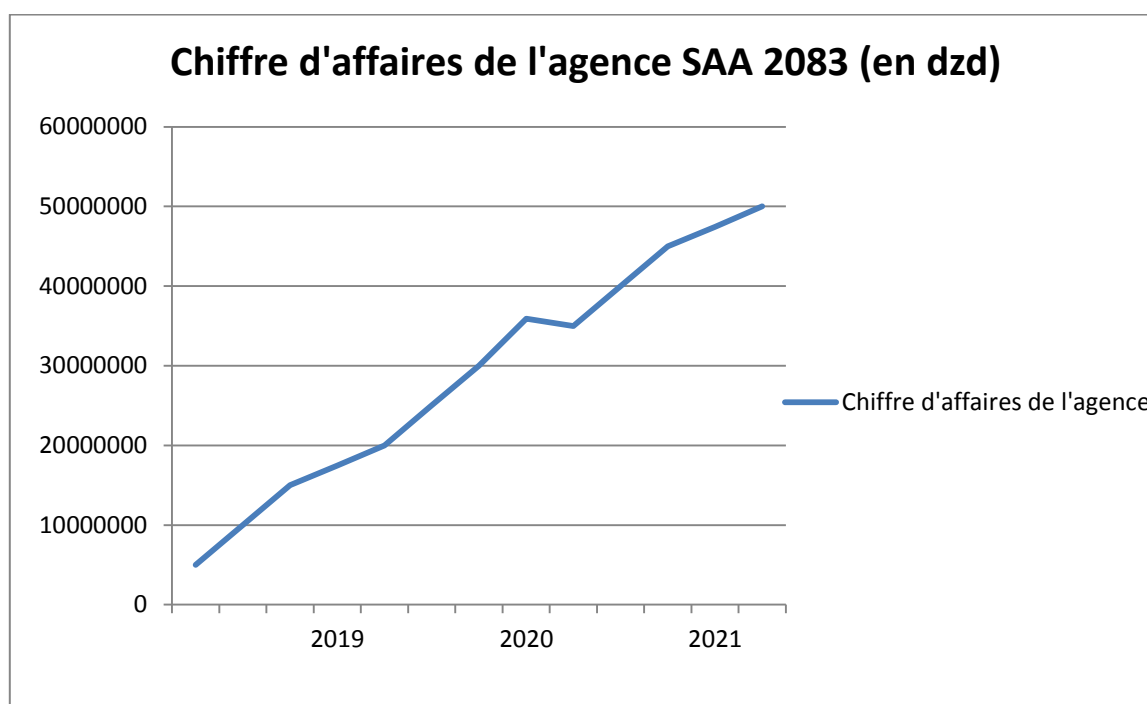
Tableau N° 04: Chiffre d'affaires de L'agence SAA 2083 de Boukhalfa-Tizi Ouzou durant la période de 2019 jusqu'à 2021.

Année	2019	2020	2021
N ^{bre} de contrats	1427	3054	3772
Primes	17.469.947,89	35.920.456,43	47.443.092,00

Source : Réalisé par l'étudiante à partir des documents internes de la SAA 2083

Le chiffre d'affaire de l'agence SAA 2083 a quasiment doublé entre 2019 et 2020, en effet, 2020 a enregistré une évolution de 106%, aussi l'exercice 2021 a enregistré une évolution de 32%. Le graphique ci-après affiche l'évolution du chiffre d'affaire de 2019 à 2021.

Figure N°07. Evolution de chiffre d'affaires de l'assurance automobile.



Source : Réalisé par l'étudiante à partir des documents interne de la SAA 2083

3-2 Production de la branche automobile par garantie en 2021

Après avoir présenté l'agence SAA 2083 en chiffre, pour toutes les branches confondues, il sera maintenant sujet d'analyser en chiffre la branche automobile qui est la branche objet de ce travail de recherche.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Dans ce qui va suivre, il sera sujet d'analyser la production réalisée (souscriptions) via la branche automobile et cela par type de garanties choisies par les souscripteurs. En effet, la branche automobile durant l'exercice 2021 affiche les chiffres suivants (distingués en garanties obligatoires et garanties facultatives) :

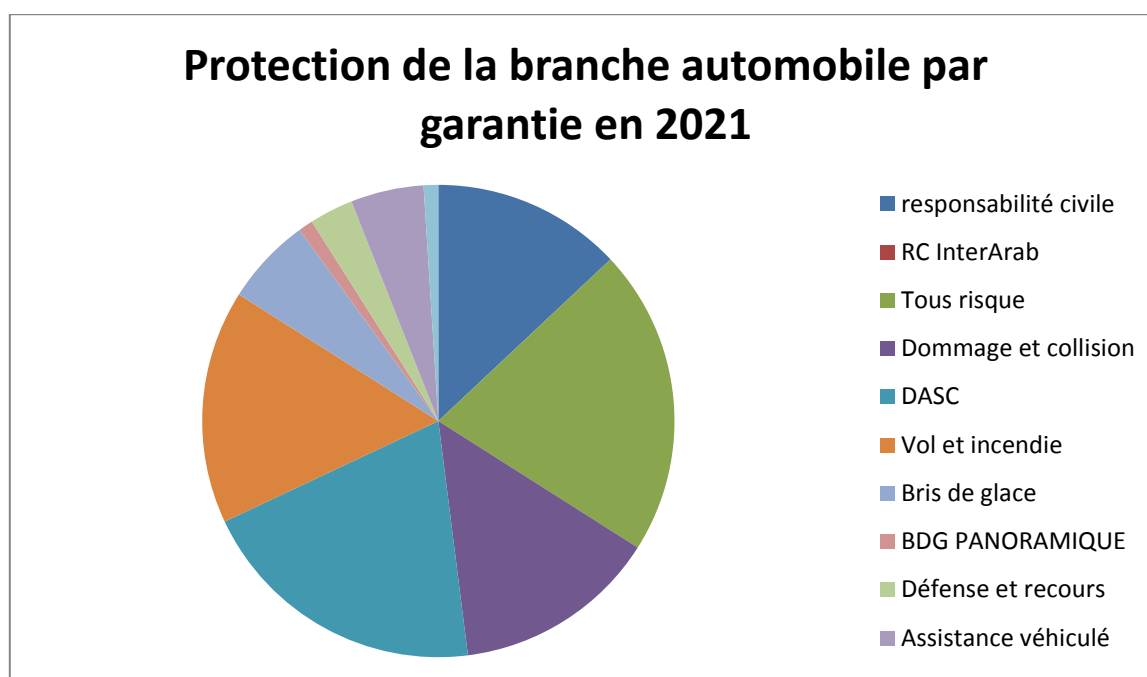
Tableau N° 05: Production de la branche automobile par garantie en 2021

Garantie	Primes	Taux de participation
Responsabilité civile (RC)	5 958 376,64	13%
RC « Inter-Arab »	5 409,9	0%
Total RO	5 963 786,54	13%
Tous Risque	9 737 436,39	21%
Dommage et Collision	6 669 205,04	14%
DASC	9 382 600,73	20%
Vol et Incendie de Véhicule (VIV)	7 350 959,48	16%
Bris de glace (BDG)	2 693 974,14	6%
BDG PANORAMIQUE	277 100	1%
Défense et Recours (DR)	160 1735	3%
Assistance véhicule	236 669 3,71	5%
Autres	649 468,39	1%
Total RNO	40 820 490,47	87%
TOTAL (RO+RNO)	46 784 277,01	100%

Source : Réalisé par nous même à partir des documents internes de la SAA 2083

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Figure 08: Représentation graphique de production de la branche par garanties



Source : réalisé par l'étudiante à partir des documents internes de la SAA 2083

3-3 L'analyse de la couverture des sinistres automobiles au sein de "l'agence 2083"

L'indemnité est la compensation financière destinée à réparer un dommage. Le règlement des sinistres automobiles désigne l'indemnisation des assurés par les assureurs. En d'autres termes, l'indemnisation constitue la somme des sinistres réglés et ceux qui restent à régler, aussi bien sur le plan matériel ou corporel.

En effet, pour bien traiter le dossier sinistre, le paiement diligent devrait constituer le moyen pour inculquer le réflexe à s'assurer au sein de la population car chacun de nous connaît au moins quelqu'un qui a été victime d'un accident de la circulation.

Tableau N°06: Analyse des sinistres matériels et corporels

Année	2019	2020	2021
Sinistres réglés	97 926,00	4 195 629,02	23 565 218,58
Sinistres matériels à payer	179 000,00	45 000,00	13 520 508,87
Sinistres corporels à payer	00	1 086 335,31	323 938,63

Source : Réalisé par l'étudiante à partir des documents internes de la SAA 2083.

**Section 4: Etude des cas sinistre matériels et corporels déclarés à la SAA
2083**

Etant donné que la problématique centrale de ce travail de recherche est la gestion des sinistres de la branche automobile, cette ultime section traitera les mécanismes de couverture des sinistres automobiles pour les cas de figure des sinistres matériels et des sinistres corporels

1- Cas de sinistre matériel

**1-1 Étude d'un dossier sinistre matériels au titre de la garantie « tous
risques »**

1-1-1 Déclaration de sinistre

L'assuré de l'agence dans ce cas de figure sera dénommé « X » a rempli son constat à l'amiable comme suit (voir annexe n°01).

- **Au recto du constat**

- La date: 30/10/2022
- L'heure de l'accident: 17h00.
- Le lieu précis: boulevard Krim Belkacem, Tizi-Ouzou

Véhicule A

- Marque de véhicule : Skoda
- N° Immatriculation : xxxxx-112-15
- Lieu : en stationnement
- Assuré : X
- Société d'assurance : SAA 2083
- Police: 2083/1100000690
- Attestation valable du : 31/08/2022 au 30/08/2022
- Conducteur : en stationnement
- Permis de conduite : xxxxxxxxxxxx catégorie B
- Les dégâts apparents : la grille du pare-chocs avant

- **Au verso du constat**

- Nom : X
- Le numéro de téléphone : X

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

- Circonstance de l'accident : j'ai laissé mon véhicule en stationnement a mon retour je l'ai trouvé endommagé

- Date de naissance de l'assuré : 19XX

Le schéma

- **Les pièces justificatives**

- la carte grise
- Permis de conduit
- Le contrat d'assurance

Le chargé de sinistre procède à l'ouverture du dossier sous ORASS (système d'information intégré utilisé par la SAA)

1-1-2 L'établissement d'un ODS (ordre de service)

L'agent sinistre établie un ODS, et demande à l'assuré X une copie du constat, le permis et la carte grise pour l'envoyer à l'expert (annexe n°03).

1-1-3 L'expertise

L'expert procède à l'évaluation des dommages et établie un PV d'expertise le 02/11/2022 qui est envoyé pour la SAA 2083 (voir l'annexe N°04) porte les dégâts relevés sont les suivant :

- **Choc A : Grille d'aération**

L'expert a estimé les dommages comme suit :

- ⇒ Montant des fournitures en TTC : Choc A: 3 100,00 DA
- ⇒ Montant peinture : Choc A: 3 000,00 DA
- ⇒ Montant mains-d'œuvre : Choc A: 3 000,00 DA
- ⇒ Montant total en TTC : 9 100,00 DA
- ⇒ Vétusté 15% (du montant des fournitures): 465,00 DA
- ⇒ Immobilisation Choc A: 2 jours

Photo de l'expert: voir Annexe 06

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

1-1-4 Le décompte de règlement

Voir annexe 05

Montant fourniture (choc A)	3 100,00 DA
+ Montant de peinture (choc A)	3 000,00 DA
+ Montant mains d'œuvre (choc A)	<u>3 000,00 DA</u>
	= 9 100,00 DA

il va falloir soustraire la franchise prévu par le contrat d'assurance qui s'élève à 2 500 DA et la vétusté qui est de 465 DA, a cette effet l'indemnisation nette sera comme suit :

Montant de l'indemnisation : 6 136,00 DA

L'agent sinistre va établir une quittance de règlement, en suite l'assuré récupère chèque signé par le chef d'agence.

1-2 Étude d'un dossier sinistre matériels au titre de la garantie dommage DC avec adversaire

1-2-1: Déclaration de sinistre

Dans ce cas de figure l'assuré de l'agence sera dénommé « Y » a rempli son constat amiable comme suit (voir annexe n°07).

- **Au recto du constat**

La date : 03/05/2022

L'heure de l'accident: 16h00.

- Le lieu précis : Ouled-Hmida, en allant vers Dellys (boumerdes)

Véhicule A

- Marque de véhicule : Volkswagen

- N° Immatriculation : 11595.100.15

Lieu : Dellys vers Baghlia

- Assuré : A

- Agence: SAA 2083

- Police: 2083/110002040

- Attestation valable du : 16/06/2021

Au 15/06/2022

- Agence : 2083

Véhicule B

-Marque de véhicule : Dacia Duster

- N° Immatriculation : 16198 115 15

- lieu : Baghlia vers Dellys

- tiers : B

- Agence: MAATEC

- Police: 1505102021

Attestation valable du 10/09/2021

Au 09/09/2022

- Agence: MA 150

- Conducteur : lui-même

- Permis de conduite : xxxxxxxxxxxxxxxx

- Les dégâts apparents : Néant.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

- Conducteur : lui-même
- Permis de conduite :xxxxxxxxxxxxxx
- Les dégâts apparents: pare-choc, l'aile avant, radiateur ...

- **Au verso du constat**

- Nom: A
- Numéro de téléphone : A
- Circonstance de l'accident: le véhicule B qui venait du sens inverse a dérapé sur ma voie et m'a heurté à l'avant gauche
- Schéma
- Date de naissance de l'assuré : xxxx

- **Les pièces justificatives**

Puisqu'il s'agit d'une dommage collision les pièces du tiers sont nécessaire

- Carte grise (A + B)
- Permis de conduite (A + B)
- Le contrat d'assurance (A+B)

Le chargé de sinistre procède à l'ouverture du dossier sous ORASS

1-2-2 L'établissement d'un ODS

L'agent sinistre établie un ODS, et demande à l'assuré Y une copie du constat (pièces justificatives) , le permis et la carte grise pour l'envoyer à l'expert (annexe n°09).

1-2-3 L'expertise

L'expert procède à l'évaluation des dommages et établit un PV d'expertise le 18/05/2022

qui est envoyé à la SAA 2083 (voir l'annexe N°10) constatant les dégâts suivants :

- Choc à l'avant gauche : avec déport de l'unité avant de la gauche vers la droite, ayant engendré :
 - Compression et déformation sur longeron AV G/D, Capot, l'aile AV G/D, armature AV, traverse AV, berceau.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

- Cassure et détérioration du pare-chocs AV, Phare G/D, radiateur d'eau, batterie, moto-ventilateur, convoyeur, support filtre à carburant, filtre à carburant, durite d'eau, renifleur d'échappement, alternateur, vitre de porte AV G.
- Avaries mécaniques portant sur demi-train AV G (amortisseurs et bras de force), support ensemble bloc moteur D C G.

L'expert a estimé les dommages comme suit :

- ⇒ Montant des fournitures en TTC: 163 259,08 DA
- ⇒ Montant peinture: 8 000,00 DA
- ⇒ Montant mains-d'œuvre : 30 000,00 DA
- ⇒ Montant total en TTC : 201 259,08 DA
- ⇒ Vétusté 20% (du montant des fournitures): 31 663,68 DA
- ⇒ Immobilisation : 15 jours.

Photos de l'expert : voir annexe 11

1-2-4 Le décompte de règlement

Voir annexe 12

Montant fourniture (choc A)	163 259,08 DA
+ Montant de peinture (choc A)	8 000,00 DA
+ Montant mains d'œuvre (choc A)	<u>30 000,00</u>
	=201 259,08

L'assuré a souscrit une assurance avec garantie dommage et collision à 10 000 DA donc :

Montant de l'indemnisation : 9 500 DA

En attendant la réponse de la réclamation

L'agent sinistre a établi une quittance de règlement, en suite l'assuré récupère chèque.

1-2-5 Paiement du recours par l'agence adverse

L'assuré n'est pas fautif donc l'agence d'assurance SAA 2083 procède à l'exercice d'un recours à l'agence de l'assuré adverse en envoyant les papiers suivant (voir l'annexe 13):

- Réclamation établi depuis l'ORASS;
- PV d'expertise;

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

- Photos;
- Copie du constat.

2- Cas de sinistre matériel

2-1 Déclaration du sinistre

La déclaration de sinistre corporel ne diffère pas de celle du sinistre matériel telle que décrite dans les cas précédents, auquel s'ajoute les points ci-dessous :

– Après que l'assuré est bien rempli son constat à l'amiable est décrit ses circonstances

d'accident il doit mentionner les victimes blessés et décédée dans le constat ;

– Il doit aussi mentionner la brigade de gendarmerie ou la police intervenu dans l'accident.

Dans ce cas : L'accident survenu le 24/06/2020, l'assuré de l'agence 2083 surnommé « X » a déclaré son sinistre auprès de la SAA 2083, (voir annexe 14)

⇒ **Les circonstances déclarées** par l'assuré X: Sur l'autoroute est ouest en allant vers Bordj Bou Arreridj, en voulant doubler le véhicule B j'ai percuté la barrière centrale de l'autoroute, j'ai perdu le contrôle de mon véhicule j'ai heurté le véhicule B qui a fait un tonneau et a percuté le véhicule C. (Voir l'annexe n°15)

⇒ **Blessés constatés** : 1 blessé, le conducteur du véhicule B, ayant subi une fracture au bras et des ecchymoses au bras et au pied ainsi que des égratignures au visage.

(Voir annexe 16 et 17)

2-2 Traitement du dossier sinistre

2-2-1 Rédaction de la demande du PV d'enquête

L'agent qui s'occupe du service corporel rédige une demande qui consiste à demander une copie du PV d'enquête auprès de la gendarmerie de Bordj Bou Arreridj qui a constaté le sinistre.

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Le PV d'enquête reçu mentionne toutes les informations concernant les circonstances du déroulement de l'accident, ainsi qu'il précise les dégâts humains soit les blessés,... (Voir l'annexe n°16 et 17).

Lorsque la compagnie d'assurance SAA 2083 reçoit le PV, l'assureur consulte ces données : le résultat, les responsabilités et d'autres informations afin de voir si la victime ouvre droit à une indemnisation ou non. Par la suite, il procède au règlement du sinistre.

2-2-2 L'indemnisation des dommages matériels (véhicule B)

L'indemnisation se fera comme expliqué précédemment dans la section 01 du chapitre III

2-2-3 L'indemnisation de la victime blessée

Les pièces nécessaires : la victime n'est pas salariée

- Rapport d'expertise médical ;
- PV d'enquête d'autorité;
- Attestation de non affiliation CNAS;

Dans ce cas l'incapacité temporaire de travail se calcule sur la base de SNMG à la date d'accident qui est de 20 000 DA

2-2-3-1 ITT

D'après l'expertise médicale (voir l'annexe n°19) le taux ITT donnée est de 100% et une période de 2 mois

$$\begin{aligned} \Rightarrow \text{ITT} &= \text{SNGM} * \text{nombre de mois de l'incapacité} \\ &= 20\,000,00 * 2 \text{ mois} \\ &= 40\,000,00 \end{aligned}$$

La victime a reçu un montant de ITT = 40 000,00 DA

2-2-3-2 IPP

D'après l'expertise médicale (voir l'annexe n°19) le taux de l'IPP au titre de la RC (auto) est de l'ordre de 20%

$$\begin{aligned} \Rightarrow \text{IPP} &= \text{valeur de PT} * \text{taux de l'IPP} \\ &= 6540 * 30\% \\ &= 196\,200,00 \end{aligned}$$

La victime a reçu un montant de IPP= 196 200,00 da.

2-2-3-3 PRETIUM DOLORIS

D'après l'expertise médicale le pretium doloris est moyen (voir annexe 19)

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

$$\begin{aligned} \Rightarrow \quad \text{Pretium doloris} &= \text{SNGM} * 2 \\ &= 20\,000,00 * 2 \\ &= 40\,000,00 \text{ da} \end{aligned}$$

La victime a reçu pretium doloris d'un montant de 40 000,00 da Donc la victime a reçu une totalité de 276 200,00 DA. Et 22 109,00 DA comme frais médicaux, 5 000 DA comme frais judiciaires et honoraires ainsi que 32 254,28 DA comme honoraires de l'huissier de justice. (Voir annexe 21).

2-2-4 Le décompte de règlement

Voir annexe 22

L'agence d'assurance doit en effet s'acquitter d'un montant de 335 563,28 DA pour indemniser la victime blessée lors de l'accident.

Conclusion chapitre III :

Cet ultime chapitre a permis de tester les hypothèses de recherche dans un contexte pratique, et il ambitionné à répondre à la problématique de recherche, celle des mécanismes mis en place par la SAA pour assurer une couverture des sinistres automobiles, en effet, il a été question de traiter des dossiers réels pour de différent type de produit afin de mettre en exergue la mécanique de gestion des sinistres au sein de cette compagnie ;

L'étude de cas effectué permet de dresser des constats qui seront réuni dans les limites relevées et les préconisations qui vont suivre

Chapitre III. La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2083 de Tizi-Ouzou

Critiques :

- Les primes sont relativement élevées rapport aux celle appliquées par d'autres compagnies ;
- Déplacements effectués par l'assuré pour la souscription du contrat ainsi que pour la déclaration du sinistre ;
- Le retard dans la durée du traitement des dossiers à cause de la non-fiabilité de l'expertise et dans règlement du sinistre à cause de la non-satisfaction de l'assuré et aussi lorsque le montant de l'indemnité dépasse le pouvoir de règlement au niveau de l'agence ;
- Manque de liquidité qui est dû aux nombres de sinistre élevé par rapport aux primes encaissés.

Afin d'y remédier à ces dysfonctionnements, il serait opportun d'apporter les recommandations suivantes :

Suggestions :

- Améliorer de manière conséquente le niveau et les délais d'indemnisations par les compagnies d'assurances ;
- Améliorer la qualité des services ;
- Améliorer la communication au niveau des compagnies d'assurances envers le public ;
- La formation du personnel ;
- La sensibilisation des populations de l'importance de l'assurance automobile à travers les médias ;
- Etablir des questionnaires et des enquête de satisfaction des assuré afin de prendre en considération leur doléance dans la perspective d'accroître le port-feuil et de réduire les résiliations.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'assurance est une technique de protection contre les aléas de la vie, elle répond à un besoin de sécurité. Mais elle constitue aussi un outil de prévoyance, ce qui fait d'elle un instrument inévitable de gestion de la possession. Elle est, par ailleurs, le complément indispensable de nombreuses opérations juridiques.

L'assurance automobile, est une activité qui intéresse un large public et qui est en même temps un sujet de discussion et de controverses quotidiennes. En effet, sa souscription est obligatoire, La prime d'assurance automobile proposée aux assurés est donc le fruit d'un calcul rigoureux. En effet, la compagnie d'assurance s'appuie sur un ensemble de statistiques à travers lesquels le profil du conducteur est évalué. Cependant, le tarif d'une assurance auto peut aussi être lié à une multiplication ou une baisse des sinistres au cours d'une année, la répercussion tarifaire s'effectue alors sur tous les assurés.

Tout accident de la circulation automobile ayant entraîné des dommages matériels et corporels ouvre droit à l'indemnisation, Donc 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, elle édicté 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. Cette expertise n'est demandée que lorsque les causes et circonstances de l'accident n'engagent pas la responsabilité totale de l'assuré ou lorsque l'assuré souscrit une garantie « Dommages au véhicule assuré», le sinistre corporel est le dommage que subissent les personnes suite aux accidents de circulation automobile et en guise de garantie. Toute victime ou ses ayants droit alors même qu'elle n'aurait pas la qualité de tiers vis-à-vis de la personne civilement responsable de l'accident ouvre droit à l'indemnisation.

Par ailleurs, le calcul des indemnités se fait à base de la loi 88-31 qui comporte les règles et les brèmes d'indemnisation en cas de sinistre corporel. Les indemnités diffèrent d'un cas à un autre, selon le degré de dommage, l'âge de la victime ainsi d'autres critères fixés par la loi 88-31 relative au régime d'indemnisation. Le préjudice que ce soit matériel ou bien corporelle ouvre droit à une indemnisation par trois étapes principales :

1. La déclaration
2. L'étude de dossier et l'expertise
3. Le règlement

Conclusion générale

Dans notre travail nous avons tenté de lire et analyser le chiffre d'affaires que détient la branche automobile au sein de l'agence d'assurance ainsi que la procédure de gestion de sinistres au niveau de l'agence SAA 2083.

La Société Algérienne d'assurance (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 national qu'à l'échelle régional.

L'objectif de ce travail de recherche été de répondre à la problématique « **Quel sont les mécanismes adoptés par la SAA « Agence 2083 Boukhalfa –Tizi-Ouzou-» afin de dynamiser le processus de la gestion et indemnisation des sinistres automobiles ?**

L'étendu de ce mémoire de master a essayé d'apporter des éléments de réponses quant à cette problématique via l'analyse décortiqué des différentes variables de cette dernière à savoir ; la gestion des sinistres et la branche d'assurance automobile ; puis à travers une étude de cas pratique qui a soulevé les différents cas de figure des sinistres automobiles corporel et matériel, avec ou sans adversaires.

Et à la suite de l'étude empirique, où les hypothèses de recherches étaient mises au test de confirmation/infirmation, et pour conclure, il est opportun de les rappeler :

1. Hypothèse centrale :

L'agence SAA 2083 de Tizi-Ouzou, applique le manuel de procédure édicté par la direction générale pour la gestion des sinistres de la branche automobile. >>>>> cette hypothèse est confirmée, en effet, l'agence 2083 ne peut intervenir en dehors de la procédure groupe, celle appliqué a tout le réseau de la SAA

2. Les hypothèses sous-jacentes

H1 : le secteur des assurances ne peut survivre sans le principe de mutualisation des risques >>>>>> hypothèse confirmée, en effet, la raison d'être du secteur des assurance et la mutualisation des primes qui vont servir a se prémunir des sinistres potentiel.

H2 : l'assurance automobile en Algérie représente le produit d'appel des compagnies d'assurance>>>>>>>> hypothèse confirmée, les chiffres de la branches automobiles au sein de la SAA demeurent les plus élevés malgré la conjoncture économique difficile (arrêt des importations des véhicules)

Conclusion générale

H3 : les sinistres automobiles sont gérés par l'agence SAA 2083 de Tizi-Ouzou via les règles édictées par la direction générale de la SAA >>>>>>>>> hypothèses confirmée, l'agence 2083 suit la procédure et les règles techniques de la direction générale de la SAA ;

Bibliographie

Bibliographie

❖ *Ouvrages et mémoires*

- Aftis Bilal, « Les assurances en Algérie cas Assurance automobile » ; mémoire de fin d'étude; option : finance ; 2012.
- André Martin, « Technique d'assurance », 3 ème Edition, ED Dunod, paris 2014. P76
- Assia BELHOUCHE, Redjem NECIB, « crédibilité des primes d'assurance automobile en Algérie », Décembre 2015.
- François couilbault : « les grandes principes de l'assurance », Edition l'argus 8eme Édition, paris, 2007.
- KAIM, G et FAKED,S « Evolution et politique des s en Algérie : Assurance automobile » ; mémoire de fin d'étude, option finance ;2004.
- MAOUCHI Mansour et TADJDIT Chrifa ; « Les facteurs déterminants la demande de l'assurance de personnes en Algérie », mémoire de fin d'étude ; option : monnaie, banque et environnement ; 2014.

Bibliographie

❖ *Article et loi :*

- « Assurance Auto », dispositions générales.
- « L'assurance automobile en Algérie », Séminaire UAR- CCR Alger, 04 novembre 2015
- Art.12 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 (modifié par la loi 06-04) relative aux assurances.
- Article 258 de l'ordonnance n° 95/07 du 25 janvier 1995 modifiée et complétée.
- Conditions générales visa N°04/M.F/DAASS, police d'assurance « Assurance automobile » (document internes de la SAA).
- Dans la présente partie, le terme « accident » s'entend de tout accident résultant de l'usage et de la conduite d'un véhicule automobile.
- Elmayouf saida naima, « la cartographie des risques opérationnels dans l'assurance », mémoire du diplôme de magistère, option : comptabilité, contrôle et audit.
- Formation D.E.S.S En Assurance-IAHEF (Les Bases Techniques De l'Assurance)
- Guernine Ourida et Guedouar Fahima, « Les assurance automobile, charges sinistres » ; mémoire de fin d'étude; option : comptabilité.
- HASSID.A «Introduction aux assurances économiques », Alger.
- Il s'agit d'un coefficient calculé selon l'ancienneté de l'assuré, en tant que conducteur, et des sinistres déclarés durant cette période.
- IPP : « taux d'incapacité permanente et partielle »
- La franchise se définit comme une somme qui, dans le règlement de sinistre, reste à la charge de l'assuré.
- Le mot véhicule désigne tout véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques et leur chargement
- Loi de Finance pour 2014.
- Loi de Finances complémentaire.
- Loi de Finances pour 2007.
- Loi n°06-04.
- Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 (modifié par la loi 06-04) relative aux assurances, TITRE I : DES ASSURANCES TERRESTRES, CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES, Section 1 : Du contrat d'assurance, Art 7
- Selon les chiffres du ministère des transports
- Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

Bibliographie

❖ *Site internet :*

<http://www.assurance-et-mutuelle.com>

<https://www.lelynx.fr>

<https://www.cna.dz>

<https://www.uar.dz>

<http://www.lesfurets.com>

<https://news-assurances.com>

www.assurance-et-mutuelle.com

www.comparateur-assurance-pas-cher.fr

www.ons.dz

www.radioalgerie.dz

www.saa.dz

<https://wikimemoires.net/2022/05/la-societe-nationale-dassurance-saa>

<https://www.eldjazaircom.dz>

Annexes

Liste des annexes :

Annexes 01 : Constat amiable d'un accident automobile. (***Matériel***)

Annexes 02 : Déclaration du sinistre.

Annexes 03 : *Ordre de service*

Annexes 04 : *PV D'expertise*

Annexes 05 : *Suite annexes 04*

Annexes 06 : *photo des dommages*

Annexes 07 : Constat amiable d'un accident automobile. (***Corporel***)

Annexes 08 : *Déclaration du sinistre*

Annexes 09 : *l'ordre de service*

Annexes 10 : *Le décompte de règlement*

Annexes 11 : *Photo d'accident.*

Annexes 12 : *Le décompte de règlement*

Annexes 13 : *Paiement du Recours par l'agence adverse.*

Annexes 14 : *Déclaration du sinistre.*

Annexes 15 : *Circonstances déclarés.*

Annexes 16 : *PV d'enquête.*

Annexes 17 : *PV d'enquête.*

Annexes 18 : *L'indemnisation des dommages matériels.*

Annexes 19: *Expertise médicale (pretium Doloris).*

Annexes

Annexes 20 : Indemnisation de la victime blessée.

Annexes 21 : Réception du pretium doloris.

Annexes 22 : Décompte des indemnités

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

معاينة ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

annexe 01

يوقع هذه المعاينة إجباراً من طرف السائقين

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

ولا تشكل اعترافاً بالمسؤولية بل كسجما

Date d'accident le 30/04/2020 heure 17:30

بالبينات و الوقائع فحدد الإسرار بالتنسوية

Lieu précis: Krim BEL PACEM N.V

تاريخ الحادث في 20

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B Oui Non

الشكل المصطب

Témoins: Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule

المسار للمادية للائحة بغير السيارتين أو ب

préciser duquel: A ou B

المشهود الأيسر والعنون وإذا تعلق الأمر مسافرين في إحدى السيارتين

بغير أيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Mettre une croix (X) dans chaque case utile

Véhicule: SKODA

Marque, Type: SKODA

N° d'immatriculation: 1122 AS

Venant de: ...

Allant vers: ...

Assuré (voir attest. d'assurance): ...

Nom: ...

Prénom: ...

Adresse: ...

Sie d'assurances: SAA

N° police: 1100000000

Attest valable du 31/04/2020 au 30/04/2023

Agence: ...

Conducteur (voir permis de conduire):

Nom: ...

Prénom: ...

Adresse: ...

Permis de conduire N°: ...

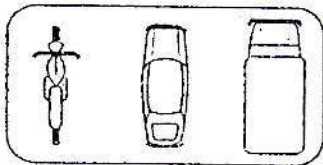
Délivré le: 14/01

Par la wilaya de: ...

Catégorie A1 A B C D E F

(entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial



Dégâts apparents: LA

Graisse du P.A.P.C.H.I.C.

Observations: ...

1) Heurtant à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file

2) Roulant dans le même sens et sur une file différente

3) Roulant en sens inverse

4) provenant d'une chaussée différente

5) Venant de droit (dans un carrefour)

6) S'engageait sur une place à sens giratoire

7) Roulant sur une place à sens giratoire

8) En stationnement

9) Quitte un stationnement

10) Venait au stationnement

11) Reculant

12) Double file

13) Dépassement de file

14) Choc à gauche

15) Virait à droite

16) Virait à gauche

17) S'engageait dans un parking un lieu privé, un chemin de terre

18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre

19) Impiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse

20) Roulant en sens interdit

21) Non-observation d'un signe de priorité

22) Faisait un demi-tour

23) Ouvrait une portière

Indique le nombre de cas: ...

← marquées d'une croix (X) →

Requis de l'accident

Signature des conducteurs

معاينة ودية لحادث سيارة

رقم ورقة التأمين: ...

رقم وثيقة التأمين: ...

تاريخ وقوع الحادث: ...

السيارة (انظر رخصة القيادة): ...

رقم رخصة القيادة: ...

المسافة في: ...

من طرف ولاية: ...

من صنف (A B C D E F): ...

(أشر للصنف في دائرة)

بنوا بواسطة سبهم الأولية

المسار الواضحة

ملاحظات:

Ne peut modifier au constat apres separation des exemplaires

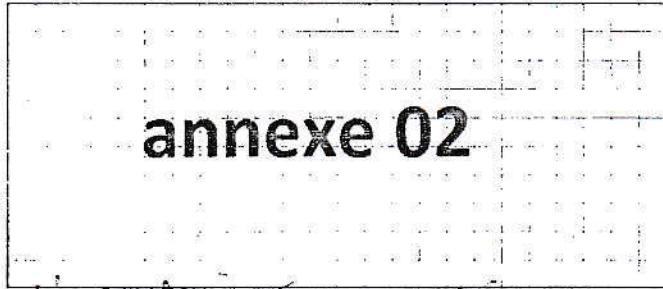
لا يمكن تعديله بعد انفصال النسخ

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

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

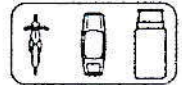
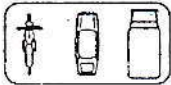
1) Nom de l'assuré : اسم المؤمن له
Prénoms : مهنته : 36
Tel 06 66 رقم الهاتف : 55

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



المخطط (2)
بينو السيارات بحرفي أ و ب
صفا للصفحة الأولى
وضحا كلاك :
- محطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الاصطدام

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



3) Circonstances de l'accident : ظروف الحادث :
A des bases mal nettoyées
ou stationné devant un poteau
pour un endommagement

4) A-t-il été établi : هل حذر
Un procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non نعم لا
Un rapport de police ? Oui Non نعم لا
Si oui : brigade ou commissariat de محضر من طرف الترت الوطني
تقرير من طرف الشرطة
في حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المتخذة

5) Conducteur du véhicule assuré
est-il le conducteur habituel du véhicule ? (5) السائق للسيارة المؤمنة :
Oui Non نعم لا
Reside-t-il habituellement chez l'assuré ? هل هو سائق الاعتيادي لها
Oui Non نعم لا
Date de naissance : تاريخ الميلاد :

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



Quand éventuellement téléphoner à : عند الحاجة إتقوا :
a été volé, indiquer son numéro dans la série du type : قد سرق، بينوا الرقم في سلسلة الصنف :

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

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

8) Blessé (s) : (8) الجريح
Nom et prénom : اللقب و الاسم :
Age : السن :
Adresse : العنوان :
Profession : المهنة :
Cause des lésions : (si d'immatriculation) : سبب في الأضرار الاجتماعي و رقم الأضرار :
Nature et gravité des blessures : طبيعة و حمولة الأضرار :
Situation au moment de l'accident : موضعية وقت الحادث :
(Dicton. Passer de la voie de A ou B) : (راجح، ركب في سيارة أ أو ب)
Lieu de l'hospitalisation : العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

Assuré : في يوم
Signature de l'assuré : امضاء المؤمن له :
Date :



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise TIZI OUZOU
Lieu de visite : CENTRE

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 09-A22C06352
Etabli le : 30/10/2022 Expert : RA [] ES

Mandant		Véhicule			
Agence AGA BENABIDALLAH	Code SAA2083	Marque SKODA	Modél FABIA	Genre	VP
N° 2022-110876	Date 29/10/2022	N° Série TMBE [] 74727		Puissanc	6
Assur []	Tiers	Immatri. [] -15		Année	2012
Assureur Tiers	Agence	Energie ESSENCE		Couleur	GRENAD
N° Police Tiers		Carrosserie		Etat	MOYEN

annexe 04

CHOC A L'AVANT GAUCHE:

PORTANT AVEC DES FROTTEMENTS SUR LA PARTIE GAUCHE DU PARE CHOCS AV ET LA CASSURE DE LA GRILLE D'AÉRATION GAUCHE.

Evaluation de la remise en état		Taux Horaire	250.00 DA
Détail des réparations		T/REP	Montant
CHOC A L'AVANT GAUCHE	TOLERIE	12	3 000,00
RÉFECTION DU PARE CHOCS AV ET REMPLACEMENT DE LA GRILLE INF GAUCHE.			
CHOC A L'AVANT GAUCHE	PEINTUR ET INGREDIENTS	0	3 000,00

Fournitures			
Qté	Désignation	H.T	T.V.A
1	CHOC A L'AVANT GAUCHE		
	GRILLE D'AERATION	2 605,04	494,96

Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Oeuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures	
9 100,00	A 3 000,00	A 3 000,00	TVA	TTC
			A 494,96	3 100,00

Montant Total en Lettres : neuf mille cent dinars

Photos : 4	Immobilisation : A 2 (Jours)	Vétusté (%) : 15,0	Soit : 465,00
------------	------------------------------	--------------------	---------------

OBSERVATION :

AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS

Fait à : TIZI OUZOU

le : 02/11/2022



Cachet et signature de l'expert

Société Algérienne d'Expertise

S.A.E

BELLANQUES Rabah

Expert en Automobile

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

DECOMPTE DE REGLEMENT

Références		ACCORD/REJET N°	
N ° Règlement	2083 / -8188	Du	08/11/2022
Sinistre		Survenu le	
N ° Dossier Sinistre	2083 - 2022 - 110876		30/10/2022
Police / Agent			
Direction Régionale	20 Direction Régionale TIZI OUZOU	annexe 05	
Agent Général	2083 BENABIDALLAH Younes		
Assuré	[REDACTED]		
Police	2083 1100000690	Produit	1110 Automobile Particulier
Date d'effet	31/08/2022	Date d'échéance :	30/08/2023 Contrat Ferme
Marque véhicule	SKODA	PV	N° D'immatriculation [REDACTED] 12.15
Expert		Expertise du	
Expert	[REDACTED] JAS(1009-Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU)		30/10/2022
Bénéficiaire			
Nom du Bénéficiaire	[REDACTED]		
Montant des dommages	9.100,00	Vétusté en%	15
Franchise		Immobilisations en jours	2

Rubriques du décompte			
Tous Risques (T.R)	Dommages Matériels		6.135,00
		Total	6.135,00

Responsable Sinistre agence (DR)

Directeur d'Agence IAGA

Chef de Service

Le Chef de département

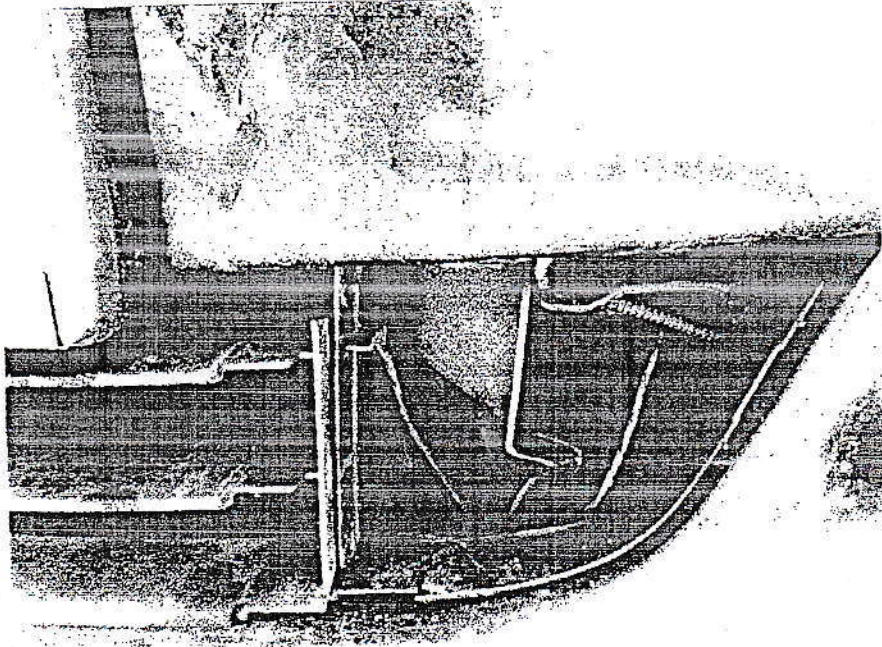
La Directeur Régional

Sous Directeur (DG)



Fait à ALMA BENI ZMENZER le : 08/11/2022

annexe 06



CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

عائنة ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

مع هذه المعائنة إجباريا من طرف السائقين

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

Annexe 07

لا تشكل إقرارا بالمسؤولية بل كشفا

بيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتنسوية

Date d'accident le 03/05/2022 heure 16h الساعة 20 في الحادث

Lieu précis: Allant Vers Delys. Branchement ouled Hmidia كان بالضبط

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

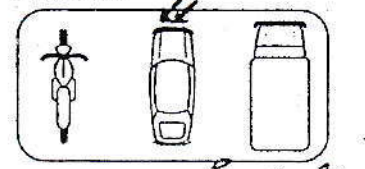
Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule

Véhicule A سيارة أ
 Véhicule : CTZ
 Marque, Type Peugeot V6 FCOE BFI
 N° d'immatriculation : 348-15
 Venant de : Delys
 Allant vers : Baghlia
 Assuré (cocontractant d'assurance) : X
 Nom : [Redacted]
 Prénom : [Redacted]
 Adresse : [Redacted]
 N° 03 T.O.
 Site d'assurances : S.A.A.
 N° police : 2083/100002040
 Attest valable du 16/06/21 au 16/06/22
 Agence : A.G.A/005

- Mettre une croix (X) dans chacune des cases utiles
- 1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الاتجاه و على نفس المسلك
 - 2) يسير في نفس الاتجاه و على نفس المسلك
 - 3) يسير في الجية العكسية
 - 4) قادم من طريق مختلفة
 - 5) قادم من اليمين (داخل مفترق)
 - 6) داخل في مساحة ذات اتجاه دائري
 - 7) سائر في مساحة ذات اتجاه دائري
 - 8) في حالة توقف
 - 9) حترج من التوقف
 - 10) على و شك التوقف
 - 11) يتأخر
 - 12) يتجاوز
 - 13) تجاوز غير قانوني
 - 14) بغير حذر اسير
 - 15) يتحرف إلى اليمين
 - 16) يتحرف إلى اليسار
 - 17) يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معينة
 - 18) يخرج في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معينة
 - 19) يتشجع جزء الطريق لمخصص للإتجاه المعاكس في السير
 - 20) يسير في إتجاه ممنوع
 - 21) لم يحترم علامة التحذيرية
 - 22) يقوم نصف دورة
 - 23) يفتح باب سيارته

Conducteur (voir permis de conduire):
 Nom : [Redacted]
 Prénom : [Redacted]
 Adresse : [Redacted]
 N° 03 T.O.
 Permis de conduire N° : [Redacted]
 Délivré le : 03/01/2017
 Par la wilaya de : APC
 Catégorie A1 A B C D E F
 (entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche le point de choc initial



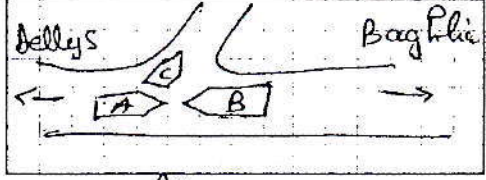
Dégâts apparents : phare Capot
L'huile, Calandre,
radiateur, etc.

Observations :

- 11) يتأخر
- 12) يتجاوز
- 13) تجاوز غير قانوني
- 14) بغير حذر اسير
- 15) يتحرف إلى اليمين
- 16) يتحرف إلى اليسار
- 17) يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معينة
- 18) يخرج في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معينة
- 19) يتشجع جزء الطريق لمخصص للإتجاه المعاكس في السير
- 20) يسير في إتجاه ممنوع
- 21) لم يحترم علامة التحذيرية
- 22) يقوم نصف دورة
- 23) يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix

Croquis de l'accident



Ne rien modifier au constat apres separation des exemplaires

Signature des conducteurs

نوع : Peugeot V6 FCOE BFI
 الترخيص : 115.35
 جهة من : Baghlia
 جهة إلى : Delys
 من له (انظر شهادة التأمين) : [Redacted]
 رقم : [Redacted]
 وان : AS
 كة التأمين : MAATEC
 لدة صالحة من : [Redacted]
 حالة : [Redacted]
 نوع (انظر رخصة القيادة) : [Redacted]
 رقم : [Redacted]
 وان : [Redacted]
 رخصة السائق : [Redacted]
 صفة في : [Redacted]
 طرف ولاية : [Redacted]
 صنف (أشهر للمصنف في دائرة)

وا بواسطة سهم نقطة الاصطدام

سائر الواضحة : fare, L'huile, capo

ملاحظات :

لا تعبثوا بالمعائنة بعد فصل السهم

DECLARATION: a remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule):

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

Ord. 95/07

1) Nom de l'assuré : (1) اسم المؤمن له :
 Profession : Tél. 055 رقم الهاتف :

2) Plan : (المخطط)
 Designer les véhicules par A et B conformément au recto
 Faire figurer :
 - Tracé des voies
 - La direction des véhicules
 - Leur position au moment du choc

3) ظروف الحادث :
 Le véhicule "B" qui venait du sens inverse à dérapage sur ma voie et ma heurte à l'avant gauche avec son côté latérale droit

3) Circumstances de l'accident : (3) ظروف الحادث :
 Le véhicule "B" qui venait du sens inverse à dérapage sur ma voie et ma heurte à l'avant gauche avec son côté latérale droit

4) A-t-il été établi : (4) هل حذر
 En procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non / Oui Non
 L'n rapport de police? Oui Non / Oui Non
 Si oui : Brigade ou commissariat de

5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule? (5) السائق للسيارة المؤمنة :
 Oui Non / Oui Non
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré? Oui Non / Oui Non
 Date de naissance :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage : (6) للسيارة المؤمنة :
 Quel est le motif du département ? ما هو سبب النقل
 Expertise des dégâts : garage ou le Véhicule sera visible : معاينة الخسائر : أين يمكن معاينة السيارة :
 Quand ? متى :
 Eventuellement téléphoner à : عند الحاجة إتفوا
 a été volé, indiquer son numero dans la série du type :

Annexe 08

Si le Véhicule :
 est gagé : nom et adresse de l'organisme de credit :
 est un poids lourd : poids total en charge :
 était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numero d'immatriculation de cet autre véhicule :
 Poids total en charge :
 Nom de la société qui l'assure :
 N° de Police :

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

8) Blessé (s) : (8) الجريح
 Nom et prénom :
 Age :
 Adresse :
 Profession :
 Caisse de sécurité Sociale et immatriculation :
 Nature et gravité des blessures :
 Situation au moment de l'accident :
 (Piéton, Passager du véhicule A ou B) :
 I soins, hospitalisation à :

A le يوم في
 Signature de l'assuré
 إعتضاء المؤمن له

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2083 BENABIDALLAH Younes
N° dossier sinistre 2022 \ 110358
Accident du 03/05/2022
Date de déclaration 04/05/2022

ODS N° :2022-0358
Nature des dommages : Matériel

Annexe 09

ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE

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

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE

Assuré

Adresse:

Marque du véhicule: RENAULT

Immatriculation: 398.15

Police N°: 1100002040

Effet: 16/06/2021

Echéance: 15/06/2022

RENSEIGNEMENTS DU TIERS

Assuré

Adresse

Marque du véhicule: PEUGEOT

Immatriculation: 115.35

Compagnie d'assurance: MAATEC

Agence: MA150

Police N°: 1505102021

Effet: 10/09/2021

Echéance: 09/09/2022

Signature et tampon de l'ordonnateur



Établi le: 04/05/2022

Par: BENABIDALLAH Y.

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise TIZI OUZOU
Lieu de visite : HORS CENTRE

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 09-A22H00734
Etabli le : 18/05/2022 Expert : [REDACTED] DOU

Mandant		Véhicule			
Agence AGA BENABIDALLAH	Code SAA2083	Marque RENAULT	Modèl KANGOO	Genre CTTE	
N° 2022-110358	Date 03/05/2022	N° Série [REDACTED]		Puissanc 7	
Assur [REDACTED]	Tiers [REDACTED]	Immatr. [REDACTED]-398-15		Année 1998	
Assureur Tiers MAATEC	Agence	Energie GAZOIL		Couleur BLANCH	
N° Police Tiers		Carrosserie FOURGON		Etat MOYEN	
Description du choc					
CHOC A L'AVANT GAUCHE: AVEC DÉPORT DE L'UNIT AVANT DE LA GAUCHE VERS LA DROIT, AYANT ENGENDRÉ: -COMPRESSION ET DÉFORMATION SUR LONGERON AV G/D, CAPOT, L'AILE AV G/D, ARMATURE AV, TRAVERSE AV, BERCEAU. -CASSURE ET DÉTÉRIORATION DU PARE-CHOC AV, PHARE G/D, RADIATEUR D'EAU, BATTERIE, MOTO-VENTILATEUR, CONVOYEUR, SUPPORT FILTRE A CARBURANT, FILTRE A CARBURANT, DURITE D'EAU, RENIFLEUR D'ÉCHAPPEMENT, ALTERNATEUR, VITRE DE PORTE AV-G. -AVARIES MÉCANIQUES PORTANT SUR DEMI TRAIN AV-G (AMORTISSEUR, BRAS DE FORCE), SUPPORT ENSEMBLE BLOC MOTEUR (DROIT, CENTRAL, GAUCHE).					
Evaluation de la remise en état			Taux Horaire	250.00 DA	
Détail des réparations			T/REP	Montant	
CHOC A L'AVANT GAUCHE TOLERIE ÉTRIVAGE ET REMISE EN ÉTAT DU LONGERON AV-D, AILE AV-D. ÉCHANGE AVEC AJUSTAGE DES ÉLÉMENTS LISTES EN FOURNITURES. APPLICATION DE PEINTURE ET INGRÉDIENTS.			120	30 000,00	
CHOC A L'AVANT GAUCHE PEINTUR ET INGREDIENTS			0	8 000,00	

Annexe 10

Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Oeuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures	
201 259,08	A 30 000,0	A 8 000,00	TVA A 26 066,58	TTC 163 259,08
Montant Total en Lettres : deux cent un mille deux cent cinquante neuf dinars et huit centimes				
Photos : 28	Immobilisation : A 15 (Jours)	Vétusté (%) : 20,0	Soit : 31 663,68	

OBSERVATION :

AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS.
NB: VITRE DE PORTE AV-G BRISÉE SUITE A UNE PROJECTION.

Fait à : TIZI OUZOU

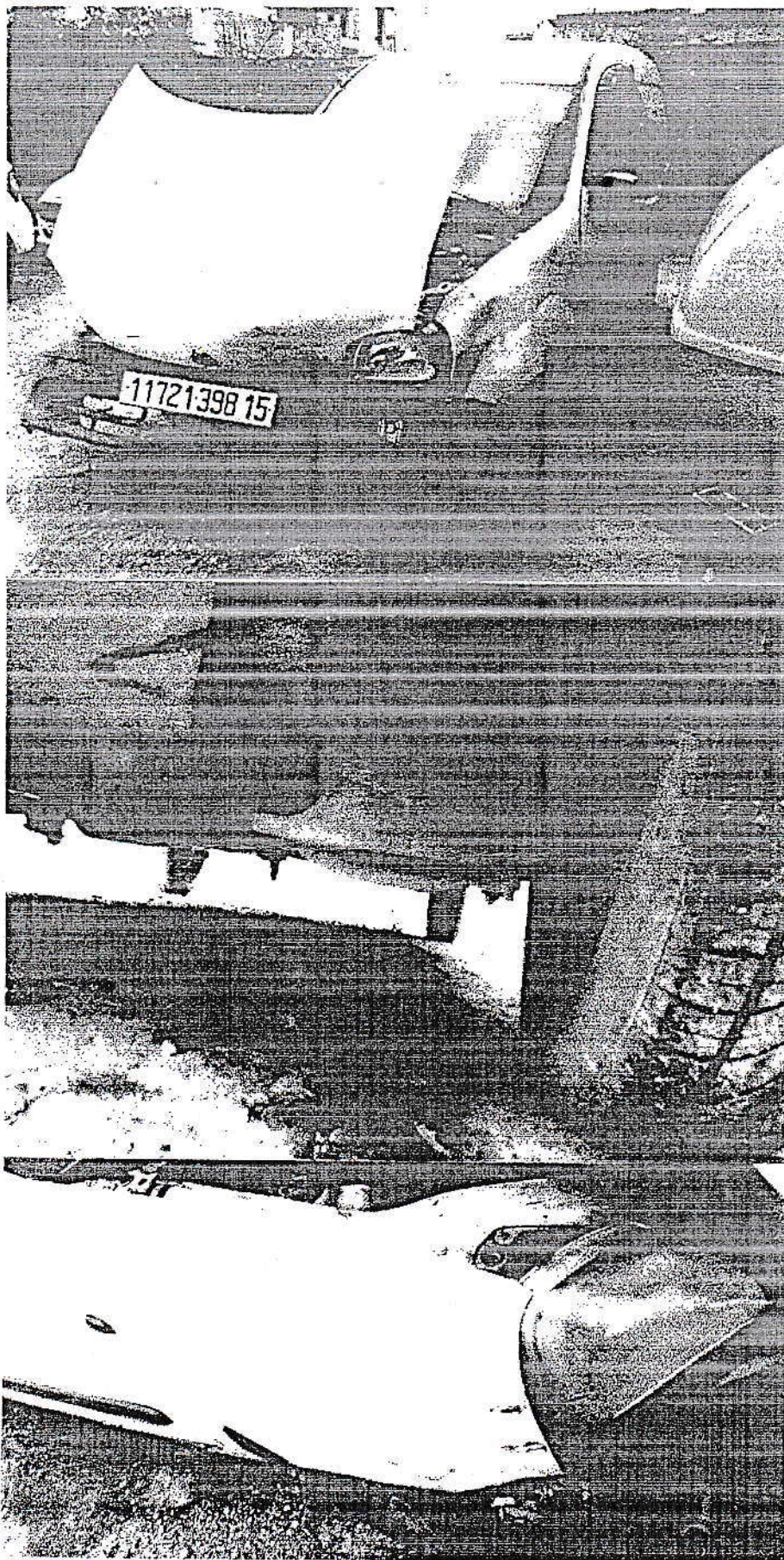
le : 18/05/2022

Société Algérienne d'Expertise
Cache et Signature de l'expert

HADDADOU Youcef
Expert en Automobiles



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



DECOMPTE DE REGLEMENT

N ° Règlement 2083 / 2022050108 Du 19/05/2022

N ° Dossier Sinistre 2083 - 2022 - 110358 Survenu le 03/05/2022

Direction Régionale 20 Direction Régionale TIZI OUZOU

Agent Général 2083 BENABIDALLAH Younes

Assure

Police 2083 1100002040 Produit 1110 Automobile Particulier

Date d'effet 16/06/2021 Date d'échéance 15/06/2022 Contrat Ferme

Marque véhicule RENAULT FOURGON N° D'Immatriculation 398 15

Nom Tiers Cie Tiers MAATEC Agence Tiers MA150

Police Tiers 1505102021 Effet 10/09/2021 Echéance : 09/09/2022

Expert HADDADOU(1009-Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU) Expertise du 18/05/2022

Nom du Bénéficiaire

Montant des dommages 201.259.08 Vétusté en% 20

Franchise immobilisations en jours 15

Dom Coll 10 000

Dommages Maté. eis

9.500,00

Total

9.500,00

Responsable Sinistre agence (DR)

Société Directeur d'Agence
Direction Régionale Tizi-Ouzou
Agent Général d'Assurance
M. BENABIDALLAH Younes

Chef de Service

Le Chef de département

Le Directeur Régional

Sous Directeur (DG)

Fait à TIZI OUZOU le : 19/05/2022

Annexe 12

Annexe 13

RECLAMATION

Agence 2083 BENABIDALLAH Younes

Nom

Véhicule

Conducteur

Police

N° Sinistre

[REDACTED]

RENAULT

[REDACTED]

2083

1100002040

2083

2022

110358

FOURGON

N° Immatriculation

[REDACTED] 398.15

Echéance

15/06/2022

Du

03/05/2022 00:00

Compagnie

Assuré

Véhicule

Conducteur

Police

Agence

MAATEC

[REDACTED]

PEUGEOT

[REDACTED]

1505102021

MA150

N° Immatriculation

04438.115.35

Echéance

09/09/2022

REPONSE

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

Notre réclamation s'élève à : 343214,52

Veillez trouver ci-joint les documents suivants :

- Original du P.V.
- Copie de déclaration
- Photos : 6
- Autres :

Une prompt réponse nous obligerait.

Salutations,

Fait à ALMA BENI ZMENZER le 30/06/2022

Signature et Cachet

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

Nous sommes désolés de rejeter votre remande pour :

Nous vous proposons :

Veillez trouver en retour

Salutations,

Le :

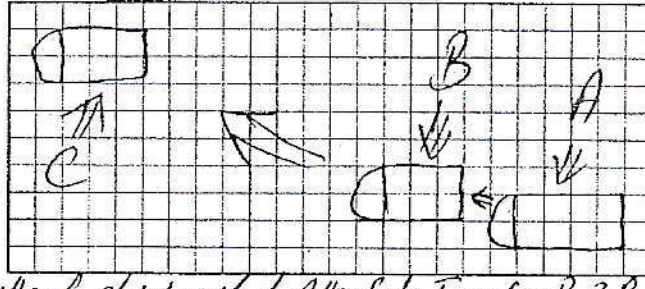
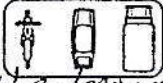
Signature et Cachet

التصريح : يبدأ هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 أيام
المتصريح : à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule) **أمر 95/07** (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة)

1) **Nom de l'assuré :** **إسم المؤمن له :**
Profession : **مهنته :**
Té **رقم الهاتف**

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

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



(2) المعطى
 بينو السيارات بحرفي أ و ب
 طبقا للصفحة الأولى
 وضحوا كذاك :
 - مخطط الطرق
 - اتجاه السيارات
 - موضعها وقت الاصطدام



3) **أثناء الحادث، أين كان المؤمن له ؟** **أثناء الحادث، أين كان المؤمن له ؟**
 **أثناء الحادث، أين كان المؤمن له ؟**
 **أثناء الحادث، أين كان المؤمن له ؟**
 **أثناء الحادث، أين كان المؤمن له ؟**

4) **A-t-il été établi :**
 Un procès-verbal de gendarmerie ? **هل جرى**
 Oui **نعم** Non **لا**
 Un rapport de police ? **مخبر من طرف الدرك الوطني**
 Oui **نعم** Non **لا**

Si oui : **Brigade ou commissariat de** **في حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المختصة**
 **Brigade de**

5) **Conducteur du véhicule assuré**
est-il le conducteur habituel du véhicule ? **(5) المسائق للسيارة المؤمنة :**
 Oui **نعم** Non **لا**
Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? **هل هو المسائق الإعتيادي لها**
 Oui **نعم** Non **لا**

Date de naissance : **تاريخ الأزيداد :**

6) **Véhicule assuré : lieu habituel du garage :** **(6) للسيارة المؤمنة :**
Quel est le motif du département ? **ما هو سبب التنقل**

Expertise des dégâts : garage ou le Véhicule sera visible : **معاينة الخسائر : أين يمكن معاينة السيارة :**

Quand ? **متى :** **عند الحاجة إعتقوا :**

a été volé, indiquer son numero dans la série du type : **قد سرق، بينوا الرقم في سلسلة الصنف :**

est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : **مرهونة إسم و عنوان هيئة القرض :**

est un poids lourd : poids total en charge : **من الوزن الثقيل جملة الحمولة**

était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment **مرتبطة بسيارة أخرى (جار أو مجرور)**

de l'accident, indiquer le numero d'immatriculation **في وقت الحادثة، بينوا**

de cet autre véhicule : **رقم تسجيل السيارة الأخرى**

Poids total en charge : **مجموع الحمولة :**

Nom de la société qui l'assure : **إسم الشركة المؤمنة :**

N° de Police : **رقم وثيقة التأمين :**

7) **Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B** **(7) الخسائر المادية اللاحقة بغير للسيارتين أ و ب :**

(nature et importance) : **(الطبيعة و الأهمية)**

Nom et adresse du propriétaire **إسم و عنوان مالكها :**

8) **Blessé (s) :** **(8) الجريح**

Nom et prénom : **اللقب و الإسم :**

Age : **السن :**

Adresse : **العنوان :**

Profession : **المهنة :**

Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : **صندوق الضمان الإجتماعي و رقم الإنخراط :**

Nature et gravité des blessures **طبيعة و خطورة الخروج :**

Situation au moment de l'accident : **الوضعية وقت الحادثة :**

(Piéton, Passager du véhicule A ou B) **(راجل، راكب في سيارة أ أو ب)**

1 **soins, hospitalisation à :** **العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :**

A. le. **في**
 Signature de l'assuré **إمضاء المؤمن له**

Annexe 15

Site Véhicule

إذا كانت السيارة

Imprimerie des Assurances Tél/Fax : 021 96 48 10

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

قيادة الدرك الوطني .

القيادة الجهوية الخامسة للدرك الوطني بقسنطينة

الشهيد بوضرسة علي

المجموعة الإقليمية للدرك الوطني بوجعيريج

السرية الإقليمية لأمن الطرقات للدرك الوطني بوجعيريج

فصيلة الطريق السيار بالخرفان

annexe 16

حادث جسماني للمرور

. قضية: بوراق العيد/ بلعواش عثمان

. محضر رقم 2376 بتاريخ: 2020/06/24

. تاريخ ، ساعة ومكان وقوع الحادث: حادث جسماني للمرور، الذي وقع يوم 2020/06/24 على الساعة السابعة وخمسة واربعون دقيقة (07:45) ، على مستوى الطريق السيار (شرق- غرب) ، بالقرب من مصنع اوكسو عين تاغروت ، بالضبط عند الحجرة الكيلومترية رقم 82+600م اتجاه سطيف .

عند الإحداثيات الجغرافية " N 36°0422 " E 5°06.20 .

. حالة الطريق: معبدة . . الأرضية: صالحة للسير . . الجو: صحو . . الرؤية: واضحة .

المركبة الأولى وسائقها: سيارة نوع رونو19 ، المسجلة تحت رقم: 394.35 ، المقادة من طرف المسمى [] من مواليد 09/ [] عين الكبيرة (سطيف) ، ابن زال [] دة ، متزوج وله ولدان ، بناء : المستوى الدراسي الثامنة اساسي ، من جنسة جزائرية ، الساكن بلدية الدهامشة (سطيف) .
المالك : [] من مواليد 02 [] عين الكبيرة (سطيف) ، ابن [] ، الساكن بلدية عين الكبيرة (سطيف) .

المركبة الثانية وسائقها: سيارة تجارية نوع بيجو بوكسار ، المسجلة تحت رقم: 314.15 ، للمقادة من طرف قف المسمى بلعواش عثمان من مواليد 5/10 [] بني دواله (تيزي وزو) ، ابن [] ، اعزب ، سائق ، المستوى الدراسي الرابعة متوسط ، من جنسة جزائرية ، الساكن حي [] بلدية تيزي وزو .
المالك: [] من مواليد: 05 [] ابن [] ، الساكن [] يف تيزي وزو .

المركبة الثالثة وسائقها: سيارة نوع فولكسفاغن قولف جيل السابع المسجلة تحت رقم: 118.16 ، المتادة من طرف المسمى [] من مواليد 3 [] عين ولمان (سطيف) ، ابن [] ، متزوج وله ولد ، تاجر المستوى الدراسي الثامنة اساسي ، من جنسة جزائرية ، الساكن [] بال سطيف .
المالك : [] من مواليد خلال 1941 ابن [] ، الساكن [] 19 باش جراح الجزائر

. الخسائر البشرية و المادية:

. الخسائر البشرية: أسفر الحادث عن إصابة شخص (01) يتعلق الأمر بالاتي ذكره :

الجرحي :

01. سائق السيارة نوع رونو 19 المسمى [] أصيب بكسر على مستوى ذراع اليد اليمنى ورضوض على مستوى الرجل اليسرى واليد اليسرى ، خدوش على مستوى الوجه ، نقل من طرف عناصر الحماية المدنية الى المؤسسة الاستشفائية سعادة عبد النور سطيف ، أين قدمت له الإسعافات الأولية ولا يزال تحت الرعاية الطبية.

annexe 17

. الخسائر المادية:

01. ألحقت بالسيارة نوع رونو 19 خسائر مادية تتمثل في: تحطم كلي للمركبة .
02. ألحقت بالسيارة تجارية نوع بيجو بوكسار خسائر مادية تتمثل في : اعوجاج غطاء المحرك ، تحطم جزئي لواقعي الصدمات الأمامي
03. ألحقت بالسيارة نوع فولكسفانن قولف جيل السابع خسائر مادية تتمثل في : تحطم واقعي الرياح الخلفي ، اعوجاج الصندوق الخلفي للسيارة ، انكسار الاضواء الخلفية اليسرى ، اعوجاج الجناح الخلفي الايسر ، تحطم جزئي لواقعي الصدمات.
ظروف الحادث : سائق السيارة نوع بيجو بوكسار كان قادما من مدينة الجزائر باتجاه مدينة سوق اهراس ، سالكا الطريق السيارة شرق غرب ، باتجاه قسنطينة ، عند وصوله بالقرب من مصنع اوكسو ، كان يسير بالوضعية الثالثة للطريق وأثناء محاولته لتجاوز السيارة نوع رونو 19 التي كانت تسير أمامه بالوضعية الثانية للطريق التزم أقصى اليسار ، ليحتك بواسطة العجلة الأمامية اليسرى بالفاصل الاسمنتي للطريق للسيار ، ففقد السيطرة على مركبة وسار لمسافة 69م ، أين اصطدم بالسيارة نوع رونو 19 بالوضعية الثانية للطريق لتتحرف السيارة نوع رونو 19 عرضيا وتصطدم بالحاجز الاسمنتي الايمن ، ثم انقلبت و اصطدمت بالسيارة نوع فولكسفانن قولف جيل السابع ، التي كانت متوقفة بشريط سببية الوقوف الاضطراري ، أما السيارة نوع بيجو بوكسار أكمل سائقها السير لتوقف على الشريط الاستعجالي بعد الحادث.

. المخالفات المرفوعة : رفعت ضد سائق السيارة نوع بيجو بوكسار المسمى [] ، المخالفات التالية :

01. مخالفة ارتكاب سائق لحادث مرور أدى الى الجروح الخطأ نتيجة عدم امتثاله لقواعد حركة المرور ، المنصوصة بالمادة 67 من

ق 01-14 م م والمعاقبة 442 من ق ع .

02. مخالفة التجاوز دون اخذ الاحتياطات اللازمة ، المنصوصة بالمادة 01/30 من م ت 381/04 والمعاقبة بالمادة 66/د ف 3 من ق 01/14 م م .

رفعت ضد سائق السيارة نوع فولكسفانن قولف جيل السابع المسمى [] ، المخالفات التالية :

01. مخالفة عدم امتلاك محضر المراقبة التقنية ، المنصوصة والمعاقبة بالمادة 66 من القانون 05/17 .

. المرجع : فصيلة الطريق للسيار (شرق- غرب) بالخرفان ، فتحت تحقيقا تبعا للمحاضر ، محضر رقم 2376 بالنسبة للحادث الجسماني ، محضر رقم 2377 بالنسبة لمخالفة الجروح الخطأ ، محضر رقم 2378 بالنسبة لتجاوز دون اخذ الاحتياطات اللازمة محضر رقم 2379 بالنسبة لعدم امتلاك محضر المراقبة التقنية بتاريخ 2020/06/24

ختم الفصيلة

إمضاء المحققين



Handwritten signatures of the investigators.

419-411-408 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.
بعد الاطلاع على الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات، المعدل
و المتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006.
- بعد الاطلاع على الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 20/01/1974 المتعلق بالزامية التأمين
على السيارات و بنظام التعويض عن الأضرار، المعدل و المتمم بالقانون رقم 88-31 المؤرخ
في 19/07/1988، وملحق جدول التعويضات المرفقة به.
annexe 18
بعد النظر في القضية قانونا.

من حيث الشكل:
-حيث أن عريضتي إعادة السير في الدعوى بعد الخبرة والإدخال في الخصام جاءتا مستوفيتان
لجميع الشروط والأشكال القانونية مما يتعين التصريح بقبولهما شكلا.
من حيث الموضوع:

حيث أن المرجع يرفع المرجع ضدهم ملتصقا: إفراغ الحكم الصادر بتاريخ: 31-05-2021
فهرس رقم: 1286 وإعتماد الخبرة المنجزة بتاريخ: 12-08-2021 من قبل الخبير عماري
ياسين والمودعة بأمانة ضبط المحكمة بتاريخ: 01-09-2021 تحت رقم: 21-482 وبالتبعية
الحكم بالزام المرجع ضدهم [] وتحت ضمان المسؤول المدني [] والمدخلة
في الخصام الشركة الوطنية للتأمين وكالة حمادي الشريف رمز 2881 عين ولما بأن يدفع
للمرجع المبالغ التالية: مبلغ: 40.000 دج عن العجز الكلي المؤقت ومبلغ: 196.200 دج عن
العجز الجزئي الدائم ومبلغ: 40.000 دج عن ضرر التألم ومبلغ: 30.000 مصاريف العلاج
وتحميل المرجع ضده المصاريف القضائية

- حيث أن المرجع ضده الأول [] لم يقدم جوابا في الموضوع رغم تبليغه تبليفا
صحيا بموجب محضر التكاليف بالحضور المحرر من قبل المحضر القضائي مما يتعين صدور
الحكم في حقه غيابيا طبقا للمادة 292 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

- حيث أن المرجع ضده الثاني [] لم يقدم جوابا في الموضوع رغم تبليغه تبليفا
شخصيا بموجب محضر التكاليف بالحضور المحرر من قبل المحضر القضائي مما يتعين صدور
الحكم في حقه حضوريا إعتباريا طبقا للمادة 293 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
حيث أن المدخلة في الخصام إتسمت: بصفة أصلية إستبعاد الخبرة محل الترجيع وتعيين خبير
آخر تسند له نفس المهام وبصفة إحتياطية الإشهاد بأن المرجع يستحق التعويضات التالية:
مبلغ: 40.000 دج عن العجز الكلي المؤقت ومبلغ: 196.200 دج عن العجز الجزئي الدائم
ومبلغ: 40.000 دج عن ضرر التألم مع رفض باقي الطلبات لعدم التأسيس والإثبات وجعل
المصاريف القضائية على عاتق المرجع.

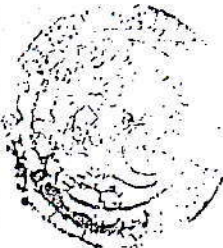
حيث أن السيد وكيل الجمهورية إتمس تطبيق القانون .
-حيث أن موضوع النزاع يتعلق بالتعويض عن الأضرار الجسمانية الناتجة عن حادث مرور
جسماني.

1) عن طلب المرجع المتعلق بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن حادث المرور:
- حيث أنه يتبين للمحكمة أنه سبق وأن صدر عن القسم الحالي حكم قبل الفصل في الموضوع
بتاريخ: 31/05/2021 تحت رقم فهرس 1286-21 قضى بتعيين الخبير عماري ياسين
لفحص الضحية بوراق العيد (المرجع في قضية الحال) وتحديد نسبة العجز الكلي المؤقت و نسبة
العجز الجزئي الدائم و ضرر التألم، إن وجدوا، الناتجة عن حادث المرور الذي تعرض له
بتاريخ: 24/06/2020 .

حيث أن الخبير أنجز مهمته وأودع تقرير خبرته بأمانة ضبط المحكمة بتاريخ: 01/09/2021
تحت إيداع رقم: 482.

- حيث أنه يتبين كذلك من خلال دراسة تقرير الخبرة أن الخبير توصل في خلاصة خبرته إلى
أن نسب العجز لدى المرجع هي: العجز الكلي المؤقت: شهرين، ونسبة العجز الجزئي الدائم: 30
%، و ضرر التألم وصف بالمتوسط.

-حيث أنه يثبت من خلال دراسة تقرير الخبرة أنها جاءت دقيقة ومستوفية لجميع المهام المسندة



إلى الخبير مما يجعل المحكمة تعتمد في حساب التعويضات المستحقة له.
-حيث أن التعويض عن الأضرار الجسمانية الناتجة عن حادث مرور يكون وفقا للأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 يناير 1974 المتعلق بالزامية التأمين و بنظام التعويض عن السيارات و نظام التعويض عن الأضرار، المعدل و المتمم بالقانون 88-31 المؤرخ في 19 يوليو 1988. حيث أن التعويضات المستحقة للمرجع تكون كالآتي:
-التعويض عن العجز الكلي المؤقت:

حيث أنه من المقرر قانونا بالبند الثاني من ملحق جدول التعويضات الممنوحة لأصحابا حوادث المرور الجسمانية المرفق بالقانون رقم 88-31 العدل و المتمم للأمر رقم 74-15 أن التعويض عن العجز الكلي المؤقت يكون 100% من أجر المنصب أو الدخل المهني للضحية.
حيث أنه و بالرجوع إلى قضية الحال يتبين من خلال تقرير الخبرة أن العجز الكلي المؤقت الذي أصاب المرجع هو شهرين.

-حيث أنه و بالرجوع إلى ملف دعوى الحال فإنه لا يوجد ما يثبت أن المرجع كان يتقاضى أجرا أو دخلا مهنيا، مما يتعين حساب التعويضات المستحقة للمرجع على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون بتاريخ وقوع الحادث الموافق لـ 2021/02/15 والمقدر بعشرون ألف دينار جزائري (20.000,00 دج) حسب المرسوم الرئاسي رقم: 21/137 الذي يبدأ سريانه من تاريخ: 2020/06/01.

ANNEXE 19 حيث أن التعويض عن العجز الكلي المؤقت المستحق للمرجع هو:
 $40.000,00 = 02 \times 20.000,00$ دج.

-التعويض عن العجز الجزئي الدائم:
حيث أنه من المقرر قانونا بالبند الرابع من ملحق جدول التعويضات الممنوحة لأصحابا حوادث المرور الجسمانية المرفق بالقانون رقم 88-31 العدل و المتمم للأمر رقم 74-15 أن التعويض عن العجز الجزئي الدائم يكون بضرب النقطة الاستدلالية المقابلة للدخل السنوي للضحية في نسبة العجز.

حيث أن الدخل السنوي للضحية بحسب بضرب: 20.000 دج \times 12 = 240.000,00 دج.
حيث أنه و بالاطلاع على تقرير الخبرة يتبين بأن العجز الجزئي الدائم الذي أصاب المرجع يقدر ب 20 %.

حيث أن النقطة الاستدلالية المقابلة للدخل السنوي للمرجع تقدر ب 6540.
حيث أن التعويض عن العجز الجزئي الدائم المستحق للمرجع هو: $30 \times 6540 = 196.200,00$ دج.

-التعويض عن ضرر التألم:
حيث أن الخبير في تقرير خبرته وصف ضرر التألم الذي أصاب المرجع بالمتوسط.
حيث أنه و بالرجوع إلى البند الخامس من ملحق جدول التعويضات الممنوحة لأصحابا حوادث المرور الجسمانية المرفق بالقانون رقم 88-31 العدل و المتمم للأمر رقم 74-15 فإن التعويض عن ضرر التألم المتوسط يكون بمرتين قيمة الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث.

حيث أن حادث المرور وقع بتاريخ: 2020/06/24 ومن ثم يكون حساب ضرر التألم بضرب 20.000 دج \times 02 = 40.000,00 دج.

(02) عن طلب المرجع إفادته بتعويض عن مصاريف العلاج والأدوية والعمليات الجراحية :
حيث أنه من الثابت قانونا أن المصاريف الجراحية والصيدلانية ومصاريف التنقل والضرر الجمالي تدخل في باب

التعويض والتي يخضع إستحقاقها للإثبات.
حيث أنه ثبت للمحكمة من خلال الملف والوثائق المقدمة من المرجع بأن الوصفة الطبية المقدمة من قبل المرجع

بتاريخ الحادث وأن الوصلين المقدمين منه كانا لاحقان على تاريخ الحادث ما يستتبع معه تمكنه من قيمتهم والمقدرة

ب-22.109 دج

(03) عن طلب المرجع المتعلق بإمكانه من مجمل المصاريف القضائية:
حيث أنه من المقرر قانونا بنص المادة 418 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بأنه تشمل
المصاريف القضائية، الرسوم المستحقة للدولة، و مصاريف سير الدعوى لاسيما مصاريف
إجراءات التبليغ الرسمي و الترجمة و الخبرة وإجراءات التحقيق و مصاريف التنفيذ، كما يحددها
التشريع.

حيث أنه و من المقرر كذلك بنص المادة 419 من نفس القانون بأنه يتحمل الخصم الذي خسر
الدعوى المصاريف المترتبة عليها.
حيث أن المرجع في قضية الحال- يلتمس تحميل المدخلة في الخصام المصاريف القضائية
المقدرة بخمسة آلاف دينار جزائري (5.000 دج) والتي تشمل مصاريف الخبرة .
حيث أنه يثبت للمحكمة من خلال الاطلاع على ملف الدعوى والوثائق المرفقة به يثبت لها أن
المرجع أثبت قيامه بتسديد مصاريف الخبرة المحددة بموجب الأمر الصادر عن رئيس محكمة
الحال والذي بموجبه تم تحديد مصاريف الخبرة بخمسة آلاف دينار جزائري ، وذلك بتقديمه
للولصولات المثبتة لذلك معا مما يتعين معه الاستجابة إلى طلبه الرامي الى تمكنه منها.
حيث أن المصاريف القضائية تتحملها المدخلة في الخصام الشركة الوطنية للتأمين وكالة حمادي
الشريف رمز 2881 عين ولمان.

****ولهذه الأسباب****

ANNEXE 20

حكمت المحكمة حال فصلها في قضايا المخالفات علنيا، ابتدائيا، غيابيا للمرجع ضده الأول
بـ [] حضوريا إعتباريا للمرجع ضده الثاني [] حضوريا لباقي الأطراف:
في الشكل: قبول إعادة السير في الدعوى بعد الخبرة والإدخال في الخصام .
في الموضوع: إفراغ الحكم قبل الفصل في الموضوع الصادر عن محكمة الحال قسم
المخالفات- بتاريخ 2021/05/31 تحت رقم فيرس 21-1286 وإعتماد تقرير الخبرة المنجزة
من قبل الخبير عماري ياسين والمودعة بأمانة ضبط المحكمة بتاريخ: 2021/09/01 تحت
إيداع رقم: 482 وبالنسبة إلزام المرجع ضده الأول [] تحت مسؤولية المرجع ضده
الثاني [] وتحت ضمان المدخلة في الخصام الشركة الوطنية للتأمين وكالة حمادي
الشريف رمز 2881 عين ولمان ممثلة بمديرها بأن تدفع للمرجع [] المبالغ التالية:
- مبلغ أربعون ألف دينار جزائري (40.000,00 دج) كتعويض عن العجز الكلي المؤقت
- مبلغ مائة وستة وتسعون ألف ومائتي دينار جزائري (196.200,00 دج) كتعويض عن
العجز الجزئي الدائم.
مبلغ: أربعون ألف دينار جزائري (40.000 دج) كتعويض عن ضرر التألم المتوسط
- مبلغ: إثنتان وعشرون ألف ومائة وتسعة دينار جزائري (22.109 دج) كمصاريف العلاج.
مع تحميل المدخلة في الخصام الشركة الوطنية للتأمين وكالة حمادي الشريف رمز 2881 عين
ولمان ممثلة بمديرها مجمل المصاريف القضائية بما فيها مصاريف الخبرة والمقدرة بخمسة
آلاف (5.000 دج) دينار جزائري .
بذا صدر الحكم و أفصح به جهارا بالجلسة العلنية المنعقدة بالتاريخ المذكور أعلاه و لصحته
أمضينا نحن الرئيس و أمين الضبط على أصله.

أمين الضبط

الرئيس (5)

صفحة 5 من 5

رقم الجدول: 21/01739
رقم الملف: 21/02424

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Annexe 21

مكتوب الأستاذ أبيض محمد المالك بوسنة

محضر قضائي لدى محكمة تيزي وزو

حي 55 مسكن مدخل "أ" تيزي وزو

هاتفهم/فاكس، 026 47 21 52 .

فهرس رقم: 2022 /

تجارة الوعاء

المواد 612-613-614 من قانون الإجراءات المدنية والإجارية

عام الفين و اثنان و عشرون و في الباشا من شهر ديسمبر
و على الساعة:
لفائدة السيد(ة): [] الساكن [] بنة سطياف والجاغل عنوان له
بحي 55 مسكن تيزي وزو .
نحن الأستاذ أبيض محمد المالك بوسنة محضر قضائي لدى محكمة تيزي وزو الكائن مكتبنا بحي
55 مسكن مدخل " أ " تيزي وزو.

بناء على المواد من 406 الى 416 -612-613-614 من قانون الاجراءات المدنية و الادارية.
بناء على الحكم الصادر عن محكمة راس الوادي قسم المخالفات جدول رقم 2021/01739
فهرس رقم 21/02424 بتاريخ 2021/12/27 و المهور بالصيغة التنفيذية والمصحح بالحكم
الصادر عن محكمة راس الوادي جدول رقم 2022/00452 فهرس رقم 2022/00776 بتاريخ
2022/05/09.

كلفنا السيد (ة): الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة بن عبد الله يونس رمز 2083 ممثلة في شخص
مديرها الكائن مقرها بحجيلي يوسف 209 وكالة تيزي وزو .

مخاطبين السيد(ة): بصفته:
الحامل لبطاقة الهوية: رقم:
الصادرة بتاريخ: عن:

الإمتثال للحكمين المذكورين أعلاه :
مقابل التعويض عن العجز الكلي المؤقت = (40.000,00 دج)
مقابل تعويض عن العجز الجزئي الدائم = (196.200,00 دج)
مقابل تعويض عن ضرر التألم المتوسط = (40.000,00 دج)
مقابل مصاريف العلاج = (22.109,00 دج)
مقابل المصاريف القضائية والخبرة = (5.000,00 دج)
مقابل مصاريف المحضر و الحقوق التناسبية = (32.254,28 دج)
المجموع العام = ثلاثة مئة و خمسة وثلاثون ألف و خمسة مائة و ثلاثة

وستون دينار و ثمانية و عشرون سنتيم . (335.563,28).

نبهناه أنه إذا لم يمتثل فوراً لمحتوى السند التنفيذي المذكور أعلاه خلال مهلة خمسة عشرة (15) يوماً
من تاريخ التبليغ طبقاً للمادة 612 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية ، سوف يجبر على ذلك
بكافة الوسائل القانونية.

إثباتاً لذلك مع جميع التحفظات ، و تركنا له نسخة طبق الأصل من المحضر الحالي ممضي و مختوم عليه

و بواسطتي كما ذكرناه الكمال طبقاً للقانون
توقيع او بصمة المبلغ له
المحضر القضائي

قيمة العقد:
6786 دج
الطابع :
120 دج
المجموع :
6906

Annexe 22

DECOMPTE DES INDEMNITES

Références			
N ° Règlement	2083 / -8210	Du	09/11/2022
Sinistre			
N ° Dossier Sinistre	2083 - 2021 - 110045	Survenu le	24/06/2020
Police			
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agent Général	2083 BENABIDALLAH Younes		
Assuré	<input type="text"/>		
Police	2083 1100000086		
Produit	1110 Automobile Particulier		
Date d'effet	21/04/2020	Date d'échéance :	20/04/2021 Contrat Ferme
Bénéficiaire			
Nom du Bénéficiaire	<input type="text"/>		
Rubriques du décompte			
Responsabilité Civile	Frais d'ambulance		59.363,28
Responsabilité Civile	Indemnité Prétium Doloris		40.000,00
Responsabilité Civile	Indemnité IPP		196.200,00
Responsabilité Civile	Indemnité ITT		40.000,00
Avance C.N.A.S	0,00	Total	335.563,28
Procédure suivie : Voie Normale			
Fait à ALMA BENI ZMENZER, le 09/11/2022			
LE REDACTEUR	CHEF DE SERVICE	CHEF DE DEPARTEMENT	LE DIRECTEUR

صور توضح الخسائر المادية للسيارة نوع رونو 19

Annexe 23

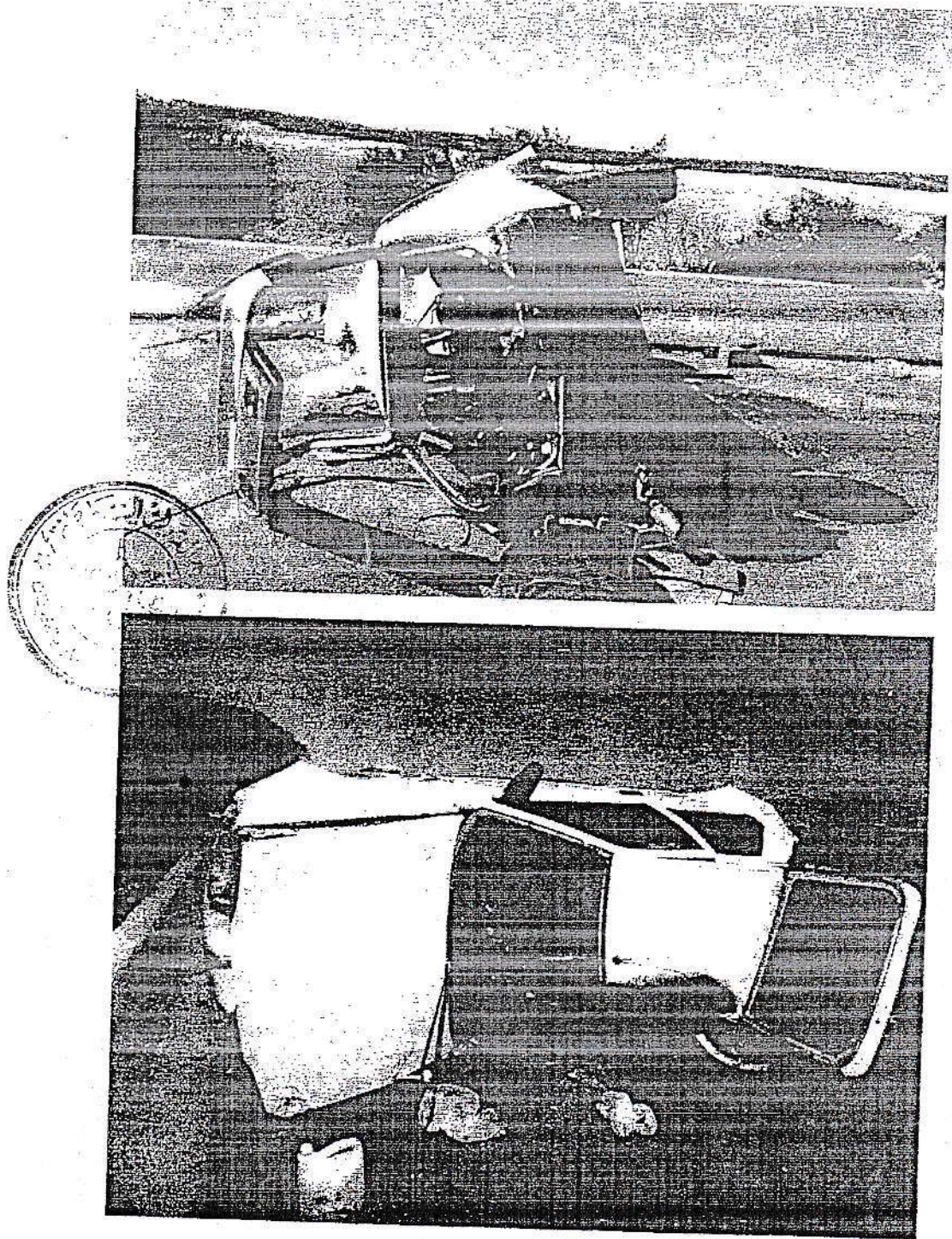


Table des matières

Table des matières

Table des matières

<i>Remerciements.</i>	<i>I</i>
<i>Dédicaces.</i>	<i>II</i>
<i>Liste des abréviations.</i>	<i>III</i>
<i>Liste des tableaux et figures.</i>	<i>IV</i>
<i>Sommaire.</i>	<i>V</i>
<i>Introduction générale</i>	<i>01</i>

Chapitre I : Cadre conceptuel des Assurances

<i>Introduction.</i>	<i>.05</i>
Section01 : Historique de l'assurance.....	<i>.05</i>
1.1. Apparition et évolution de l'assurance.	<i>05</i>
1.1.1. Apparition de l'assurance maritime..	<i>.06</i>
1.1.2. Les assurances terrestres	<i>07</i>
1.1.2.1. L'assurance incendie.....	<i>07</i>
1.1.2.2 L'assurance sociale	<i>08</i>
1.1.3 L'assurance automobile	<i>08</i>
1.1.4 L'assurance contre le vol.....	<i>08</i>
1.1.5 Les assurances sur la vie	<i>08</i>
Section02 : Les principes techniques des assurances	<i>.09</i>
2.1. Définition de l'assurance.....	<i>.09</i>
2.1.1. Définition générale.....	<i>09</i>
2.1.2 La Définition juridique selon l'ordonnance 95-07, (Article 02)	<i>10</i>
2.2. Les éléments d'une opération d'assurance.....	<i>10</i>
2.2.1. L'assuré.....	<i>10</i>
2.2.2. L'assureur.....	<i>.11</i>
2.2.3. La prime ou la cotisation.	<i>.11</i>
2.2.4. Le sinistre ou la prestation	<i>12</i>
2.2.5. Le risque.	<i>.13</i>
2.2.6. Le contrat d'assurance..	<i>.13</i>
2.2.6.1. Le contenu du contrat d'assurance	<i>14</i>
2.2.6.2. La formation du contrat d'assurance.....	

Table des matières

2.2.6.3. Les obligations des parties contractantes en assurance	17
2.2.6.4. La fin du contrat d'assurance	19
2.3. Techniques de division des risques.	20
2.3.1. La coassurance..	21
2.3.2. La réassurance.....	21
2.4. Rôles des assurances.	23
2.4.1. Le rôle social de l'assurance	23
2.4.2. Le rôle économique.....	24
Section03 :L'évolution de l'organisation des assurances en Algérie	25
3.1. La période coloniale..	25
3.2. L'évolution des assurances après l'indépendance.....	26
3.2.1. La nationalisation..	26
3.2.2. La spécialisation.....	27
3.2.3. La déspecialisation.	28
Conclusion.....	28

Chapitre II. La branche d'assurance automobile en Algérie

<i>Introduction..</i>	<i>29</i>
Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile	30
1-1 Qu'est-ce que l'Assurance Automobile ?	30
1-2 Les garanties appliquées en assurance automobile.	30
1-2-1 La garantie obligatoire.	31
1-2-2 Les garanties facultatives.....	31
1-3 Les différentes formules du contrat d'assurance automobile	34
1-3-1 La formule la plus complète est celle dite « tous risques »	34
1-3-2 Les formules de « dommages collision	34
1-3-3 Les formules « au tiers	35
1-4 La souscription d'un contrat d'assurance automobile.	35
1-4-1 Les personnes concernées..	35
1-4-2 Les véhicules concernés.	36
1-4-3 La souscription, à quel nom ?	37
1-4-4 Les documents obligatoires.	37
1-4-5 L'information des parties.	38
1-4-6 L'attestation d'assurance	39

Table des matières

1-4-7 La date d'effet de la police d'assurance automobile	39
1-4-8 La durée du contrat d'assurance automobile.	39
1-4-9 Nouveau contrat ou avenant au contrat d'assurance ?	39
1-5 Les types du contrat d'assurance automobile	40
1-5-1 Le contrat d'assurance flotte automobile.	40
1-5-2 La police « mono véhicule	41
1.6. Que faire en cas de sinistre ?	41
1-6-1 Constat amiable : comment ça marche ?	41
1-6-2 Les délais d'indemnisation.....	42
Section 02 : Les garanties d'assurance automobile	42
2-1 Les garanties d'assurance automobile.	42
2-1-1-Les garanties obligatoires(Les garanties responsabilité civile (RC).	42
2-1-1-1-La responsabilité civile en circulation	43
2-1-1-2-La responsabilité civile hors circulation	43
2-1-2-Les garanties facultatives	44
2-1-2-1-La garantie tous risques (TR)	44
2-1-2-2-Les dommages collision (DC)	44
2-1-2-3-Les garanties bris de glace(BDG)	44
2-1-2-4-La garantie vol	45
2-1-2-5-La garantie incendie.	45
2-1-2-6 -La garantie défense et recours(DR)	45
2-1-2-7-La garantie catastrophe naturelle	45
2-1-2-8-La garantie assistance	45
2-1-3-Les garanties contractuelles.	46
Section 3 : L'assurance automobile en Algérie	47
3-1. Rappel historique sur l'assurance automobile en Algérie	47
3-2. Cadre législatif et réglementaire	48
3-3 Chiffre d'affaire en assurance automobile et son évolution.	49
3-4 Sinistralité et indemnisation.....	50
Conclusion.....	53

Table des matières

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA

2083 de Tizi-Ouzou

Introduction.	54
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil « SAA 2083 » de Tizi-Ouzou	55
1-1 Présentation de la société algérienne d'assurance	55
1-2 Evolution de la société algérienne d'assurance	55
1-3 Historique de la société algérienne d'assurance	58
Sous-section 1: Missions et organisation de la société algérienne d'assurance	59
1- Mission de la société algérienne d'assurance.....	59
2- Cadre organisationnel de la SAA :	60
2-2-1 La direction générale :	60
2-2-2 La direction régionale :	62
2-2-3 Les agences de la société algérienne d'assurance :	66
Section 02: présentation et organisation de l'agence SAA 2083	67
1- 1 Présentation de l'agence SAA 2083	67
1-2-1 Le chef de d'agence.....	68
1-2-2 Les différents services.	68
1-2-2-1 Le service production.....	68
1-2-2-2 Le service sinistre.....	69
1-2-2-2 Le service comptabilité	69
Section 03: Etude du chiffre d'affaire de la branche automobile au sein de l'agence SAA 2083	70
3-1 Evolution du chiffre d'affaires de l'agence SAA 2083..	70
3-2 Production de la branche automobile par garantie en 2021	71
3-3 L'analyse de la couverture des sinistres automobiles au sein de "l'agence 2083"	73
Section 04: Etude des cas sinistre matériels et corporels	74
1- Cas de sinistre matériel.....	74

Table des matières

1-1 Étude d'un dossier sinistre matériels au titre de la garantie tous risques	74
1-1-1 Déclaration de sinistre	74
1-1-2 L'établissement d'un ODS.....	75
1-1-3 L'expertise.....	75
1-1-4 Le décompte de règlement.....	76
1-2-2 L'établissement d'un ODS.	77
1-2-3 L'expertise.....	77
1-2-4 Le décompte de règlement.	78
1-2-5 Paiement du recours par l'agence adverse	78
2. Cas de sinistre matériel.....	79
2-1 Déclaration du sinistre	79
2-2 Traitement du dossier sinistre	79
2-2-1 Rédaction de la demande du PV d'enquête.....	79
2-2-2 L'indemnisation des dommages matériels (véhicule B)	80
2-2-3 L'indemnisation de la victime blessée	80
2-2-3-1 ITT.....	80
2-2-3-2 IPP	80
2-2-3-3 PRETIUM DOLORIS	80
2-2-4 Le décompte de règlement.....	81
Conclusion	81
<i>Critique et suggestion.....</i>	<i>82</i>
Conclusion générale.	83
Bibliographie.	
Annexes.	
Table des matières.	
Résumé.	

Résumé

La gestion des sinistres pour une compagnie assurance est un atout majeur pour l'atteinte de ses objectifs et par conséquent assurer sa pérennité sur le marché, en effet, bien que la compagnie réalise des chiffres satisfaisant en production et en placement, si son ration de sinistralité n'est pas maîtrisé elle ne peut réaliser les objectifs escomptés. A cet effet, la couverture des sinistres dans les compagnies d'assurance est toujours un sujet d'actualité et la Compagnie Algérienne d'Assurance n'échappent pas à cette règle, en effet, au jour le jour elle tend, via son réseau commercial (agences) à garantir une gestion saine de leurs sinistres ce qui va se répercuté sur sa productivité et sans doute sur son image de marque sur le marché assurantiel.

Mots clés : Assurances, sinistres, gestion des sinistres, SAA.

Summary

For an insurance company, claims management is a major asset for achieving its objectives and consequently ensuring its long-term survival in the market. Although the company achieves satisfactory production and investment figures, if its claims ratio is not kept under control, it cannot achieve the expected objectives. The Algerian's Company of Assurance is no exception to this rule. In fact, on a day-to-day basis, through its sales network (agencies), it strives to guarantee sound claims management, which will have an impact on its productivity and no doubt on its brand image in the insurance market.

Key words: Insurance, claims, claims management, SAA.