

**Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou**  
**Facultés des sciences économiques, commerciales et des sciences de  
gestion**

**Département des sciences de gestion**  
**Filière des sciences financières et comptabilités**



## *Mémoire de fin du cycle*

En vue de l'obtention du diplôme de master ès sciences financières et  
comptabilité

Spécialité : Audit et contrôle de gestion

## *Thème*

***Audit des assurances dans la  
branche automobile***

**Présenté par :**

Melle BOUGHIAS Lydia

Melle YOURARI Anissa

**Encadré par :**

Mr AMIAR Habib

**Soutenu devant les membres de jury**

- Président :
- Examineur :

***8<sup>ème</sup> promotion***

***Année universitaire 2021/2022***

# Remercîment

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier dieu le tout puissant de nous avoir donné le courage, la volonté et la patience pour achever ce travail.

Nous avons l'honneur et le plaisir de présenter nos profondes gratitudees et nos sincères remerciements tout particulièrement à notre encadrent monsieur AMIAR pour sa précieuse aide, ses conseils avises, ses orientations et le temps qui nous a accordé pour notre encadrement.

Nous exprimons notre très vive gratitude à monsieur TOUATI d'avoir bien voulu nous orienter ce travail et d'avoir mis à notre disposition toutes les informations nécessaires

# Dédicaces

C'est avec une profonde gratitude et de sincères mots, que nous dédions ce modeste travail de fin d'étude a nos chers parents qui ont sacrifiés leurs vies pour notre réussite et nous ont éclairés nos chemins par leurs conseils judicieux.

Nous espérons qu'un jour, Nous pourrions leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour nous, Que dieu leurs prête bonheur et longue vie.

Nous dédions aussi ce travail à nos frères et sœurs, nos familles et nos ami (es).

# **Sommaire**

# Sommaire

**Liste des abréviations**

**Listes des tableaux et des figures**

<b>Introductions générale</b>	<b>07</b>
<b>Chapitre 01 Les produits de l'assurance automobile et leurs spécificités comptables</b>	
Introduction	<b>10</b>
Section 01 Le cadre conceptuel de l'assurance automobile	<b>10</b>
Section 02 Le traitement comptable de l'assurance automobile	<b>24</b>
Conclusion	<b>34</b>
<b>Chapitre 02 La procédure d'audit dans la branche automobile</b>	
Introduction	<b>36</b>
Section 01 La démarche de la mission d'audit	<b>36</b>
Section 02 La gestion des sinistres	<b>48</b>
conclusion	<b>58</b>
<b>Chapitre 03 L'audit de la gestion des sinistres automobiles</b>	
Introduction	<b>60</b>
Section 01 Présentation de l'organisme d'accueil	<b>60</b>
Section 02 La mission d'audit	<b>63</b>
Conclusion	<b>95</b>
<b>Conclusion générale</b>	<b>97</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Liste des annexes</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	

# Liste des abréviations

<b>BDG</b>	Bris de glace
<b>CNASAT</b>	Caisse national des assurances sociale des accidents du travail et des maladies
<b>DC</b>	Domage collision
<b>DTA</b>	Droit de timbre
<b>FGA</b>	Fonds de garantie automobile
<b>FRAP</b>	Feuille de Révélation et d'Analyse des Problèmes
<b>IASB</b>	International Accounting Standards Board
<b>IFACI</b>	Institute Français de l'Audit du Contrôle Interne
<b>IFRS</b>	International Financial Reporting Standards
<b>ITT</b>	Incapacité temporaire de travail
<b>PV</b>	Procès verbale
<b>QCI</b>	Questionnaire de contrôle interne
<b>RC</b>	Responsabilités civile
<b>TD</b>	Timbres de dimension
<b>TG</b>	Timbre gradués
<b>TVA</b>	Taxe sur la valeur ajoutée
<b>VTM</b>	Véhicule terrestre à moteur

# Liste des tableaux et figures

## Liste des figures :

<b>01</b>	Typologie de l'assurance	<b>12</b>
<b>02</b>	Contrats flotte	<b>18</b>
<b>03</b>	Les différentes garanties en assurance automobile	<b>20</b>
<b>04</b>	Les phases fondamentales de la démarche d'audit	<b>38</b>
<b>05</b>	Processus de réalisation d'une mission d'audit interne	<b>47</b>
<b>06</b>	organigramme de l'agence SAA 2001	<b>63</b>

## Liste des tableaux

<b>01</b>	Les différents acteurs d'une opération d'assurance	<b>13</b>
<b>02</b>	Les différents caractères d'un contrat d'assurance	<b>16</b>
<b>03</b>	Les coefficients de réduction	<b>26</b>
<b>04</b>	Les coefficients de majoration	<b>27</b>
<b>05</b>	Barème de timbre gradué	<b>30</b>
<b>06</b>	Applicable pour véhicules de plus de 10 chevaux vapeurs, les camions et les engins de Travaux publics	<b>30</b>
<b>07</b>	Questionnaire d'audit de gestion des sinistres	<b>69</b>
<b>08</b>	La grille d'analyse des tâches	<b>75</b>
<b>09</b>	Les forces et faiblesses apparents	<b>78</b>
<b>10</b>	Gestion des sinistres matériels	<b>83</b>
<b>11</b>	Gestion des sinistres corporels	<b>83</b>

## **Listes des feuilles de révélation et d'analyse des problèmes**

<b>01</b>	FRAP 01	<b>87</b>
<b>02</b>	FRAP 02	<b>88</b>
<b>03</b>	FRAP 03	<b>89</b>
<b>04</b>	FRAP 04	<b>90</b>
<b>05</b>	FRAP 05	<b>91</b>
<b>06</b>	FRAP 06	<b>92</b>
<b>07</b>	FRAP 07	<b>93</b>

# **Introduction générale**

### **Introduction générale**

Les êtres humains depuis qu'ils existent ont été exposés à des risques qui affectent les personnes ou leur patrimoine. C'est pour cette raison qu'ils sont animés par un besoin de protection une volonté de se protéger des aspects négatifs de l'existence, qui peut s'exprimer à travers le désir de supporter les choses dangereuses. Cette situation pousse les individus à rechercher une aide en cas de sinistre, qui est une compensation ou un remplacement du manque d'argent, qui sera à la charge de la collectivité, dans un système organisé dit "compagnie d'assurance".

L'assurance est un secteur très vaste, car il rassemble non seulement de nombreux acteurs, mais également de nombreux types de produits et services, créant une protection et permettant aux assurés de ne pas avoir peur des risques. Ainsi, il apporte un confort dans le comportement en lâchant l'esprit préoccupation.

L'automobile est le moyen de transport le plus courant mais le plus dangereux. Les dommages causés par un accident peuvent être très graves à tous les niveaux, ils doivent donc être correctement assurés. L'assurance automobile est très importante pour tous les conducteurs tout simplement car elle est obligatoire par la loi. Cela peut-être un véritable casse-tête pour l'automobiliste de trouver la meilleure assurance au meilleur prix. C'est, d'ailleurs là, le principal piège : en cherchant l'assurance automobile la moins chère possible, l'assuré oublie de regarder avec attention les garanties souscrites et les conditions d'application de ces garanties.

La souscription d'un contrat d'assurance automobile permet de couvrir le véhicule ainsi que les tiers. Lors de la survenance d'un sinistre, l'assuré fait appel à son assureur afin d'indemniser les dommages subis, sur le plan matériel ou corporel.

A ce titre, l'entreprise d'assurance est un organisme qui doit être structuré et géré suivant des normes lui permettant d'une part, d'assumer pleinement l'objet de sa création et d'autre part, d'assurer sa pérennité dans un contexte de plus en plus contraignant.

De la prévention de la fraude en passant par la détection des erreurs comptables jusqu'à l'analyse actuelle sur l'efficacité et l'efficience, la notion d'audit a considérablement évolué.

L'audit comprend une vérification des garanties prévues dans le contrat par rapport à l'éminence du risque existant avec l'établissement d'un rapport sur les éventuels changements à apporter tenant compte de l'évolution du risque depuis la souscription du contrat.

Actuellement, l'audit est présent pratiquement dans tous les secteurs y compris celui des assurances, objet de notre recherche

Afin de concrétiser tout ce travail de recherche, nous avons effectué une étude de cas au sein de la société d'assurance SAA de Tizi-Ouzou.

La question qui se pose et que nous pouvons considérer comme problématique est :

**« Comment auditer les sinistres automobiles ? Et comment l'audit peut être une opportunité et un outil d'amélioration pour les produits d'assurance automobile ? »**

De cette question principale, un ensemble de questions secondaires se posent comme suit:

- Quels sont les produits d'assurance automobile ?
- Comment l'audit est-il mené dans les compagnies d'assurance ?
- Quelle est la procédure à respecter en cas d'un sinistre automobile ?

Dans le cadre de ce travail nous formulons les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1:** l'audit dans les compagnies d'assurance se caractérise par un certain nombre de procédures afin d'atteindre l'efficacité du control interne.
- **Hypothèse 2 :** la gestion des sinistres est organisée, administrée et dirigée. Pour cela, plusieurs intervenants peuvent jouer un rôle particulier, depuis la déclaration des sinistres jusqu'au règlement du sinistre.

## **Chapitre 1**

# **Les produits de l'assurance automobile et leurs spécificités comptables**

## **Chapitre 1 : Les produits de l'assurance automobile et leur spécificités comptables**

### **Introduction**

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

De nos jours, la voiture est une nécessité dans la vie quotidienne, mais les dangers que représente la circulation automobile en fait une cause de décès, notamment chez les jeunes (excès de vitesse, non-respect des signalisations, ...etc.), ce qui crée un risque social où l'État ne reste pas indifférent face aux difficultés que les individus à régler les graves dommages causés. Dans cette logique, l'Etat rend cette assurance obligatoire par la loi. C'est pourquoi il est important pour chaque propriétaire de voiture d'assurer sa voiture.

L'objet de ce chapitre est donc de définir les concepts de base de notre recherche à savoir l'assurance automobile, les contrats etc. ....Il est composé de deux sections. Dans la première, nous allons nous focaliser sur les concepts des assurances automobiles sous certains aspects (définitions, types, caractéristique ....) La deuxième section portera sur le traitement comptable de l'assurance automobile.

### **Section 01 : Le cadre conceptuel de l'assurance automobile**

Dans cette section on va définir l'assurance automobile puis on va parler du contrat et les principales garanties engendrées par ce contrat.

#### **1 La notion de l'assurance :**

La notion d'assurance se rattache toujours à la notion de risque, c'est pourquoi, il est essentiel d'entamer par les définitions qui s'est rattachent.

##### **1.1 Définition de l'assurance :**

C'est un rassemblement de personnes qui, dans la crainte d'un événement dommageable, contribuent à permettre aux personnes touchées par l'événement de faire face à ses conséquences.

« Une assurance est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un risque. La prestation, est généralement financière, et elle peut être destinée à un

individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation ou prime. La prestation est prédéfinie ; elle protège chaque assuré d'aléas pouvant arriver »<sup>1</sup>.

## **1.2 La notion du risque :**

Pour le développement de ce qui suit, nous nous sommes appuyés sur l'analyse de YEATMAN<sup>2</sup>

- Le risque est un évènement aléatoire et incertain. Il est protéiforme : il peut être économique, financier, juridique, technique, voire philosophique. Il est l'un des éléments clé de l'assurance. La dominant, il n'en constitue pas moins une notion complexe contours fuyants. Il est l'évènement redouté, l'objet de la garantie.
  
- **Fondements du contrat d'assurance, le risque peut se définir comme :**
  - Aléatoire puisque tout contrat d'assurance repose sur un aléa ;
  - Réel, car c'est le risque n'existe pas, le contrat d'assurance est réputé nul .ainsi l'on ne peut assurer un bien déjà détruit même si le souscripteur ignore cette destruction ;
  - Licite, c'est un dire que l'objet de contrat ne peut être contraire à l'ordre public et aux bonne meure. Un truand ne peut être s'assurer pour le hold-up qu'il envisage et qui risque ne pas réussir. Par extension, les condamnations pénales, par exemple les amendes ne sont pas assurables.

## **1.3 La prime ou cotisation :**

La prime est la contribution que verse l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée. Elle est payable au départ de l'opération d'assurance ou de l'année d'assurance, d'où son nom de prime (que nous retrouvons dans la locution « de prime abord » ou dans le mot « primeur » qui signifie en premier).

## **1.4 Typologies de l'assurance :**

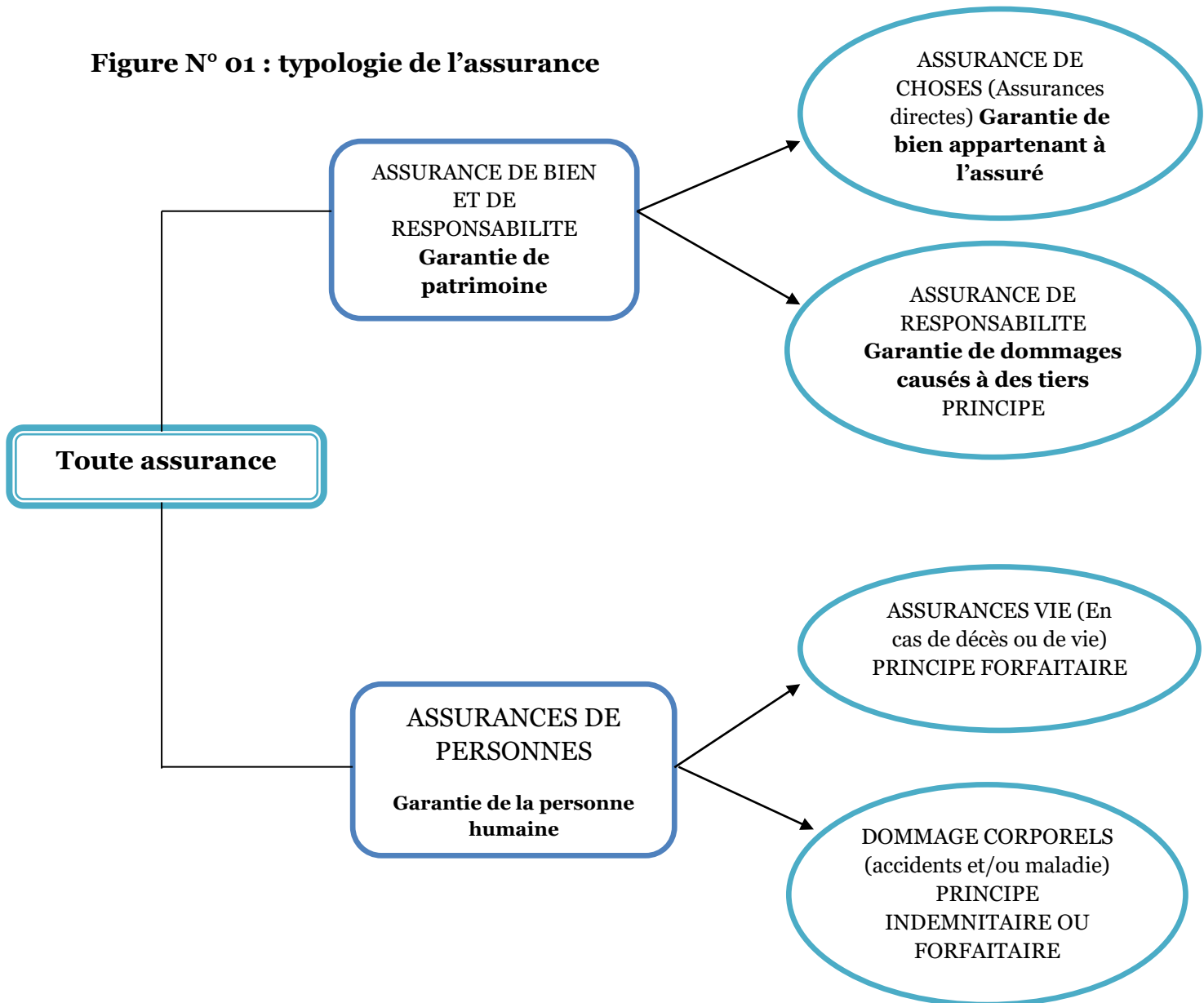
On distingue deux types d'assurance : les assurances de biens et de responsabilité et les assurances de personnes.

---

<sup>1</sup> YEATMAN. J « Manuel international de l'assurance », d Economica, Paris 1998, P 17.

<sup>2</sup> IDEM.

Figure N° 01 : typologie de l'assurance



**Source:** COUILBAULT. S DI TOMMASO, COUILBAULT. F, HUBERTY. V « Les grands principes de l'assurance », Ed. L'argus, 2017, P63.

### 1.5 Définition de l'assurance automobile :

« L'assurance automobile est certainement le produit d'assurance le plus familier du grand public. depuis 1958, il est formellement interdit de circuler avec un véhicule non assuré sur la voie publique. Cette disposition est notamment rappelée par le Code de la route et le Code des assurances.

La principale raison est que le contrat de base dit « de responsabilité civile automobile » est obligatoire pour tout véhicule terrestre à moteur (VTM). C'est grâce à ce contrat que la victime d'un accident automobile est indemnisée par la compagnie assurant le responsable de l'accident. Cette garantie minimale est souvent complétée

dans le même contrat par une assurance de dommage : Tierce collision, vol, incendie, bris de glace »<sup>3</sup>.

« L'assurance automobile garantit les dommages causés par la conduite d'un (VTM), trois critères sont nécessaires pour définir un VTM :

- ✓ Les véhicules de tourisme, les voitures ;
- ✓ Les véhicules à 2 roues comme les cyclomoteurs, scooters, motocyclettes ;
- ✓ Les véhicules agricoles tels que les tracteurs, moissonneuses batteuses ;
- ✓ Les véhicules utilitaires (poids lourds, autocars) ;
- ✓ Les véhicules de loisirs (camping-car, tondeuses autoportées) »<sup>4</sup>.

Pour bien cerner et comprendre l'opération d'assurance, il est utile de définir ses éléments et acteurs constitutifs. Cinq éléments découlent d'une opération d'assurance :

**Tableau N°1 : Les différents acteurs d'une opération d'assurance**

<b>Différents Acteurs</b>	<b>Caractéristiques</b>
<b>L'assuré</b>	Constitue la personne laquelle sur repose le risque, c'est-à-dire celle dont les biens, les actes, la vie sont garanties contre les différents risques moyennant le versement d'une certaine somme (prime ou cotisation)
<b>Le bénéficiaire</b>	Il s'agit de la personne qui doit percevoir la prestation de l'assureur (reçoit l'indemnisation), en cas de la réalisation du sinistre
<b>Le souscripteur</b>	Il s'agit de la personne qui souscrit, qui signe le contrat d'assurance et qui s'engage à payer la prime
<b>Un tiers</b>	Toute personne étrangère au contrat mais peut revendiquer le bénéfice (comme les bénéficiaires d'une assurance décès, les victimes en assurance de responsabilité ...).

<sup>3</sup> HENRI. D, ROCHET. J « Micro-économie de l'assurance », Ed. Economica, Paris, 1991, P22.

<sup>4</sup> MOLARD. J « Les assurances de dommages », BTS ASSURANCE, Ed. SEFI 2010, P31.

<b>L'assureur</b>	<p>« Personne qui s'engage, par un contrat d'assurance, à fournir les prestations prévus en cas de réalisation du risque »<sup>5</sup>.</p> <p>Généralement, il s'agit de la personne morale qui accepte la prise en charge des risques, perçoit les cotisations et règle les sinistres.</p>
-------------------	--

*Source : COUILBAULT. F, ELIASHBERG. C, LATRASSE. M « les grands principes de l'assurance », Ed. L'argus de l'assurance, Paris, 2002, P65.*

## **2 Fondements et typologies du contrat d'assurance :**

Le contrat d'assurance auto est le document officiel qui lie l'assuré et l'assureur, en précisant de manière contractuelle les devoirs et obligations qui les unissent l'un à l'autre.

### **2.1 Définition d'un contrat d'assurance :**

« Le contrat d'assurance automobile est une assurance obligatoire qui a pour but de garantir le conducteur d'un véhicule automobile contre les conséquences des dommages matériels ou corporels causés par son véhicule à des tiers. En fonction du type de contrat souscrit, l'assurance automobile peut également couvrir les dommages matériels pour le véhicule assuré et les dommages corporels du conducteur »<sup>6</sup>.

Selon l'article 1 de l'ordonnance N° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation de l'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages, modifié et complétée par la loi N° 88-31 du 19 juillet 1988 « Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule. Le mot véhicule désigne dans le présent texte, tout véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques et leur chargement »<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> ANDEL.J « Lexique des termes d'assurance », Ed. L'argus de l'assurance, Paris, 2005, P55.

<sup>6</sup> COUILBAULT. F « Assurance de Personnes », Ed. L'argus, Paris, 2014-2015, P32.

<sup>7</sup> Voir l'article 1 de l'ordonnance N° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation de l'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages, modifié et complétée par la loi N° 88-31 du 19 juillet 1988.

## **La norme IFRS4:**

Comme dans le secteur bancaire, le secteur de l'assurance connaîtra des perturbations majeures dans ses comptes et sa communication financière. Dans ce secteur, les pratiques comptables diffèrent souvent d'un pays à l'autre et il est important de les normaliser. L'IASB ne s'est pas appuyé sur les normes nationales pour identifier les meilleures pratiques, mais a décidé de créer une nouvelle norme cohérente avec le cadre conceptuel.

« La nouvelle norme IFRS 4 publiée en mars 2004 s'applique aux contrats d'assurance et de réassurance, cette norme correspond à la phase I du projet IASB sur les contrats d'assurance. Assure l'identification des comptes, des contrats qui répondent à la définition d'un contrat d'assurance et de ceux qui ne le font pas. Le contrat d'assurance doit couvrir un risque d'assurance ; c'est-à-dire certain, événement accidentel affectant l'ayant droit (pas nécessairement l'assuré).

Mais la norme d'assurance, qui est définitive (appelée phase II), ne sera disponible qu'en 2007. Entre-temps, l'industrie de l'assurance connaîtra une période de transition, au cours de laquelle, les entreprises devront communiquer avec leurs investisseurs et autres parties prenantes. Les actifs sont évalués à leur juste valeur et les passifs continuent d'être évalués selon les normes établies dans chaque pays »<sup>8</sup>.

### **2.2 La souscription d'un contrat d'assurance :**

Signer un contrat avec un assureur est un acte important qui nous donne des droits, mais aussi des obligations à respecter, il ne faut pas oublier que le lien avec l'assureur est avant tout légal. Il s'agit d'avoir le temps de mesurer l'étendue de l'engagement. Le code des assurances assure la souscription à différentes périodes d'information jusqu'à la fin du contrat.

Dans la formation du contrat d'assurance, nous distinguons deux phases pour avoir la certitude d'être bien assuré et au bon moment.

#### **a. La phase précontractuelle :**

La phase précontractuelle, qui dans le processus de création d'un contrat d'assurance correspond à l'ensemble des échanges qui ont lieu entre l'assureur

---

<sup>8</sup> HEEM.G « Lire les états financiers en IFRS », Ed. Organisation, Paris, 2004, P258.

éventuel et l'assuré potentiel peut-être même avant la conclusion de l'accord. Cette phase impose deux contraintes aux fournisseurs :

- le proposant 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 dans le processus de création d'un contrat d'assurance coïncide avec la rencontre de la volonté des parties, du proposant et de l'assureur.

Le proposant exprimera sa volonté de contracter à travers une proposition : c'est à partir du moment où l'assureur acceptera cette proposition que le contrat sera conclu. L'assureur remettra alors au souscripteur un certain nombre de documents et le contrat prendra effet à une date déterminée.

### **2.3 La durée du contrat d'assurance :**

En assurance automobile, il est possible de fixer une date d'effet à la signature du contrat totalement différente de la date de souscription. A cette occasion, il est également permis d'indiquer la durée du contrat. Lors de la souscription, l'assuré peut choisir la date d'entrée en vigueur du contrat, moment où les dispositions qui y sont contenues commencent à s'appliquer. A partir de cette date, le souscripteur est donc garanti, s'il s'acquitte bien entendu de sa cotisation. Sauf cas particuliers, l'assureur et l'assuré sont libres de fixer la durée du contrat. La durée du contrat est précisée dans le contrat d'assurance et mentionnée dans les conditions particulières.

### **2.4 Les caractéristiques d'un contrat d'assurance :**

Un contrat d'assurance comporte également de nombreuses caractéristiques juridiques, à savoir données ci-dessous :

**Tableau N° 02 : Les différents caractères d'un contrat d'assurance**

<b>Les caractères</b>	<b>Le contenu</b>
<b>Consensuel</b>	Il est réputé conclu dès le moment où intervient l'accord des parties.

<b>Aléatoire</b>	Ce caractère est inhérent à la nature même de l'assurance, et à la définition du risque.
<b>Nommé</b>	C'est une convention passé entre une entreprise d'assurance et une personne
<b>Synallagmatique</b>	Il comporte des engagements réciproques des deux parties, l'engagement de l'assureur est lié à celui du souscripteur, et inversement.
<b>Bonne foi</b>	La bonne foi est fondamentale en assurance. Pour qu'un contrat d'assurance se réalise, les déclarations faites par l'assuré doivent être loyale sans que l'assureur soit dans l'obligation de vérifier les éléments déclarés.
<b>D'adhésion</b>	Est défini comme le contrat dont « les conditions générales, soustraites à la négociation, sont déterminées à l'avance par une partie », cela veut dire, c'est l'assureur qui propose un type de contrat à son futur assuré, lequel est libre ou non de l'accepter.
<b>Onéreux</b>	Un contrat d'assurance n'est jamais à titre gratuit, ni pour l'assureur ni pour l'assuré car l'un verse l'indemnité et l'autre paye la prime.
<b>Successif</b>	Il s'échelonne dans le temps ce qui conforte son caractère aléatoire. Ce caractère rend compte de l'élément temporel de la garantie.

*Source : MOLARD. J « Les assurances de dommages », BTS ASSURANCE, Ed. SEFI, 2010, P17.*

## 2.5 Les types du contrat d'assurance :

« On peut distinguer deux types de contrats :

- Le contrat mono-véhicule ;
- Le contrat flotte »<sup>9</sup>.

### 2.5.1 Le contrat mono-véhicule (individuel) :

Un contrat d'assurance automobile individuel assure une voiture utilisée dans un cadre professionnel, tel qu'un taxi. Pour les entrepreneurs, ce type de contrat s'apparente beaucoup à un contrat d'assurance automobile pour un particulier, le système du bonus-malus peut s'appliquer contrairement au contrat flotte.

<sup>9</sup> CHAHN. S, PEECHINOT.J « Manuel de l'assurance automobile », Ed. L'argus, Paris, 2016, P4.

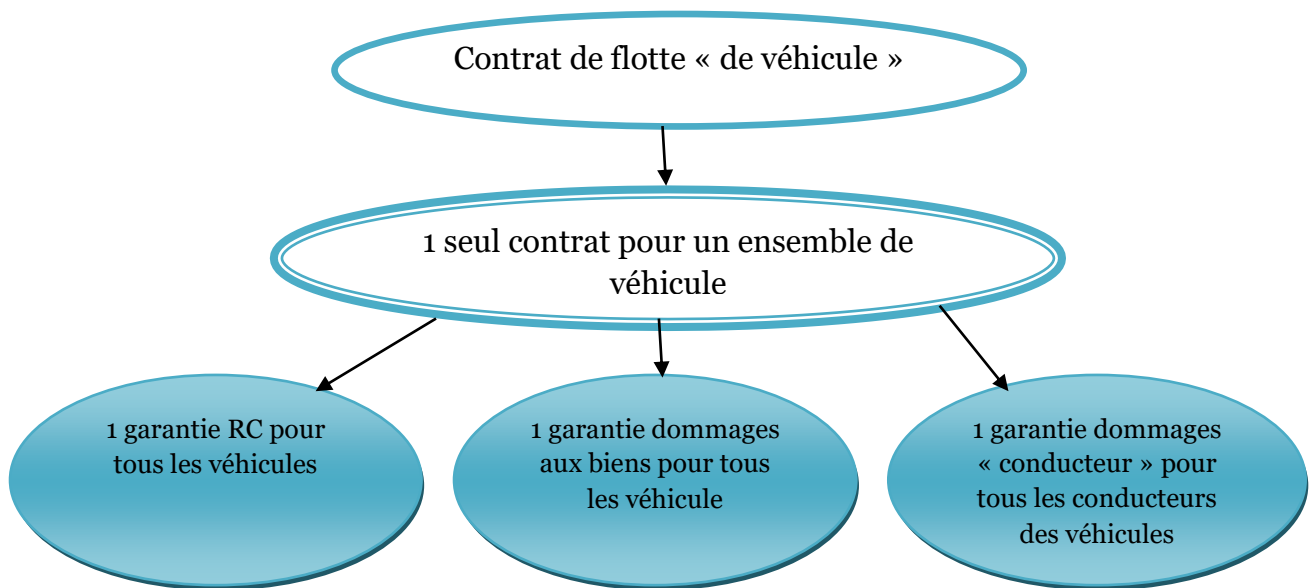
### 2.5.2 Le contrat flotte :

L'assurance flotte a pour objet d'assurer tous les véhicules appartenant à une même personne physique ou morale dans le cadre d'un contrat unique, sous réserve des obligations d'assurance prévues à l'article L211-1 de la loi sur les assurances.

Il existe plusieurs types d'assurance flotte :

- Contrats d'Assurance Flotte Fermée : Quantité et Caractéristiques le véhicule est connu, et lorsqu'un nouveau véhicule est inclus dans le contrat, Les primes d'assurance augmentent.
- Contrats d'Assurance Flotte Ouverte : Quantité et Caractéristiques Véhicule inconnu. Généralement, il s'agit de très grandes flottes (plus de ex. 50 voitures).

**Figure N° 02 : Le contrat flotte**



*Source : ANDRE. M, « Les techniques d'assurances pratiques. Applications corrigés », ED, Dunod, Paris 2012, P143.*

### 2.6 La résiliation du contrat d'assurance :

Bien que l'assurance automobile soit obligatoire, l'assureur et l'assuré ont la possibilité de résilier le contrat contre la volonté de l'autre. Le Contrat peut être

résilié avant sa date d'expiration habituelle dans les cas et dans les conditions ci-après :

- Par la société en cas de non paiements des primes (dix jours après la suspension des garanties s'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction), aggravation de risque (passé un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la proposition portant des nouveaux taux de prime non acceptés par l'assuré et dernièrement)<sup>19</sup>. En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration de risque de la part de l'assuré lorsque celui-ci refuse le maintien de contrat moyennant une prime plus élevée;
- Par souscripteur en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police et si l'assureur ne consent pas la diminution de prime correspondante, et en cas de résiliation par l'assureur d'un autre contrat après sinistre, le souscripteur a le droit, dans le délai d'un mois à dater de la notification de la résiliation par l'assureur, de résilier le présent contrat avec effet un mois après notification à l'assureur;
- Par la masse des créanciers du souscripteur en cas de faillite de l'assureur ou de liquidation judiciaire de l'assureur, les contrats qu'il détient dans son portefeuille cessent de plein droit d'avoir effet le 15eme jour durant une période qui ne peut excéder 04 mois à compter de la date de ouverture de la faillite ou du règlement judiciaire;
- De plein droit en cas de non-paiement des primes, de perte totale du véhicule assuré résultent d'un événement garanti et en cas de réquisition du véhicule assuré.

### **3 Le fonds de garantie automobile : (FGA)**

« Le fonds de garantie automobile est un établissement public sous tutelle du ministère des Finances dont la mission est éminemment sociale et d'intérêt général. Nous avons évoqué à plusieurs reprises de FGA. Il est saisi par l'assuré dans tous les cas de nullité ou d'absence de contrat d'assurance de la partie adverse. L'assureur doit guider son assuré en ce domaine et fait souvent les démarches pour lui »<sup>10</sup>.

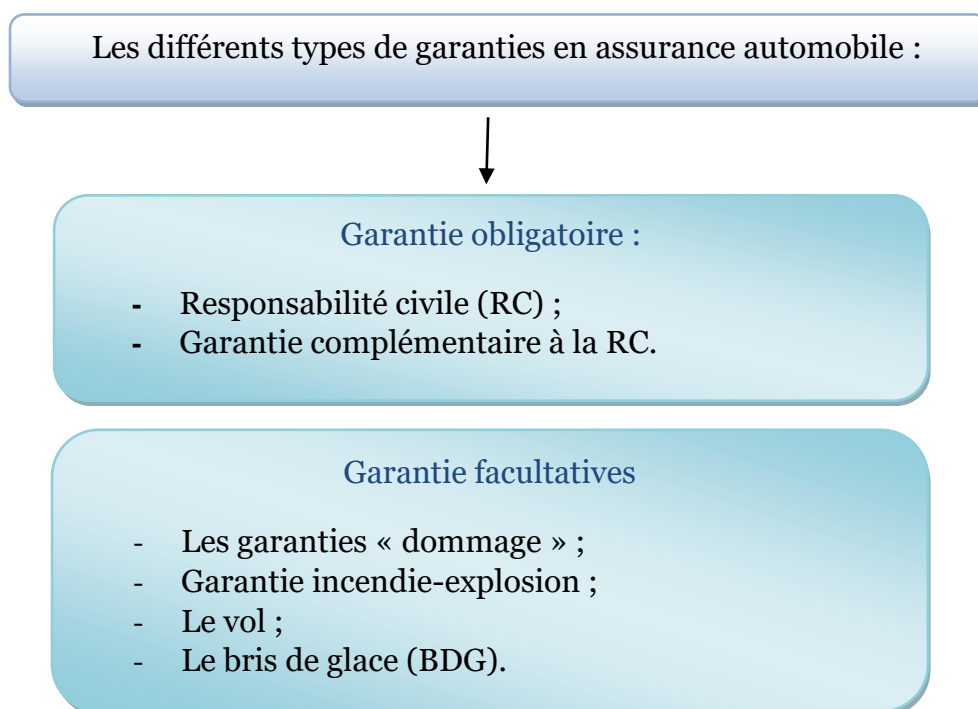
---

<sup>10</sup> MOLARD. J, Op.cit, P49.

#### 4 Les différents types de garanties en assurance automobile :

Assurer sa voiture est obligatoire. En plus des obligations légales, les compagnies d'assurance proposent des garanties facultatives en fonction de vos besoins spécifiques. Afin d'obtenir une bonne couverture, vous devez également suivre certaines règles lors de la souscription d'un contrat, pendant la durée du contrat et en prévention.

#### Figure N° 03 : Les différentes garanties en assurance automobile



*Source : ANDRE. M « Les techniques d'assurances : Pratique, Application Corrigées », Ed. Dunod, Paris, 2012, P129.*

#### 4.1 Les garanties obligatoires :

Ils existent deux garanties obligatoires qui sont :

##### 4.1.1 La garantie obligatoire responsabilité civile (RC) :

Selon l'article 1 de l'ordonnance N° 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation de l'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages, modifié et complétée par la loi N° 88-31 du 19 juillet 1988 « Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule »<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> IDEM.

Ainsi, seules les garanties "responsabilité civile" sont légalement obligatoires. Elle est obligatoire sur toute personne physique ou morale (autre qu'un État), dont la responsabilité civile peut être engagée du fait de l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur (VTM) capables de transporter des personnes ou des objets (voitures, camions, Les bus, motos, tracteurs, engins de chantier, machines agricoles, etc.), les chemins de fer et les tramways ne sont pas soumis à cette obligation.

#### **4.1.2 La garantie complémentaire en responsabilité civile :**

- « Garantie "Prêt Volant" : garantit la RC des propriétaires de véhicules envers les conducteurs qui subissent des dommages dus au manque d'entretien du véhicule ;
- Garantie Remorquage : en cas de remorquage d'un véhicule défectueux ou de remorquage du véhicule assuré ;
- Garantie des essais en vue de la vente : généralement, la période de garantie est d'un mois à compter du remplacement du véhicule ;
- Garantir la RC de l'assuré lorsque l'assuré apporte une assistance volontaire à l'usager de la route ou lorsqu'il reçoit lui-même une assistance ;
- Garantir que leurs enfants mineurs conduisent le véhicule assuré à l'insu de l'assuré »<sup>12</sup>.

#### **4.2 Les garanties facultatives (non obligatoires) :**

Pour le développement de ce qui suit, nous nous sommes appuyés sur l'analyse d'ANDRE Martin<sup>13</sup>.

On trouve généralement dans les garanties facultatives les garanties suivantes :

##### **4.2.1 Les garanties « dommage » :**

- **Le dommage collision (DC) :** Cette garantie couvre les dommages atteignant le véhicule de l'assuré en cas de collision avec un piéton, un

---

<sup>12</sup> COUILBAULT. S DI TOMMASO, COUILBAULT. F, HUBERTY. V « Les grands principes de l'assurance », Ed. L'argus, Paris, 2017, P230.

<sup>13</sup> ANDRE. M « Les techniques d'assurances : Pratique, Application Corrigées », Ed. Dunod, Paris, 2012, P129.

animal ou un véhicule à condition que le propriétaire de l'animal ou de véhicule soit identifié.

- **Le dommage tous accidents (tous risques) :** Garantie qui couvre tous les dommages accidentels causés au véhicule, que ces dommages surviennent à la présence ou non au véhicules identifiés ou non. La constatation du dommage suffit pour activer cette garantie.
- **Exclusion particulière :** On exclut généralement les dommages subit par les pneumatique sauf lorsqu'ils sont consécutifs à un accident ayant causé des dégâts à d'autres parties du véhicule.

#### 4.2.2 Garantie incendie-explosion :

- **Garantie :** Cette garantie couvre les dommages atteignant le véhicule produits par un incendie, par une explosion ou par la foudre. La garantie est accordée à concurrence de la valeur vénale ou de la valeur à neuf pour les véhicules très récents.
- **Extensions :** La garantie peut être étendue aux dommages causés aux accessoires non prévus par le constructeur et aux objets transportés, à concurrence d'une somme prévue aux conditions particulières.
- **Exclusion particulière :**  
Ce sont :
  - Les dommages causés aux appareils électriques et résultants de leur fonctionnement ;
  - Les dommages ne pouvant être considérés comme provenant d'un incendie, notamment les accidents de fumeur.

#### 4.2.3 Le vol :

- **Objet de la garantie :** Cette garantie couvre les dommages résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.

- **Le problème des accessoires :** Les accessoires du véhicule prévus par le constructeur peuvent être garantis moyennant surprime et pour un montant limité. De nombreux contrats exigent comme condition de garantie que ces accessoires soient volés en même temps que le véhicule et n'accordent pas de garantie en cas de vol séparé. En ce qui concerne les accessoires non prévus par le constructeur et les objets personnels, certains contrats prévoient une garantie, mais à des conditions souvent plus restrictives.
- **Règlement des sinistres :** Si le véhicule est retrouvé dans les 30 jours, l'assureur indemnise l'assuré des éventuels dommages. Si le véhicule n'est pas retrouvé dans ce délai, l'assureur rembourse l'assuré de la valeur vénale ou de la valeur à neuf pour les véhicules très récents ; si le véhicule est retrouvé après ce délai, l'assuré a le choix entre conserver l'indemnité et laisser le véhicule à l'assureur ou reprendre le véhicule et rembourser l'indemnité sous déduction des frais de réparation.

#### 4.2.4 Le bris de glace (BDG) :

- **Garantie et limites :** Cette garantie couvre les dommages subis par les glaces du véhicule et éventuellement les optiques de phare. La garantie est limitée à la valeur de remplacement des glaces brisées, y compris les frais de pose.
- **Règlement des sinistres :** L'assuré envoie la facture à l'assureur qui rembourse directement son assuré sans effectuer de recours contre l'éventuel automobiliste responsable.

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

## **Section 02 : Le traitement comptable de l'assurance automobile**

La prime est le montant que l'assuré paie à la compagnie d'assurance pour la couverture en cas d'accident de la circulation. Il peut être payé mensuellement ou annuellement. En cas de versements annuels, il peut bénéficier d'une remise sur la prime d'assurance.

Tout le monde ne paye pas le même montant pour être couvert par son assurance automobile, et pour cause deux personnes différentes ne peuvent générer le même résultat à cause des facteurs divers.

La tarification est une opération très importante dans la mesure où elle aboutit à la détermination d'une prime à payer.

### **1 La tarification automobile :**

« La tarification des voitures est une opération très importante car elle conduit à déterminer la prime à payer. La compagnie d'assurance fixera le prix du contrat Les véhicules tiennent compte à la fois de la fréquence et de l'intensité des risques de manière classique. Elle modifiera ce taux en fonction de la franchise que l'assuré a accepté de couvrir.

Par ailleurs, elle aura à appliquer un mécanisme légal « coefficient de réduction/majoration » (bonus-malus) »<sup>14</sup>.

Le contrat d'assurance automobile est consensuel. Toutefois, la preuve de son existence suppose l'établissement d'un écrit. Non seulement, l'assureur devra établir une police et remettre à son assuré les condition générale et particuliers d'assurance, mais aussi, il devra établir un certificat d'assurance qu'il signera avec l'assuré, ce certificat qui comprend « une carte verte » ou une « vignette » ( qui sera par habitude apposée sur le véhicule), mentionnera :

- Le numéro de la police d'assurance établie par l'assureur ;
- L'identité de l'entreprise d'assurance qui garantit la RC obligatoire ;
- Les dates de début et de fin de garantie.

---

<sup>14</sup> ANDRE. M, Op Cit, P131.

On distingue 02 étapes de tarification :

- La tarification a priori ;
- La tarification posteriori.

### **1.1 La tarification à priori :**

La tarification a priori implique la détermination d'une prime de risque et est basée sur des observations de certaines variables liées au véhicule et au conducteur qui affectent réellement le risque d'une voiture. Le ministère des Finances stipule les classifications suivantes :

- Critères liés au véhicule : type, zone de circulation, destination, puissance financière ;
- Critères liés à l'assuré lui-même : catégorie socioprofessionnelle, âge de l'assuré, qualifications du permis de conduire et sexe.

#### **1.1.1 Les critères liés au véhicule :**

Il existe plusieurs critères, qui sont bien expliqués ci-dessous;

- Les types, qui peuvent classer les véhicules à moteur ;
- Le groupe du poids/puissance fiscale, utilisés pour déterminer les primes RC, en partie utilisés pour déterminer primes d'assurance dommages;
- Zones de circulation, les études statistiques aboutissent à la division des territoires Métropolies dans la zone de tarification électronique ;
- Usages, on distingue différents usages, en tenant compte des usages professionnels et utilisation réelle du véhicule.

#### **1.1.2 Les critères liés à l'assuré lui-même :**

- Catégorie socioprofessionnelle et expérience du conducteur, si le véhicule est utilisé à des fins professionnelles, une erreur ou un accident judiciaire aura un impact à propos des tarifs d'assurance. Chaque compagnie d'assurance automobile doit délivrer un certificat indiquant le nombre d'accidents que le conducteur a eus au cours des 5 dernières années ;

- L'âge de l'assuré, les jeunes conducteurs en dessous de 25 ans causant 2 à 3 fois plus d'accident que les personnes de plus de 25 ans. Les jeunes devront faire face à des prix d'assurances plus élevés que les personnes plus âgées. Les personnes plus âgées (seniors) causant elles aussi plus d'accident. Le prix de l'assurance sera, pour les personnes âgées, aussi plus élevé ;
- L'ancienneté du permis de conduire, ainsi que le sexe.

## 1.2 La tarification à posteriori :

Chaque assuré doit payer une prime qui couvre entièrement le risque qui se produit. Dépend du nombre de réclamations dont il est responsable. C'est le système Bonus-malus, qui peut être défini comme "des notes personnelles reflétant l'histoire du conducteur". Par conséquent, la compagnie d'assurance se demande s'il existe une base de données modèles satisfaisants disponibles qui permettent de se rapprocher de l'accident en estimant l'évolution du portefeuille ; automobile en déterminant des primes équitables permettant de couvrir le risque assuré.

### ✓ Le bonus-malus Algérie :

« Le bonus-malus est parfois appelé coefficient de réduction-majoration. Ce coefficient désigne le système de réduction ou de majoration des tarifs accordés aux assurés en fonction des accidents avec responsabilité. Il minore ou majore leur prime d'assurance de base. Si le souscripteur n'a jamais été assuré, son bonus-malus vaut 1 (soit 100%) et dans ce cas il ne bénéficie d'aucune réduction. Chaque année sans sinistre procure une réduction de l'année précédente à l'année à venir »<sup>15</sup>.

### - La réduction :

**Tableau N° 03 : Les coefficients de réduction**

Année	Coefficients applicables au tarif de base	Taux de réduction applicables aux tarifs de base
<b>1 année sans accident</b>	<b>0.95</b>	<b>5%</b>
<b>2 années sans accident</b>	<b>0.90</b>	<b>10%</b>

<sup>15</sup> ANDRE.M, Op Cit, P132.

<b>3 années sans accident</b>	<b>0.85</b>	<b>15%</b>
<b>4 années sans accident</b>	<b>0.80</b>	<b>20%</b>
<b>5 années sans accident</b>	<b>0.76</b>	<b>24%</b>
<b>6 années sans accident</b>	<b>0.72</b>	<b>28%</b>
<b>7 années sans accident</b>	<b>0.68</b>	<b>32%</b>
<b>8 années sans accident</b>	<b>0.64</b>	<b>36%</b>
<b>9 années sans accident</b>	<b>0.60</b>	<b>40%</b>
<b>10 années sans accident</b>	<b>0.57</b>	<b>43%</b>
<b>11 années sans accident</b>	<b>0.54</b>	<b>46%</b>
<b>12 années sans accident</b>	<b>0.51</b>	<b>51%</b>
<b>13 années sans accident</b>	<b>0.50</b>	<b>50%</b>

*Source : ANDRE. M « Les techniques d'assurances : Pratique, Application Corrigées », Ed. Dunod, Paris, 2012, P132.*

La réduction est égale à 5% du coefficient de réduction-majoration précédent (soit le coefficient de réduction-majoration précédent multiplié par 0.95), étant entendu que le coefficient d'origine pour un assuré qui « entre » en assurance est de 1. La réduction maximale correspond à un coefficient de 0.50, soit une réduction de 50%.

**- La majoration :**

**Tableau N° 04 : Les coefficients de majoration**

<b>Accidents ayant engagés totalement la responsabilité du conducteur</b>	<b>Majoration en cas de responsabilité à 100%</b>
<b>1er</b>	<b>1.25</b>
<b>2ème</b>	<b>1.56</b>
<b>3ème</b>	<b>1.95</b>
<b>4ème</b>	<b>2.43</b>
<b>5ème</b>	<b>3.04</b>
<b>6ème</b>	<b>3.5</b>

*Source : ANDRE. M « Les techniques d'assurances : Pratique, Application Corrigées », Ed. Dunod, Paris, 2012, P133.*

« La majoration est égale à 25% du coefficient de réduction-majoration précédent (soit le coefficient de réduction-majoration précédent multiplié par 1.25). Si plusieurs sinistres surviennent au cours de la période de référence, chaque sinistre conduit au

calcul d'un coefficient nouveau, les majorations étant multiplicatives et non additionnelles »<sup>16</sup>.

## 2 Les déterminants de la prime de l'assurance automobile :

« Le paiement de la prime d'assurance est obligatoire pour l'assuré. Pour que l'assureur accepte de couvrir le risque, il faut qu'il soit en mesure d'évaluer le risque, c'est-à-dire calculer la prime. La prime est le prix de l'assurance, techniquement elle représente le coût de garantie du risque ; juridiquement, c'est l'équivalent d'un titre vendu par un assureur. C'est le montant que l'assuré verse à la compagnie d'assurance pour couvrir le risque »<sup>17</sup>.

- ❖ **La prime pure** : « c'est une composante de risque représentée dans le profil de l'assuré en termes de coûts d'accident potentiels. Par exemple, le prix du risque varie selon les individus un conducteur qui vient d'obtenir un permis de conduire et un père. Mathématiquement, cela correspond à la perte attendue. Un actuariaire fera une analyse aussi détaillée que possible pour le savoir. C'est pour un usage interne »<sup>18</sup>.
  
- ❖ **Le chargement de sécurité**: ce montant s'ajoute à la prime pure, il permet un assureur qui résiste aux volatilités des sinistres.  
Ces chargements de sécurité permettent à l'assureur de se protéger contre une faillite éventuelle en cas de sur-sinistralité imprévue.
  
- ❖ **Chargement pour des frais de gestion** : représente les charges opérationnelles de l'entreprise (dépenses personnelles, loyer, etc.). Avec les assureurs en ligne, ces frais sont réduits du fait qu'il n'y a pas d'agence physique comme les assureurs traditionnels.  
Ils permettent de financer les différents coûts supportés par l'assureur qui ne sont pas directement liés à la sinistralité.

---

<sup>16</sup> COUILBAULT. S DI TOMMASO, COUILBAULT. F, HUBERTY. V, Op.cit, P236.

<sup>17</sup> COUILBAULT.F, ELIASHBERG.C, LATRASSE. M « les grands principes de l'assurance », Ed, L'argus de l'assurance, Paris 2002, P63-69.

<sup>18</sup> <https://www.rachatducredit.com/cest-quoi-la-prime-pure-en-assuranceassurance-automobilehabitationbateaumoto/> ; consulté le 06/08/2022 à 19 :12.

- ❖ **Les taxes :** « Les produits d'assurance sont plus ou moins soumis à une certaine taxe important selon les garanties. Ceci est régi par la loi sur les assurances. Valeurs perçues puis versées par les compagnies d'assurance au Trésor public. Par exemple, la taxe attentat obligatoire dont le montant est déterminée par le gouvernement »<sup>19</sup>.
  
- ❖ **La marge :** comprend le rendement des capitaux propres requis par les actionnaires et la marge bénéficiaire de l'assureur sur le produit. En fonction des événements climatiques, l'assuré peut un jour être surpris par une augmentation de la prime, l'assureur se réserve ce droit.  
Et en cas de défaut de paiement, la compagnie peut également arrêter le contrat d'assurance. L'assuré sera donc plus assuré.

### 2.1 Primes et encaissements :

Cette prime payée par le souscripteur, dite prime totale, afin de pouvoir enregistrer correctement une opération de production, il faut noter les points suivants :

- **La prime nette :** Elle correspond à la prime du risque y compris les chargements pour commissions, marge bénéficiaire et autre mesures de provisions, en d'autres termes c'est la contrepartie du risque.
  
- **Le coût de police :** Il correspond aux frais engagés pour la réalisation du contrat, c'est un chiffre d'affaires pour la société. Il est de l'ordre de 200 DA (50 DA pour le coût d'avenant) ;
  
- **La TVA :** Taxe sur la valeur ajoutée, elle est de 19% du montant (prime nette + coût de police) et est reversée ;
  
- **Droit de Timbre de dimension :** Il est à hauteur de 40 DA x nombre de pages et est reversé ;
  
- **Droit de Timbre gradué:** Dédié uniquement à l'assurance automobile et matériel agricole;

---

<sup>19</sup> <https://www.turbo.fr/assurance-voiture/contrat/prime> ; consulté le 06/08/2022 à 19 :18.

- **FGA** : C'est la contribution pour le fond de garantie automobile afin d'alimenter ce dernier pour l'accomplissement de sa mission. Le taux est de l'ordre de 3% de (prime nette RC + coût de police) et est reversé au FGA.
- **Calcul de la prime totale :**

**PRIME TOTALE**

= Prime nette (RC + autres garanties) + cout de police + TVA+ droit de timbre de dimension + droit de timbre gradué + FGA

**2.1.1 Doit de Timbres : (DTA)**

**Mode de calcul:** Instauré par l'article 5 de la loi de finance complémentaire pour 2006. Il est calculé selon le barème dégressif suivant :

**Tableau N° 05: Barème du timbre gradué**

Montant de la prime d'assurance	Valeur du timbre
Inférieur ou égal à 2500 Da	300 da
Supérieur à 2 500 Da et inférieur ou égal à 10 000 Da	5%
Supérieur à 10 000 Da et inférieur ou égal à 50 000 Da	3%
Supérieur à 50 000 Da	2%

**Tableau N° 06: Applicable pour véhicules de plus de 10 chevaux vapeurs, les camions et les engins de Travaux publics.**

Montant de la prime d'assurance	Valeur du timbre
Inférieur ou égal à 2500 Da	600 da
Supérieur à 2 500 Da et inférieur ou égal à 10 000 Da	10%

<b>Supérieur à 10 000 Da et inférieur ou égal à 50 000 Da</b>	<b>6%</b>
<b>Supérieur à 50 000 Da</b>	<b>4%</b>

- **Le Timbre de Dimension est utilisé dans toutes les branches d'assurance.**

**Mode de calcul :**

Selon l'Art. 58 ; Les prix des papiers timbrés fournis par l'administration compétente et les droits de timbre des papiers que les contribuables sont autorisés à timbrer eux-mêmes ou qu'ils font timbrer sont fixés ainsi qu'il suit, en raison de la dimension du papier :

- papier-registre..... 60 DA.
- papier normal..... 40 DA.
- demi-feuille de papier normal .....20 DA.

**2.2 Fonds de Garantie Automobile :**

- Le FGA est un organisme institué par le décret exécutif n° 04-103 du 05 Avril 2004, en remplacement du Fonds Spécial d'Indemnisation.
- Le FGA est alimenté par les contributions des assurés fixées à 3% des primes nettes d'annulation et taxes y compris leurs accessoires, encaissées au titre de la garantie responsabilité civile automobile et Matériel Agricole et versées trimestriellement.

**a) Constatation de l'opération d'émission de primes**

compte	Libellé	D	C
41100000	Assurés	X	
7000xxx	Primes émises		X
7003xxx	Couts de police et accessoires		X
4450100	TVA sur émissions de primes		X
4431100	FGA facturé sur émissions de primes (3%)		X
4427100	Droits de timbres de dimension (TD)		X
4427200	Droits de timbres gradués (TG)		X

**b) Encaissement de la production en espèces**

compte	Libellé	D	C
5300000	Caisse Principale	X	
41110000	Assurés		X

**- Remise de fonds à la banque**

compte	Libellé	D	C
5810000	Virement de fonds	X	
5300000	Caisse Principale		X

compte	Libellé	D	C
512xxxx	Banque comptes courants	X	
5810000	Virement de fonds		X

**c) Encaissement de la production par Chèques**

**- Remise des chèques à la banque : « JRL de la banque »**

compte	Libellé	D	C
51121XX 41110000	Chèque remis à l'encaissement Assurés	X	X

**- Avis de crédit de la banque :**

compte	Libellé	D	C
512XXXX 51121XXX	Banque comptes courants Chèque remis à l'encaissement	X	X

**d) Annulation total de primes :**

« L'écriture comptable ci-après est passé lorsqu'une annulation totale du contrat est opéré sans que le contrat n'est couru aucune journée, C'est-à-dire que l'annulation totale après validation du contrat et intervenue immédiatement. Cette écriture annule l'émission dans tous ses effets »<sup>20</sup>.

compte	Libellé	D	C
41100000	Assurés		X
7000XXX	Primes émises	X	
7003XXX	Couts de police et accessoires	X	
4450100	TVA sur émissions de primes	X	
4431000	Fonds constitués sur opération d'assurance Droits	X	
4427100	de timbres de dimension (TD)	X	
4427200	Droits de timbres gradués(TG)	X	

<sup>20</sup> <https://www.assurland.com/assurance/contrat/resiliation-de-contrat-assurance.html> , consulté le 09/08/2022 à 10h.

**e) Annulation partielle de primes (avec ristourne) :**

<b>compte</b>	<b>Libellé</b>	<b>D</b>	<b>C</b>
41952000	Ristournes à accorder		<b>X</b>
70090xxx	Annulation de Primes	<b>X</b>	
7003xxx	Couts de police et accessoires		<b>X</b>
4451100	TVA sur encaissement de primes	<b>X</b>	
4431000	Fonds constitués sur opération d'assurance	<b>X</b>	
4427100	Droits de timbres de dimension (TD)		<b>X</b>

Une bonne comptabilité solide permet d'augmenter le profit et contribue à accroître l'efficacité de la gestion qui occupe une place importante dans l'activité des compagnies d'assurances.

**Conclusion**

L'assurance reste une solution irremplaçable pour protéger les hommes et leurs patrimoines. Il est donc très important au moment de choisir une assurance automobile de comparer les offres. Ces dernières années, la tendance dans le domaine des assurances automobile s'oriente d'ailleurs vers un maximum de « sur-mesure » pour diminuer les tarifs chez les bons conducteurs et les augmenter chez les conducteurs peu attentifs sur la route. C'est un peu le principe du « bonus-malus » en plus personnalisé encore.

## **Chapitre 2**

# **La procédure d'audit et le règlement des sinistres dans la branche automobile**

## **Chapitre 2 : La procédure d'audit et le règlement des sinistres dans la branche automobile.**

### **Introduction**

La gestion des sinistres est un élément clé pour la protection des assurés. Elle constitue de ce fait, un gage pour l'amélioration de l'industrie de l'assurance. Dans un marché purement concurrentiel, la meilleure publicité pour une compagnie d'assurance réside dans la célérité dans le traitement et le règlement des dossiers sinistres. La gestion de sinistre doit plus que jamais occuper un rôle fondamental dans le management de toute compagnie d'assurance.

La fonction d'audit interne, qui est un outil de pilotage du système de contrôle interne donne à cet égard l'assurance raisonnable que les opérations menées, les décisions prises sont sous contrôle et qu'elles contribuent donc à la réalisation des objectifs de la compagnie d'assurance en prenant appui sur les procédures, les lois et les règles de la profession. Et de proposer les recommandations pour une meilleure amélioration de l'activité.

Sur cette base, nous avons divisé ce chapitre en trois sections comme suit :

- Première section : La démarche de la mission d'audit;
- Deuxième section : La gestion des sinistres automobile

### **Section 01 : La démarche de la mission d'audit**

L'audit interne est une fonction normalisée qui nécessite de suivre une procédure bien définie et d'utiliser des outils appropriés pour fournir des informations pertinentes au système décisionnel lors de la vérification des contraintes de temps.

Dans le but d'apporter de la valeur ajoutée à l'entreprise, la mission d'audit interne doit être menée suivant une méthodologie bien déterminée. Or, le champ d'application de l'audit interne peut varier d'une entreprise à une autre en fonction de ses besoins, dans ce cas, nous distinguons les missions générales des missions spécifiques. Pour ce qui est de la durée de la mission, elle peut être courte ou longue

(de quelques jours à quelques mois) selon l'envergure du sujet et le nombre d'auditeurs.

### **1 L'audit des assurances :**

« Elle assure la gestion des risques. C'est-à-dire ; l'expert évalue les risques et les éventuelles garanties d'assurance pour y faire (les meilleures garanties au meilleur prix). Le rôle d'un audit consiste aussi à donner des recommandations, des conseils d'assurance. Plus précisément, l'audit d'assurance en entreprise consiste donc à engager un auditeur pour évaluer et investiguer sur les risques qu'elle peut encourir. Cet audit se focalise sur l'assurance. Les recommandations d'audit seront liées à cette dernière, notamment au contrat d'assurance »<sup>21</sup>.

### **1 Définition de la démarche d'audit :**

Il existe de différentes définitions de la démarche d'audit, nous avons choisi la suivante :

« La démarche d'audit est un des principaux moyens en vue d'améliorer le système d'une entreprise donnée ainsi que son efficacité dans les diverses tâches à accomplir, mais est également conçu dans le but d'observer la bonne réalisation de ses objectifs »<sup>22</sup>.

### **2 Objectifs de la mission :**

Pour réussir la mission citée en objet, des objectifs ont été fixés, à savoir :

- S'assurer de l'existence des procédures et de leur application ;
- Vérifier que tous les éléments servant à l'appréciation du risque sont joints aux dossiers de production ;
- S'assurer du respect du pouvoir technique en matière de tarification ;
- Vérifier l'application des termes et conditions tarifaires ;
- Vérifier que les réductions et avantages tarifaires sont justifiés ;

---

<sup>21</sup> <https://www.vidal-assurances.fr/audit-en-assurance/>, consulté le 20/10/2022 à 17 :44.

<sup>22</sup> RENARD. J « Théories et pratique de l'audit interne », Ed, Organisation, Paris, 2005, P22.

- S'assurer du respect du pouvoir de signature ;
- S'assurer du suivi de la gestion du portefeuille client.

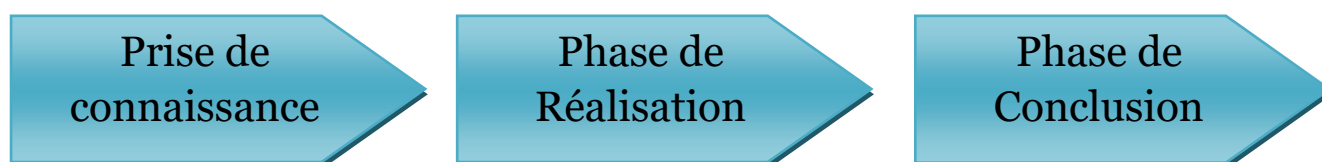
### 3 Les trois phases fondamentales d'une démarche d'audit

Ces trois moments sont traditionnellement désignés :

- Phase de préparation ;
- Phase de réalisation ;
- Phase de conclusion.

Pour le développement de ce qui suit, nous nous sommes appuyés sur l'analyse de RENARD Jacques<sup>23</sup>.

#### Figure n° 04 : Les phases fondamentales de la démarche d'audit



**Source:** RENARD. J « Théories et pratique de l'audit interne », Ed, Organisation, Paris, 2005, P214.

Chacun d'eux est divisé, comme on le voit dans une analyse détaillée, en un certain nombre de périodes, mais au-delà de cette analyse on peut dire qu'ils ont tous besoin d'auditeurs avec des compétences spécifiques, ce qui n'est pas toujours le droit d'une seule personne, et cela permet de prouver que la meilleure mission est toujours accomplie à plusieurs.

Ainsi ces trois phases sont parfois nommées :

- Phase d'étude ;
- Phase de vérification ;
- Phase de conclusion.

---

<sup>23</sup> RENARD. J, Op Cit, P214-254.

### **3.1 La phase d'étude ou de la planification**

La phase d'étude ou de la planification d'une mission d'audit consiste à préparer la mission dans le but de faciliter le travail à faire sur le terrain il s'agit de prendre les dispositions idoines, préalables à l'accomplissement d'une mission d'audit.

Lors de la planification de la mission d'audit, l'auditeur est tenu d'acquérir une bonne connaissance des activités de l'entité auditée au niveau organisationnel (structure organisationnelle de l'entité auditée) et au niveau des processus à partir d'une compréhension des normes et procédures utilisées.

L'auditeur doit rechercher notamment les informations concernant les domaines suivants:

- Secteur d'activité;
- Nature d'activité;
- Organisation générale;
- Organisation spécifique de l'entité ;
- Organigramme ;
- Dirigeants (expérience, réputation, rotation) ;
- Effectifs et rotations ;
- Environnement informatique ;
- Méthodes et procédures ;
- Informations réglementaires ;
- Système d'information.

Cette phase comprend :

- ✓ Les méthodes de prise de connaissance ;
- ✓ Le recensement des cycles principaux ;
- ✓ Identifier les risques ;
- ✓ Préparer la phase suivante.

### **3.1.1 Les méthodes de prise de connaissance :**

La prise de connaissance s'effectue à la fois par la consultation des documents des visites et des entretiens.

Cette première étape est suivie d'entretiens avec les dirigeants et cadres de l'entreprise, et le niveau hiérarchique des personnes interrogées est déterminé en fonction de la taille de l'entreprise. Ces entretiens lui permettent d'avoir une bonne connaissance de l'entreprise, des marchés sur lesquels elle opère et de son évolution générale.

Enfin, pour les entreprises ayant une activité industrielle, une visite des sites de production et de stockage permet à l'auditeur de se forger une première opinion sur certains aspects de l'organisation de l'entreprise.

### **3.1.2 Le recensement des cycles principaux :**

L'activité de toute entreprise peut être découpée en cycles ou systèmes formant chacun un ensemble cohérent de procédures, destinés à remplir une fonction déterminée.

L'importance relative de ces différents cycles variera selon l'activité de l'entreprise. A titre d'exemple, le cycle Achats/Fournisseurs regroupe toutes les activités élémentaires qui vont de la sélection des fournisseurs de l'entreprise au paiement de ceux-ci, en passant par l'émission d'un bon de commande, la réception de la marchandise commandée (ou réalisation d'une prestation), le contrôle de la marchandise réceptionnée (quantité et qualité), avec celle commandée et facturée, la réception et le contrôle de la facture du fournisseur, l'enregistrement de la dette correspondante en comptabilité, la décision de payer, la préparation, l'émission et la comptabilisation des titres de paiement.

Les cycles habituellement identifiés sont les suivants: Achats/Fournisseurs, Vente/Clients, Production/Stocks, Immobilisation, Personnel/Paie, Trésorerie. Il est néanmoins évident que cette liste n'est pas exhaustive et que certains cycles identifiés ci-dessus peuvent ne pas exister et que d'autres peuvent s'y substituer.

Lors d'une première prise de connaissance de l'entreprise, le travail de l'auditeur consiste donc à analyser les fonctions clés assumées et à procéder au découpage de ses systèmes entre, d'une part, les cycles principaux, qui doivent faire le plus

rapidement et le plus régulièrement l'objet d'un contrôle approfondi, et d'autre part, les cycles présentant un caractère accessoire qui peuvent être examinés de manière plus sommaire ou moins régulière.

### **3.1.3 Identifier les risques :**

Cette première analyse des risques sert à définir les pistes d'exploration à partir desquelles le véritable effort de diagnostic sera mis en œuvre. L'attention et les moyens se concentreront alors sur les secteurs d'activité où les risques de défaillance sont significatifs. L'enjeu doit en valoir la peine. Pour cette raison, il est nécessaire de classer les risques par ordre d'importance.

Les auditeurs peuvent élaborer leur pré-diagnostic en s'appuyant sur des grilles d'analyse des risques de défaillance du projet. Le tableau ci-dessous fait référence à un projet informatique comportant de forts enjeux d'organisation.

### **3.1.4 Préparer la phase suivante :**

Lorsque les risques potentiels ont pu être identifiés et ont fait l'objet d'un début d'analyse, il est alors possible de fixer la prochaine étape de la mission en définissant les axes et les limites. Tel que les objectifs assignés à la note d'orientations des travaux de Contrôle. Après validation, ce document permet d'élaborer le programme de travail de la phase de réalisation de l'audit.

## **3.2 La phase de réalisation :**

Cette étape demande plus d'aptitudes à l'observation, au dialogue et à la communication. Se faire accepter est le premier impératif de l'auditeur, se faire désirer est le critère d'une intégration réussie. C'est à ce stade que nous bénéficions de compétences analytiques et d'un sentiment de distraction. En fait, c'est à ce point que l'auditeur continue des observations et des découvertes qui lui permettent d'améliorer la thérapie.

Cette phase constitue le corps de la mission et occupe la plus grande partie du temps de travail de l'auditeur, la durée de cette phase est de 20 à 50% du temps total de la mission. Elle correspond aux travaux d'exécution de la mission accomplis par les auditeurs essentiellement sur le terrain, au niveau des structures auditées, les principales étapes de cette phase sont les suivantes :

- La réunion d'ouverture ;

- Le programme d'audit ;
- Le questionnaire de contrôle interne (QCI) ;
- Le travail sur le terrain.

### **3.2.1 La réunion d'ouverture :**

Certains ont pu s'étonner que l'on place une « réunion d'ouverture » au milieu de la mission d'audit et non pas au tout début. C'est que cette réunion marque non pas le début de la mission mais le commencement des opérations de réalisation et on ne peut la tenir tant qu'il n'y a pas de « programme » à présenter à l'audit.

Certes, en tout début de mission des contacts ont eu lieu : visites de courtoisie aux responsables hiérarchiques, approche du calendrier, interviews d'information, recherche de documentation... mais tout cela n'implique pas le contact direct avec les responsables pour leur présenter un programme et le commenter avec eux. C'est à ce moment seulement que se situe le début des opérations d'audit.

La réunion d'ouverture est importante, tant en audit interne qu'en audit extérieur. Elle est la première relation entre auditeurs et audités. Bien animée, elle fait tomber la plupart des appréhensions. Elle rappelle que l'audit est une mission d'aide (c'est surtout vrai en audit interne). Elle établit la transparence, l'écoute réciproque et la volonté de comprendre l'autre.

#### **➤ Les participants à cette réunion :**

- Le(s) responsable(s) des entités auditées ;
- Les personnels des domaines audités ;
- Le(s) représentant(s) de la direction.

Ce sont tout d'abord les auditeurs en charge de la mission. Il ne saurait être question de les faire en quelque sorte « représenter » par un supérieur hiérarchique. Acteurs essentiels qui auront à agir sur les lieux mêmes de la réunion, ils doivent connaître et se faire connaître.

Ils sont bien évidemment accompagnés de leur superviseur (chef de mission) qui ne sera en général présent dans les opérations d'audit que de façon épisodique. Il peut toutefois être présent en permanence s'il s'agit d'un sujet important et sensible, ou si l'auditeur (ou les auditeurs) chargés de la mission manquent encore d'expérience.

Dans les petits services d'audit interne où il n'y a pas de chef de mission, c'est le responsable d'audit lui-même qui assiste à la réunion d'ouverture. Il peut également être présent avec le chef de mission si le sujet est jugé important, ou s'il s'agit d'une première apparition de l'audit interne sur le site, ou si l'équipe d'audit est largement composée de débutants, ou pour toute autre raison. Bref, tout cela est largement affaire d'opportunité et de tradition.

➤ **Les objectifs de la réunion :**

Cette réunion doit répondre aux questions que les acteurs se posent ;

- Qui est le responsable d'audit et quels sont les auditeurs ?
- Quel est l'organisme (le service, l'agence, le site, etc.) audités ?
- Comment se déroulera l'audit (horaires des entretiens, méthodes, présences souhaitées lors des interviews, état d'esprit des auditeurs, etc.) ?
- Le plan d'audit est-il pertinent ou faut-il l'ajuster (notamment l'heure de la réunion de clôture) ?

**3.2.2 Le programme d'audit :**

« On l'appelle aussi « Programme de vérification » ou encore « planning de réalisation » ; quelle que soit sa dénomination, il s'agit du document interne au service et dans lequel on va procéder à la détermination et à la répartition des tâches. Ce programme d'audit est établi par l'équipe en charge de la mission, sous la supervision du chef de mission et en général au cours d'un bref retour dans les bureaux du service ».

**3.2.3 Le questionnaire de contrôle interne (QCI) :**

Le questionnaire de contrôle interne vise à mesurer la qualité du processus d'audit en cours. L'objectif est de révéler les principaux dysfonctionnements en proposant une configuration possible des activités pour atteindre une cartographie cible des processus.

« Le **QCI** est le guide de l'auditeur pour réaliser son programme d'audit de conformité afin de réaliser une observation critique d'un processus. L'objectif est d'identifier des dysfonctionnements dans les processus pouvant se traduire par une non-sincérité des comptes ou par une remise en cause des objectifs stratégiques.

Le questionnaire de contrôle interne va permettre d'identifier les points de contrôle essentiels pour chaque processus et de mesurer leur effectivité. À cet effet, il comprend des questions visant à analyser les opérations à risques et à vérifier l'existence et l'efficacité des contrôles définis dans le référentiel de contrôle interne»<sup>24</sup>.

➤ **Les cinq questions fondamentales :**

Ces cinq questions universelles<sup>1</sup> permettent de regrouper l'ensemble des interrogations concernant les points de Contrôle, en couvrant tous les aspects :

❖ **Qui ?**

Questions relatives à l'opérateur, qu'il s'agit d'identifier avec précision et par là même de voir s'il existe, quels sont ses pouvoirs et dans quelle mesure il y a identité entre la réalité et le référentiel. Pour répondre à ces questions, l'auditeur utilise largement organigrammes hiérarchique et fonctionnel, analyses de postes, grilles d'analyse de tâches... (Tous les outils que nous examinerons dans la 4e partie).

❖ **Quoi ?**

Permet de regrouper toutes les questions permettant de savoir de quoi il s'agit, quel est non plus le sujet mais l'objet de l'opération : quelle est la nature du produit fabriqué, quelles sont les installations mises en œuvre, ou quels sont les personnels concernés ?

❖ **Où ?**

Pour ne pas omettre de tester tous les endroits où l'opération se déroule : lieux de stockage, lieux de traitement, sites industriels...

❖ **Quand ?**

Permet de regrouper les questions relatives au temps : début, fin, durée, saisonnalité, planning... ?

---

<sup>24</sup> <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-du-responsable-financier--9782100776320-page-174.htm>, consulté le 23/08/2022.

### ❖ **Comment ?**

Questions relatives à la description du mode opératoire : Comment se fabrique le produit, comment est-il distribué, comment recrute-t-on, comment achète-t-on, comment contrôle-t-on, etc. ? L'utilisation de la piste d'audit est parfois très utile pour suivre, comprendre et apprécier toute une chaîne de traitement.

Ces cinq questions ouvertes, qui regroupent tous les points de contrôle susceptibles d'être observés, peuvent être utilisées à d'autres fins car contient un outil mnémotechnique intéressant pour ne rien perdre. Lors de l'élaboration des questionnaires de contrôle interne, il contient un cadre commun dans lequel des questions spécifiques sont réparties pour chaque tâche élémentaire.

Il s'agit de formuler la meilleure question pour savoir si la tâche élémentaire est bien faite et bien maîtrisée.

#### **3.2.4 Le travail sur le terrain :**

- **La démarche logique :** L'auditeur interne procède à un découpage séquentiel, logique que des opérations nécessaires à l'identification des risques. Il procède à la définition des objectifs de sa mission, élabore le rapport d'orientation et établi un programme de son travail. Chaque dysfonctionnement, anomalie donne lieu à l'établissement d'une feuille de révélation des problèmes apparents (FRPA) et donc à une analyse causale qui va permettre d'identifier les points et/ou dispositifs du contrôle interne qui accusent des faiblesses et de recommander les notifications à appliquer pour y apporter remède. L'addition de tous les constats de l'auditeur interne permet d'apporter donc un jugement de valeur sur la qualité du contrôle interne de l'unité ou du système ou encore du processus audité.
- **Les tests :** Le premier des tests que l'auditeur interne va réaliser c'est l'observation immédiate. Il s'agit des observations physiques de toute nature que ce soit. Ici l'auditeur prend en compte les alias relatifs au moment où il effectue son observation, maintien les faits observés dans leurs contextes et complète le questionnaire déjà établi. Le second des tests est celui individuel. Ces tests sont réalisés en fonction des zones à risque antérieurement définis et du questionnaire du contrôle interne.

On choisit un processus ou un ensemble d'opérations pour voir la façon dont les choses se sont passées et comment elles sont maîtrisées.

### **3.3 La phase de conclusion :**

Elle exige également et avant tout une grande faculté de synthèse et une aptitude certaine à la rédaction, encore que le dialogue ne soit pas absent de cette dernière période. L'auditeur va cette fois élaborer et présenter son produit après avoir rassemblé les éléments de sa récolte : c'est le temps des engrangements et de la panification.

Les principales étapes de cette phase sont :

#### **1. Réunion de clôture :**

« Elle réunit exactement les mêmes participants que la réunion d'ouverture, les quels après s'être entendu dire ce que les auditeurs internes avaient l'intention de faire, vont s'entendre commenter ce qu'ils ont fait. Autour de l'équipe de mission d'audit, on va donc retrouver l'audité, ses collaborateurs, sa hiérarchie (éventuellement) »<sup>25</sup>.

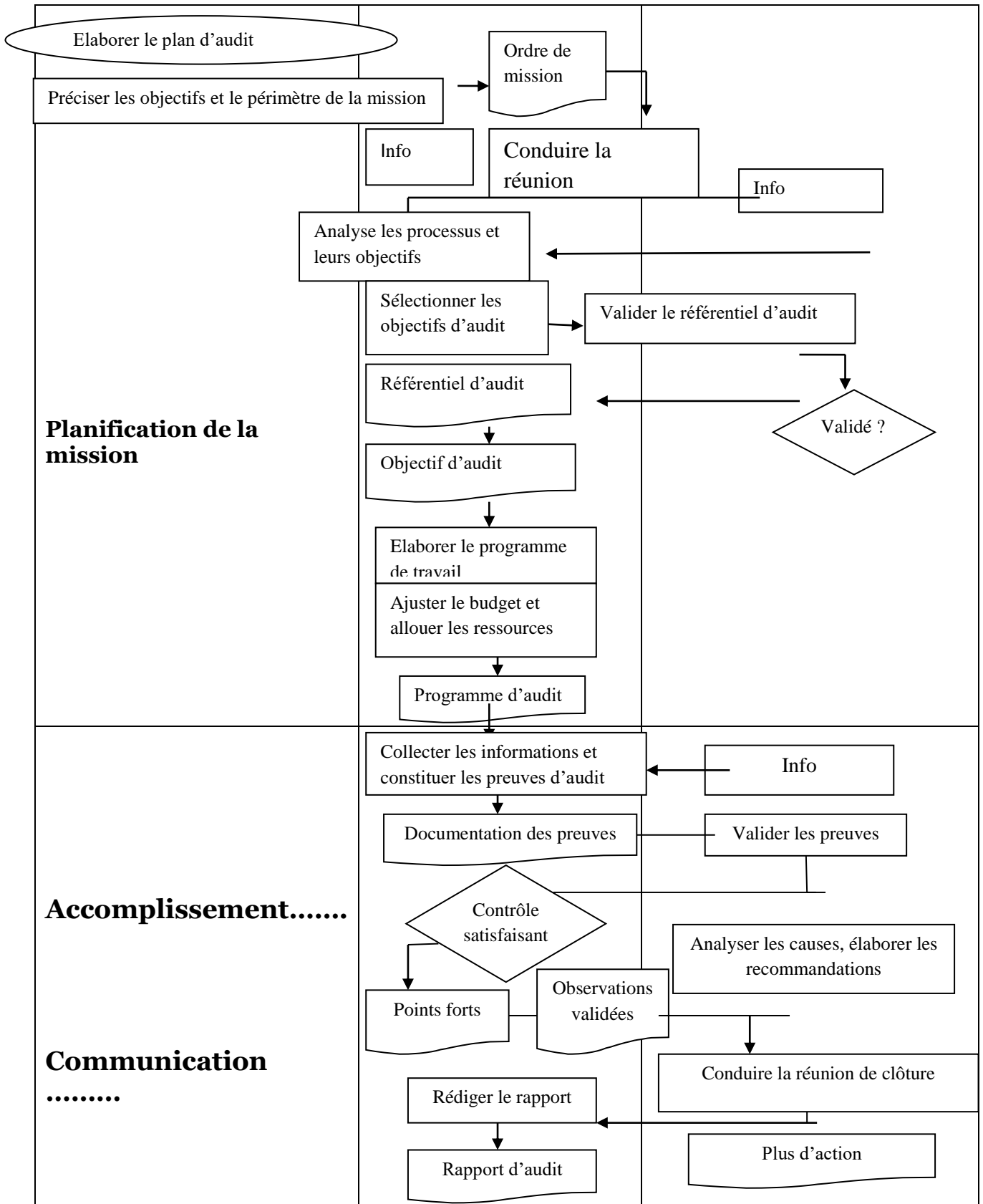
#### **2. Rédaction du rapport d'audit interne :**

Nous disons « entreprendre ultérieurement » car ceci ne peut s'accomplir que lorsque l'audité a adressé sa réponse écrite aux recommandations du projet de rapport, sauf s'il en a fait connaître le contenu dès la fin de la réunion de clôture.

---

<sup>25</sup> RENARD. J, Op Cit, P290.

**Figure n° 05: Processus de réalisation d'une mission d'audit interne**



Source : les outils de l'audit interne, IFACI, Eyrolles, 2012, P26.

On peut conclure que la mission d'audit est une fonction temporaire et déterminée et que l'auditeur interne doit l'accomplir à l'attention de la direction générale de manière efficace.

## **Section 2 : La gestion des sinistres**

Le sinistre sert à désigner le risque qui se réalise, l'évènement qui va faire jouer les garanties du contrat, le sinistre peut être l'incendie, le vol, l'accident pour les assureurs de RC. Le sinistre n'est pas considéré réel, dès la réclamation de la victime d'un dédommagement au responsable assuré, c'est un évènement (incendie, vol, dégât des eaux, décès,) qui fait jouer les garanties du contrat : indemnité, capital.

### **1 Définition du sinistre :**

« Du point de vue du droit, le sinistre est constitué par la réalisation de l'évènement prévu par la Police d'assurance et entraînant la mise en jeu de la garantie. Il se décompose en :

- Un fait générateur, à l'origine du dommage ;
- Un préjudice résultant du dommage ;
- En assurance de responsabilité, se surajoute la réclamation du tiers lésé du fait du dommage ;
- Le fait générateur peut être : un incendie, un vol, un accident de la circulation, une catastrophe naturelle ;
- Le sinistre est un fait juridique dont la preuve incombe à l'assuré ;
- Le dommage peut être : des dommages matériels, et des dommages corporels»<sup>26</sup>.

### **2 La gestion des sinistres matériels :**

Le sinistre matériel est lié à des conséquences matérielles, c'est-à-dire, le véhicule assuré a subi des dommages uniquement matériels. La procédure, dans ce cas est complexe selon que l'assuré soit assuré en responsabilité civile ou en garantie dommages (exemple : DC, BDG et autres).

---

<sup>26</sup> <http://www.jurisques.com>, consulté le 15 /10/2022 à 19 :47.

## **2.1 La déclaration du sinistre et l'ouverture des dossiers :**

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

Les constats d'accidents sont effectués et les procès-verbaux de constats sont préparés par la brigade des accidents des services de police pour les accidents survenant en zone et par la gendarmerie pour les accidents survenant en dehors du périmètre urbain.

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

- Date, l'heure et lieu d'accident ;
- Ses circonstances ;
- Les noms des victimes et la nature de leurs préjudices corporels ;
- La description du véhicule ou des véhicules mis en cause dans l'accident, la nature de leurs dommages ;
- L'état des chaussées (largeur, visibilité, état d'entretien, etc.) ;
- Les déclarations des témoins.

Il s'agit, dans ce cas précis, du classement de la déclaration du sinistre sur lequel sont reproduits tous les renseignements portés sur le contrat ainsi que l'évaluation provisoire du dommage.

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

### **2.1.1 La forme de déclaration sinistre :**

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

A cet effet, l'assuré doit utiliser le document fourni par l'assureur en quatre (04) exemplaires, deux copies seront versées dans le dossier sinistre, une copie remise à l'assuré avec l'ODS pour lui permettre d'effectuer l'expertise et la

dernière transmise à la succursale (département automobile) avec le bordereau des sinistres déclarés.

### **2.1.2 Les délais de déclaration :**

L'ordonnance 95-07 du 25/01/1995, relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20/02/2006, prévoit dans son article 15 les délais suivants :

- « 07 jours, à compter de la date où il a eu connaissance du sinistre, sauf dans un cas fortuit ou de force majeure.
- En cas de vol : 03 jours ouvrables, à compter de la date où il a eu connaissance du sinistre, sauf dans un cas fortuit ou de force majeure »<sup>27</sup>.

### **2.1.3 La réception de la déclaration :**

La déclaration est faite par l'assuré ou par son mandataire par écrit signé. L'assuré remplit une déclaration pour tout sinistre automobile. Le gestionnaire qui reçoit la déclaration s'assure que les informations essentielles y figurent (no de police, nom du client, date et lieu de sinistre, les circonstances). Et appose son visa sur la déclaration, l'agent qui reçoit la déclaration demande une photocopie de carte grise et de permis de conduire.

### **2.1.4 Vérification des renseignements :**

Cette opération consiste à vérifier les garanties souscrites et si la garantie rentre dans la catégorie des risques couverts. Si la garantie de risque n'est pas couverte, dans ce cas, la demande à l'expert de faire son rôle n'est pas nécessaire.

## **2.2 L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS » :**

Pour expertiser les dommages subis, le gestionnaire des sinistres est tenu de mandater un expert automobile, conventionné avec l'entreprise.

A cet effet, un ordre de service (ODS) devra être rédigé ou édité, sous le logiciel, en deux (2) exemplaires signés par le gestionnaire des sinistres dûment autorisé.

---

<sup>27</sup> Voir l'article 15 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, relative aux assurances modifiée ou complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

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

### **2.3 L'expertise :**

- En vertu de l'article 21 de l'ordonnance 74-15, « l'assuré ne peut prétendre au remboursement d'un sinistre qu'après avoir soumis le véhicule endommagé à l'expertise »<sup>28</sup>.
- Paragraphe 02 de l'article 13 de l'ordonnance 95-07. « L'expertise est diligentée par l'assureur dans un délai maximum de 07 jours à compter du jour de réception de la déclaration de sinistre »<sup>29</sup>.
- L'expert désigné, devra après évaluation des dommages, établir un PV d'expertise (rapport d'expertise) et le transmettre, dans les plus brefs délais, à l'agence gestionnaire, accompagné des photos.

#### **2.3.1 Le rapport d'expertise :**

- Le rapport d'expertise constitue le document de base servant au règlement éventuel du sinistre ;
- Il doit être rédigé de la manière la plus claire possible et doit contenir toutes les informations susceptibles d'aider l'assureur dans l'instruction du dossier.

#### **2.3.2 L'expertise contradictoire :**

Conformément à l'article 19 de la convention interentreprises « l'expertise contradictoire est obligatoire pour les sinistres dans le montant des dommages est égale ou supérieur à 30 000 da qui a été revu en hausse à 150 000 da à partir du 1-07-2014 »<sup>30</sup>. L'expert doit adresser une invitation à son confrère expert de l'agence adverse en lui indiquant les renseignements du véhicule et l'adresse exacte où le véhicule a été expertisé et ensuite arrêter le PV conjointement.

---

<sup>28</sup> Voir l'article 21 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

<sup>29</sup> Voir l'article 13 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n° 06-04 du 20/02/2006.

<sup>30</sup> Article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles.

### **2.3.3 La contre-expertise :**

- Dans le cas où l'expertise initiale réalisée par l'expert mandaté par l'assureur est contestée par l'assuré, ce dernier a la faculté de procéder à une contre-expertise ;
- A ce titre, l'assuré doit désigner un expert de son choix et à ses propres frais.

### **2.3.4 La tierce expertise :**

La mise en œuvre de la tierce expertise résulte d'un commun accord entre les parties, sur la désignation d'un troisième expert, pour trancher sur le montant des dommages, lorsqu'un écart est constaté entre l'expertise initiale et la contre-expertise. Les frais de la tierce expertise seront partagés entre les deux parties.

## **2.4 Le règlement du dossier sinistre :**

Le règlement se fait par la remise d'un chèque représentant le montant de l'indemnité calculée par le décompte de règlement l'assuré doit signer en contrepartie une quittance l'indemnité dans laquelle il atteste que l'assureur a rempli ses engagements contractuels pour le sinistre en l'assuré pour exercice d'éventuelles action autre d'éventuelles responsabilités (recours) .

### **2.4.1 Les différentes formes de règlement :**

#### **a- le règlement à l'amiable :**

Il se fait sur la base d'un :

- rapport d'expertise ;
- facture de réparation ou de remplacement (dans certains cas) ;
- Il peut se faire également sur une base transactionnelle pour les sinistres corporels de la branche automobile.

#### **b- Le règlement suivant une décision de justice :**

Il se fait au terme d'une procédure judiciaire, dont la décision définitive condamné la société a réglé dans indemnité au profit de la

partie diverses (assuré, victime...). La remise du chèque s'effectue contre la production de l'original de la décision de justice et de la formule exécutoire.

### **c- Le règlement suivant un recommandement à payer :**

Il s'agit de l'exécution d'une décision de justice devenue exécutoire par le biais d'un huissier de justice.

L'huissier doit modifier à la société recommandèrent à payer cette dernière désigne d'un délai (15 jours) pour procéder au règlement. Dans le cas où ce délai n'est pas respecté par la société, l'huissier peut saisir le montant demande des comptes bancaires de la société. Le règlement sur commandement engendre des frais supplémentaires non négligeable.

### **2.4.2 Le recours :**

Est fondé sur les dispositions de l'article 38 de l'ordonnance 95-07 du 25/ 01/ 1995, qui subrogée l'assureur dans les droits de l'assuré pour exercer un recours contre le tiers responsable.

« Le recours peut être exercé soit à l'amiable soit par une procédure judiciaire à concurrence de l'indemnité payée »<sup>31</sup>.

### **a- Le recours au profit de l'assuré :**

Dans certains cas notamment en assurance automobile, la société est appelée à exercer un recours dont le produit serait au profit de son assuré, cas où l'assuré n'a pas contracté de garantie dommages au véhicule, donc il n'ouvre pas droit à une quelques indemnités contractuelle. Dans ce cas précis le recours doit être exercé au titre de la garantie "défense et recours" généralement acquise dans un contrat d'assurance automobile, il s'agit d'une obligation de moyen pour l'assureur.

---

<sup>31</sup> Voir l'article 38 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 ; relative aux assurances ; modifier et complétée par la loi N°06-04 du 20/02/2006.

### **b- Le recours au profit de l'assureur :**

Lorsque l'assuré a perçus l'indemnité à la totalité ou en partie le montant récupère suite à l'aboutissement d'un recours doit profiter en premier lieu à l'assuré à concurrence du montant total des dommages subis, ce qui reste revient de droit à la société d'assureur ce qui revient à l'assuré peut-être :

- le complément sur une limite contractuelle d'indemnité ;
- le remboursement d'éventuelle franchise.

#### **2.4.3 La clôture du dossier :**

Le dossier sinistre peut-être clôturé définitivement après:

- règlement des indemnités contractuelles à l'assuré ou un bénéficiaire ;
- aboutissement du recours à versement des montants au profit de l'assuré ou de bénéficiaire.

### **3 La gestion des sinistres corporels :**

Le sinistre corporel est lié à des conséquences corporelles, c'est-à-dire que l'accident a occasionné au conducteur ou aux occupants, ou aux tiers des conséquences corporelles; la procédure, dans ce cas, est également complexe car la victime aura le choix d'être indemnisée, soit par voie transactionnelle, soit (loi 88-31), soit par la voie judiciaire.

#### **3.1 Constatation des dommages :**

Pour bien constater les dommages causés par les accidents de circulations ; les victimes doivent dans un premier temps faire parvenir à l'assureur :

- ✓ Un certificat médical constatant l'étendue de préjudice subi par elle, ce certificat doit être adressé dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de l'accident sauf cas de force majeure à l'autorité qui a procédé à l'enquête.
- ✓ Tous les certificats médicaux qui constatent la consolidation des blessures doivent être adressés à l'assureur sur demande.

En contrepartie et dès la réception de la déclaration de sinistre corporel, l'assureur doit :

- ✓ Vérifie la déclaration si tous les renseignements y figurent ;
- ✓ Contrôler les garanties ;
- ✓ Ouvrir un dossier ;
- ✓ Aviser le centre d'expertise médicale ;
- ✓ Commander un procès-verbal (PV) d'enquête au commissariat ou à la gendarmerie qui indique l'auteur civilement responsable, les victimes, les témoins.

### **3.2 Le règlement des dossiers corporels :**

« Le règlement des dossiers corporels peut prendre deux formes :

- Le règlement à l'amiable ;
- Le règlement judiciaire.

Ces deux opérations sont prévues par l'article 16 de la loi 88/31 »<sup>32</sup>.

#### **3.2.1 Les transactions amiables :**

##### **Définition :**

C'est un accord entre la victime et la société d'assurance, en vue de l'indemnisation des dommages corporels subis par la victime. Elle s'effectue sur la base de barème annexé à la loi 88/31.

##### **Objectif :**

- Le règlement rapide des dossiers ;
- Allègement de la gestion en matière de sinistre corporel ;
- L'amélioration de la cadence de règlement.

##### **Règlement :**

##### **❖ Cas de blessures :**

Les pièces nécessaires à la transaction sont :

---

<sup>32</sup> Voir l'article 16 de la loi 88-31 du 19/07/1988 modifiant et complétant l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.

- Certificat médical prescrivant une I.T.T ;
- Dernière fiche de paie à la date de l'accident ;
- Certificat de consolidation ;
- Débours CNASAT ou main levée.

### ❖ Cas de décès

Les pièces nécessaires à la transaction sont :

- Certificat médical de constatation de décès ;
- Acte de décès ;
- Fiche familiale ;
- Fiche de paie du mois précédent le sinistre ;
- Certificat de scolarité pour les enfants scolarisés ;
- Attestation de main levée ou débours définitif délivré par la CNASAT.

### 3.2.2 Règlement sur décision de justice :

Avant tout règlement ou demande d'accord de règlement, il y a lieu de vérifier si le montant de l'indemnité allouée est conforme au barème prévu par la loi 88-31 du 19.07.88.

Toute décision doit être accompagnée de la formule exécutoire.

Si le règlement n'est pas conforme au barème et que l'indemnité allouée s'avère nettement supérieure, il y a lieu d'interjeter appel dès la signification de jugement.

A cet effet le gestionnaire sinistre doit prendre attache avec son avocat dans les délais cités ci-dessous.

### 3.2.3 Pièces à fournir pour règlement :

#### En cas d'I.P.P :

- Original du jugement ou arrêt ;
- Fiche individuelle ;
- Fiche familiale pour les enfants mineurs ;
- Attestation débours ou main levée CNASAT.

### **En cas de décès :**

- Original du jugement ou arrêt ;
- Fiche individuelle ;
- Fiche familiale ;
- Acte de décès ;
- Fiche de paie.

### **3.3 Formalisation du dossier corporel :**

Formalisation des dossiers sinistres corporels transmis pour accord de règlement et transaction amiable nécessitent une étude technique préalable à savoir.

Cette étude doit comporter les éléments suivants :

#### **3.3.1 Présentation de la demande :**

Identification de ou des victimes.

- Nom et prénom ;
- Âge ;
- Profession ;
- Circonstance de l'accident ;
- Conséquences : description des dommages, blessures ou décès ;
- Responsabilité : suivant P.V des autorités, jugement ou arrêt ;
- Les décisions judiciaires doivent être transposées d'une manière détaillée sur la chemise du dossier.

#### **❖ Documents fournis :**

- Bénéficiaire(s) ;
- Indemnisation ;
- Fiche familiale ;
- Fredha.

#### **3.3.2 Rôle de l'avocat :**

Il doit défendre au mieux les intérêts de notre compagnie et ceux de l'assuré, assisté aux audiences, déposer des conclusions suivent des éléments de défense communiqués par l'agence ainsi que ceux relevés sur le P.V d'enquête, il doit transmettre toutes correspondances à l'agence le jour même

de la décision rendue afin de lui permet de prendre les dispositions nécessaires pour utiliser les voies de recours.

La gestion des sinistres joue un rôle-clé au sein de toute compagnie d'assurance, ou elle enregistre et analyse les sinistres et indemnise les victimes.

### **Conclusion**

On conclut pour ce chapitre que la gestion de sinistre d'assurance est un domaine clé dans la protection des assurées et constitue à ce titre une préoccupation centrale pour le comité des assurances du point de vue des compagnies d'assurance, la gestion des sinistres est un élément déterminant dans la concurrence entre compagnie et pour l'amélioration de l'image de l'industrie d'assurance.

## **Chapitre 3**

# **l'audit de la gestion des sinistres automobiles**

## **Chapitre 3 : L'audit de la gestion des sinistres automobiles**

### **Introduction**

L'audit est une activité indispensable à l'entreprise, il permet d'évaluer la maîtrise de la gestion en lui apportant ses recommandations pour améliorer et contribuer à créer de la valeur ajoutée. L'audit contribue également à atteindre les objectifs de l'entreprise en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques de contrôle et de gouvernance et en faisant des recommandations pour renforcer son efficacité.

Par ailleurs, les compagnies d'assurance, quel que soit leur taille, elles rencontrent des difficultés dans la gestion et enregistrent des laissés allés par rapport à l'exécution des tâches concernant le fonctionnement. La mise en place d'un auditeur permet de prévoir et de gérer l'ensemble des problèmes.

Dans ce dernier chapitre, constitué de deux sections. La première section sera consacrée pour la présentation de l'organisme d'accueil (SAA), dans la seconde section, nous effectuerons une mission d'audit suivant une démarche pour enfin aboutir à des conclusions fondées et répondre aux problèmes liés à la gestion des sinistres automobile.

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

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

#### **1.1 Département Automobile :**

« Le département Automobile permet de :

- Promouvoir et développer tous les risques dans la branche Automobile ;
- Assister les agences dans la prospection et la négociation des affaires importantes ;
- Contrôler la production en assurance Automobile ;

- Contrôler la rédaction et la tarification des contrats souscrits par les agences et intermédiaires et gérer les sinistres matériels et corporels importants, les recours, les affaires contentieuses dans les branches Automobile ;
- Tenir les registres réglementaires de production et de sinistres, les fiches échéanciers des contrats ;
- Participer à l'élaboration des comptes techniques et du bilan de la Direction Régionale ;
- Elaborer les différentes statistiques et tenir le fichier « client » ;
- Contrôler et superviser tous les états de sortie informatique périodiques élaborés par les agences et les intermédiaires, ainsi que tous les documents remis du réseau »<sup>33</sup>.

### ✓ **Service sinistre :**

C'est le service sensible de l'agence puisqu'il prend en charge l'aspect indemnisation des sinistres. Il est lié au service production car l'assuré doit être couvert avant de se soumettre aux procédures régulières qui sont prévues dans les cas de sinistre (tous dommages matériels ou corporels).

### **1.2 Présentation de l'agence "SAA 2001" :**

Du point de vue structurel et dans un souci de décentralisation et de rapprochement de ses produits par rapport à ses clients, la SAA est constituée, en plus d'un siège central sis à Bab Ezzouar, Alger, d'un nombre important d'agences dirigées par des directions régionales.

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.

---

<sup>33</sup> Document interne de la SAA, « Assurance automobile » Direction Régionale de Tizi-Ouzou, 2020.

Notre cas d'étude fait partie de la direction régionale de Tizi-Ouzou. C'est une agence directe qui porte le code «2001 », sise à la Rue des Frères Belhadj, Nouvelle Ville, Tizi-Ouzou.

### **1.2.1 Les activités de l'agence "SAA 2001" :**

Dans le but de représenter la SAA dans la wilaya de Tizi-Ouzou, l'agence SAA 2001 met à la disposition de la clientèle locale ses services dans l'ensemble des branches d'assurance.

### **1.2.2 Les assurances de dommages commercialisés par l'agence SAA 2001 concernent :**

- L'automobile ;
- L'incendie et évènements naturels ;
- Les risques de construction ;
- La responsabilité civile générale ;
- Les autres dommages aux biens ;
- L'assurance mortalité-animaux ;
- Le matériel agricole ;
- Le transport par voie (terrestre, aérienne et maritime).

### **1.2.3 L'organisation de l'agence "SAA 2001" :**

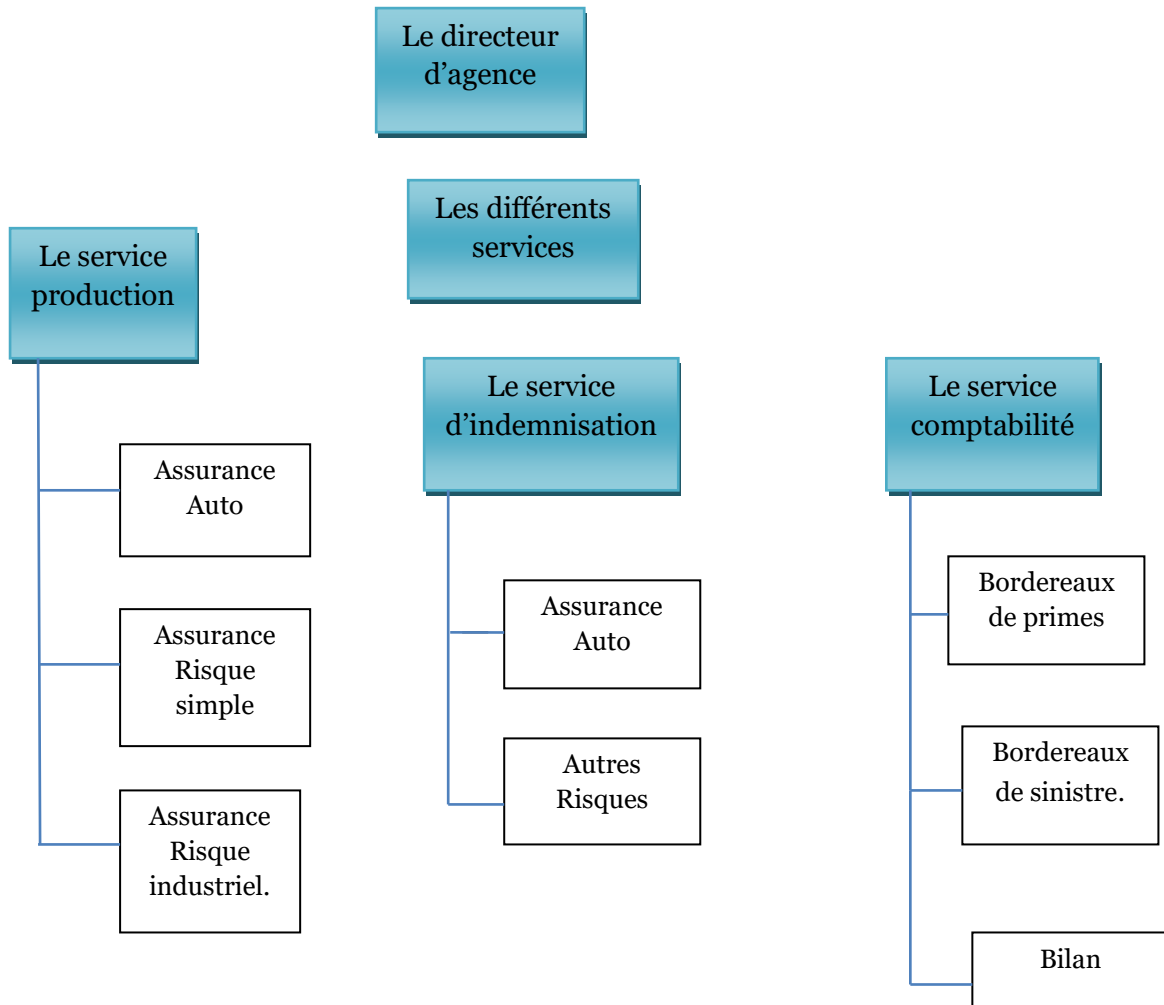
« Les agences d'une ou plusieurs Wilaya forment une direction régionale, à la tête de laquelle est placé le directeur régional qui est la plus haute autorité de celle-ci. Chaque agence comprend au minimum deux services.

L'agence SAA 2001 est constituée d'un directeur d'agence et de différents services. Avant de les présenter, nous tenons à faire une représentation schématisée »<sup>34</sup>.

---

<sup>34</sup>Document interne à la SAA (agence 2001)

**Figure n° 06: Organigramme de l'agence SAA 2001**



*Source : Schéma réalisé par nous-même*

## Section 02 : Mission d'audit

Selon le contexte des chefs de mission seront désignés et des auditeurs leur seront rattachés. Ces auditeurs doivent disposer de tous les outils adaptés à leur travail. Un grand soin est apporté à la planification des missions dans l'année, d'en optimiser la durée et de déranger le moins possible les opérationnels des domaines audités.

Auditer n'est pas une finalité en soi, mais c'est aider les responsables opérationnels à développer la performance de leur domaine et à maîtriser leurs risques, ce qui donne du sens au contrôle.

Comme pour la technique comptable ou la technique production, l'audit obéit à une technique et des règles, quel que soit l'objet de la mission d'audit, la méthode est toujours la même.

- **Le programme d'audit :**

Élaboré au 4<sup>e</sup> trimestre de l'année n-1, le programme d'audit comporte :

- La liste des missions d'audit qui seront réalisées dans l'année n ;
- Leurs objectifs ;
- Leurs périodes de réalisation.

Chaque mission inscrite au programme d'audit sera reprise dans une lettre de mission.

- **Méthodologie :**

La méthodologie de conduite d'une mission d'audit se compose de trois phases :

- Phase 1 : phase d'étude (préparation) ;
- Phase 2 : Phase de réalisation ;
- Phase 3 : Phase de conclusion.

- **Le suivi des missions :**

Chaque mission est pilotée par un chef de mission et réalisée par un ou plusieurs auditeurs. La consommation du budget temps de la mission est suivie à l'aide d'un tableau de bord par mission.

- **La lettre de mission :**

L'auditeur ne peut entreprendre une mission d'audit que s'il en a reçu l'ordre de sa direction. Cet ordre peut prendre la forme d'un ordre de mission ou plus habituellement d'une lettre de mission.

## **I. Préparation de la mission :**

Après avoir obtenu, une vision globale sur la Société Algérienne d'Assurance dans le cadre du chapitre I de la partie théorique.

L'objectif, ici, pour la présente étape, est de prendre connaissance de l'entité à auditer (Agence 2001 et D.R Tizi-Ouzou), et d'identifier les risques apparents, liés à la fonction Sinistre.

## **1 Prise de connaissance :**

### **1.1 Questionnaire de prise de connaissance :**

Prise de connaissance avec le service sinistre pour avoir une idée générale sur la façon de mener une mission d'audit.

#### **1-Existe-t-il un organigramme délimitant les responsabilités, les fonctions et définissant les liaisons hiérarchiques ?**

- Le nouvel organigramme n'est pas encore déroulé surtout au niveau agence.

#### **2-Existe-t-il des fiches de poste qui déterminent précisément le champ d'action des personnes ?**

- Les fiches de poste n'existent pas au niveau agence et DR (sont en cours d'élaboration).

#### **3-Quelle est la structure du portefeuille de la direction régionale Tizi-Ouzou ?**

- Elle se présente par branche comme suit : automobile 76% (RO 13%, RNO 54%), risques divers 22%, transport 1%, assurances de personnes 6%, assurances agricoles 4%.

#### **5-La fonction sinistre est-elle centralisée dans un service ?**

- Du point de vue gestion (information et contrôle et enfin règlement) :  
oui

#### **6-Quelle est la mission du service sinistre ?**

- L'indemnisation et le règlement des dommages causés aux assurés donc la protection d'assurés.

#### **7-Quels sont les principaux services avec lesquels le service sinistre est en relation, dans sa gestion de dossiers sinistres ?**

- Le service production et le service finances et comptabilité.

**8-Existe-t-il un contrôle réciproque au niveau de l'agence ?**

- Oui, Chaque dossier ouvert est contrôlé par les gestionnaires du service, procédant à la vérification des garanties accordées puis signées par le chef de service.

**9-Existe-t-il un moyen d'information pour la gestion des sinistres ?**

- Oui

**10-Quel est le nombre de sinistres déclarés au cours de l'exercice 2020 au niveau de la DR Tizi-Ouzou ?**

- 26.474 dossiers

**11-Quel est le montant des réserves pour sinistre à payer pour l'exercice 2020?**

- 1.043.607.323,09 DA

**12-Quel est le mode de paiement pour l'indemnisation du client ? Par chèque, par virement ou en espèces ?**

- Paiement par chèque.

**13-Existe-t-il des registres et supports réglementaires pour la fonction sinistre ?**

- Oui, il existe 2 registres réglementaires, 01 pour les sinistres déclarés et 01 pour les sinistres réglés.

**14-Le registre des sinistres déclarés est-il coté et paraphé ?**

- Oui.

**15-Un dossier sinistre est-il ouvert pour chaque sinistre dès la déclaration du sinistre ?**

- Oui, avec tous les renseignements nécessaires pour la gestion du sinistre.

**16-Le délai prévu pour la déclaration du sinistre est-il respecté ?**

- Oui.

**17-Le pouvoir financier de règlement est-il respecté par la hiérarchie (Siège-DR-Agence)?**

- Oui, par exemple le montant dépassant 30.000 DA sera transmis à la DR.

**18-Est-ce que la saisie des données permettant l'entrée des renseignements divers sur l'assuré dans le dossier sinistre est faite rapidement ?**

- Oui.

**19-le P.V d'expertise est-il lisible ?**

- Oui.

**20- Le délai prévu pour l'établissement du P.V.E est-il respecté ?**

- Le délai prévu pour l'établissement du P.V.E n'est pas respecté ce qui fait un retard dans le règlement des sinistres.

**21- Qui vérifie la déclaration, la police d'assurance et tous renseignements sur l'assuré ? Et sur quelle base ?**

- Service sinistre (chargé de sinistre) et sur la base d'une procédure écrite

**22-Le schéma sur la déclaration est-il présenté ? Est-il lisible ?**

- Le schéma sur la déclaration n'est pas lisible et parfois n'est pas présenté.

**23- Qui établit l'ordre de paiement ? La quittance d'indemnité ? Le décompte d'indemnité ?**

- Le chef de service ou le chef de section sinistre.

**24-Quelles sont les états transmis de l'agence vers la DR ?**

- L'agence transmet à la DR :
  - Le bordereau des sinistres déclarés ou repris avec les déclarations de sinistres ;
  - Le bordereau des sinistres réglés ou classés sans suite avec pièces justificatives et la copie des quittances d'indemnité + l'ordre de paiement + le décompte ;
  - Fiche de stock ;
  - Fiche de statistiques.

**25- Qui est chargé de l'envoi de ces documents à la DR ?**

- Le responsable du service sinistre.

**26- Quelle est la date limite pour l'envoi de ces documents ?**

- Chaque décade et chaque fin de mois.

**27- Quels sont les risques encourus dans le cadre de la mission du service sinistre ? (Problèmes survenus ou en cours) ?**

- Insuffisances dans le contrôle et la vérification du dossier sinistre qui peut engendrer une indemnisation à tort.

**28- A qui incombe la responsabilité en cas d'erreurs commises par exemple dans l'établissement de l'ordre de paiement ?**

- Le responsable du service sinistre.

**1.2 Le questionnaire de contrôle interne (QCI) :**

L'outil qu'on a utilisé dans notre travail est le QCI

**Tableau N°07 : Questionnaire d'audit de gestion des sinistres :**

N° REF	QUESTIONS	OUI	NON	OBSERVATION
	<b>I-1 'ouverture du dossier</b>			
	<b>I-1 déclaration du sinistre</b>			
01	l'assuré déclare-t-il le sinistre dans les délais réglementaires prévus par la loi et les conditions générales ?	<b>X</b>		
02	à la réception de la déclaration, la date de réception est-elle apposée ?	<b>X</b>		
03	le gestionnaire sinistre recueille-t-il les éléments (qu'il confronte au contrat) avant d'affirmer que sa garantie est acquise ?	<b>X</b>		
04	le client informe-t-il son assureur de la survenance du sinistre susceptible de mettre en jeu le contrat souscrit ?	<b>X</b>		
05	le client déclare-t-il la survenance du sinistre par écrit ?	<b>X</b>		
06	la déclaration du sinistre est-elle fidèle dans la description des circonstances et dans ses conséquences à la réalité ?		<b>X</b>	
07	l'assuré peut-il s'exposer à des sanctions en cas de non fidélité de la déclaration du sinistre ?	<b>X</b>		
08	la déclaration du sinistre comporte-elle les éléments d'information suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification de l'assuré ?</li> <li>• le numéro de police, les dates d'effet et d'échéance ?</li> <li>• la date et le lieu de survenance du sinistre ?</li> <li>• la nature, les causes et les circonstances du sinistre ?</li> <li>• l'estimation approximative des dommages ou des pertes ?</li> </ul>	<b>X</b>		
09	l'agent qui reçoit la déclaration contrôle-t-il sur le champ si le formulaire a été soigneusement et suffisamment rempli ?	<b>X</b>		
10	la déclaration est-elle signée et correctement établie ?	<b>X</b>		

11	le délai contractuel de la déclaration est-il respecté ?	X		
12	le sinistre a-t-il eu lieu pendant la validité du contrat ?	X		
13	l'évènement dommageable est-il contractuellement garanti ?	X		
14	une copie de la déclaration fait-elle l'objet d'un envoi décadaire à la DR et ce, par bordereau des sinistres déclarés ?	X		
	<b>I-2-Délai de déclaration :</b>			
15	l'assuré est-il tenu de déclarer tout sinistre dans les sept (07) jours ayant suivi sa survenance (sauf cas de force majeure ?	X		
16	l'assuré respecte-t-il le délai de trois (03) jours pour le risque vol?	X		

	<b>I-3-Constitution de la "provision pour sinistre à payer":</b>			
17	à la déclaration d'un sinistre, procède-t-on à la provision pour sinistre à payer ?	X		
18	le calcul de la provision pour sinistres à payer se fait-elle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier par dossier ?</li> <li>• en évaluant le coût de chaque sinistre d'après les éléments disponibles au dossier au moment de l'inventaire (déclaration, PV d'expertise....) ?</li> </ul>	X		
	<b>I-4-côte du dossier (chemise):</b>	X		
19	la côte du dossier est-elle correctement remplie et soigneusement préservée ?	X		

20	<p>comporte-t-elle les informations ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification complète de l'assuré (nom ? adresse.....) ?</li> <li>• le numéro de police, les dates d'effet et d'expiration ?</li> <li>• le montant de la prime et la date de son paiement ?</li> <li>• le numéro de sinistre (après enregistrement) et la date de survenance ?</li> <li>• le lieu de sinistre ?</li> <li>• les circonstances du sinistre ?</li> <li>• le montant de la réserve et la date de sa constitution ?</li> </ul>	X		
	<b>I-5-Enregistrement du dossier sinistre:</b>			
21	l'agence tient-elle les registres réglementaires de sinistres ?	X		
22	les registres réglementaires sont-ils côté et paraphés par le directeur régional ?	X		
23	<p>le registre des sinistres déclarés comporte-t-il les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la branche et sous/branche ?</li> <li>• le numéro d'enregistrement du sinistre ?</li> <li>• le nom et prénom de l'assuré ?</li> <li>• le numéro de police ou avenant, les dates d'effet et d'expiration ?</li> <li>• la date du sinistre ?</li> <li>• la date de l'avis du sinistre ?</li> <li>• la nature du sinistre ?</li> <li>• l'estimation du montant du sinistre (provision) ?</li> </ul>	X		
24	<p>le registre des sinistres réglés comporte-t-il les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la branche et sous/branche ?</li> <li>• le numéro d'enregistrement du sinistre ?</li> <li>• le nom et prénom de l'assuré ?</li> <li>• le numéro de la police ?</li> <li>• la date du sinistre ?</li> <li>• le montant et la date du règlement ?</li> <li>• le montant et la date du recours abouti ?</li> </ul>	X		
	<b>I-6-Fiche sinistre :</b>			
25	l'agence tient-elle les fiches sinistres par police ?		X	

<b>I-7-Accusé de réception :</b>				
26	une fois l'opération d'enregistrement achevée, le service sinistre remet-il à l'assuré un accusé de réception ?	X		
27	sur l'accusé de réception est-il mentionné : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le numéro du dossier sinistre ?</li> <li>• l'ensemble des pièces exigibles pour la formalisation et l'instruction de son dossier ?</li> </ul>	X		
<b>II-Instruction du dossier sinistre :</b>				
<b>II-1-Contrôle de garantie :</b>				
28	le contrôle de garantie s'effectue-t-il par l'exploitation de la police d'assurance et les avenants y afférents ?	X		
29	le contrôle de garantie porte-t-il sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la validité du contrat ?</li> <li>• la période de couverture ?</li> <li>• la garantie mise en jeu ?</li> <li>• les valeurs assurées ?</li> <li>• les limites de garantie ?</li> <li>• les franchises contractuelles ?</li> <li>• les exclusions de couverture ?</li> <li>• présence d'un échéancier de paiement (voir et vérifier si le client n'a pas de primes impayées ?</li> </ul>	X		
30	l'agent sinistre ayant procédé à ces contrôles appose-t-il sa signature sur la chemise du sinistre ?	X		
31	l'opération de contrôle de garantie prononce-t-elle sur la prise en charge ou le rejet du sinistre ?	X		
32	toutes ces vérifications sont-elles portées sur le volet prévu à cet effet dans la déclaration aussi que sur la chemise dossier ?	X		
<b>II-2-Ouverture d'un dossier sinistre :</b>				
33	la déclaration du sinistre donne-t-elle lieu à l'ouverture d'un dossier sinistre dûment référence (attribution d'un numéro d'ordre) ?	X		
34	en sus des informations contenues dans la déclaration de sinistre, le dossier sinistre comporte-t-il les éléments complémentaires indispensables au traitement ?	X		

35	<p>le dossier sinistre comporte-t-il des informations servant au recours contre le responsable du sinistre, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom de l'assuré et son adresse ?</li> <li>• le montant de la franchise ?</li> <li>• le numéro de la police ?</li> <li>• le type d'assurance ?</li> <li>• la date d'ouverture du dossier ?</li> <li>• la date du sinistre ?</li> <li>• la police d'assurance et ses avenants ?</li> <li>• l'évaluation provisoire des dommages ?</li> </ul>	X		
	<b>III-Gestion technique du dossier sinistre :</b>			
36	le gestionnaire sinistre procède-t-il à une première évaluation du sinistre ?	X		
37	cette première évaluation servira-t-elle comme base à la constitution de réserves en vue du dédommagement de l'assuré?	X		
38	un ordre de service (ODS) est-il établi à l'effet de désigner l'expert ?	X		
39	l'ODS est-il établi par écrit dûment enregistré avec accusé de réception ?	X		
	<b>III-1-L'expertise :</b>			
40	l'expertise consiste-t-elle à fixer le montant des dommages non pas le montant des indemnités ?	X		
41	après réception du PV d'expertise, une copie de celui-ci est-elle adressée à l'assuré ?		X	
42	la prise de photos de la voiture endommagée est-elle effectuée lorsque le montant des dommages est supérieur à 30000 DA ?	X		
43	<b>l'expertise contradictoire</b> est-elle effectuée que lorsque le montant des dommages est supérieur à 30000 DA ?	X		
44	<p>dans ce cas, l'évaluation des dommages est-elle effectuée conjointement par les experts des deux parties ?</p> <p><b>la contre-expertise</b> est-elle effectuée qu'après que l'une des parties ait arrêté unilatéralement l'évaluation des dommages?</p>	X		
45	la contre-expertise se fait-elle dans ce cas-là après une constatation de la partie adverse ?	X		
46	<b>la tierce expertise</b> intervient-elle que lorsqu'un écart dépassant le montant 3000 DA est constaté entre l'expertise et la contre-expertise ?	X		

47	<p><b>le PV d'expertise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• est-il rédigé lisiblement ?</li> <li>• fait-il l'objet d'une saisine informatique ?</li> <li>• motionne-t-il tous les éléments susceptible d'éclairer le gestionnaire (traces de peinture, de pneus.....) ?</li> </ul>	X		
48	la garantie tierce classique ne peut-elle accordée lorsque le conducteur du véhicule est titulaire d'un permis de moins d'un an?	X		
49	l'indemnisation des victimes d'un accident de la circulation se fait-elle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit par voie de transaction amiable ?</li> <li>• soit suite à une décision de justice ?</li> </ul>	X		
<b>IV-Règlement du dossier sinistre:</b>				
50	vérifie-t-on si l'assuré a honoré ses engagements quant au paiement de la prime de l'exercice en cours avant de procéder au règlement du dossier sinistre ?	X		
51	avant de procéder à la détermination de l'indemnité vérifie-t-on que le dossier comporte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• déclaration du sinistre ?</li> <li>• polices d'assurances et avenants annexés ?</li> <li>• le ou les procès-verbaux d'expertise ?</li> <li>• le jugement de justice ?</li> </ul>	X		
52	La quittance de règlement est-elle signée par le bénéficiaire de l'indemnité contre remise du chèque ? le chèque est-il signé par: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le comptable ?</li> <li>• le chef d'agence ?</li> </ul>	X		
53	le service sinistre procède-t-il à l'enregistrement du règlement dès la remise du chèque au bénéficiaire ?	X		
54	procède-t-on au règlement sur la base d'une décision de justice si l'assuré présente l'original d'une décision de justice ?	X		
<b>VI-Classement du dossier après règlement :</b>				
55	le dossier est-il classé avec la mention "régulé" apposée dessus dès que le règlement est effectué ?	X		
56	procède-t-on à la réouverture d'un dossier sinistre réglé et classé pour un éventuel recours ?	X		

**Tableau N°08 : La grille d'analyse des taches**

<b>Tâches</b>	<b>Responsable service sinistre</b>	<b>chef de section sinistre</b>	<b>Responsable comptable</b>	<b>Chef d'agence</b>
Réception de la déclaration		<b>x</b>		
Vérification de la déclaration		<b>x</b>		
Vérification des garanties		<b>x</b>		
Ouverture du dossier sinistre		<b>x</b>		
Enregistrement de la déclaration sur le registre des sinistres déclarés		<b>x</b>		
Établissement de l'ODS		<b>x</b>		
Constitution de la provision pour sinistre à payer	<b>x</b>			
Renseigner la cote du dossier (chemise)		<b>x</b>		
Enregistrement du dossier sinistre	<b>x</b>	<b>x</b>		
Réception du P.V d'expertise	<b>x</b>	<b>x</b>		
Règlement des honoraires d'expertise	<b>x</b>	<b>x</b>		
Établissement de la facture des honoraires	<b>x</b>			

Règlement du dossier sinistre	x			
Vérification des primes impayées avant règlement				
Établissement du décompte	x	x		
Vérification si le dossier avant règlement est complet	x	x		
Vérification des signatures	x	x		
Réception des diverses notes et procédures	x			
Classement de ces notes et procédures	x	x		x
Signature sur le décompte de règlement	x			x
Établissement de la quittance d'indemnité	x	x		
Signature sur la quittance d'indemnité	x			
L'établissement du chèque			x	
Signature sur le chèque	x		x	x
L'enregistrement du règlement sur le registre des	x	x		

sinistres réglés				
Élaboration et signature de l'ordre de paiement	x	x		x
Procédure de recours	x	x		
Classement du dossier après règlement avec la mention réglé apposée dessus	x	x		
Établissement des états statistiques	x	x		
L'établissement et l'envoi des bordereaux de sinistres déclarés	x	x		
L'établissement et l'envoi des bordereaux de sinistres réglés et de sinistres classés sans suite	x	x		
Établissement des fiches de stock	x	x		
Signature sur les états statistiques	x	x		x
Classement des quittances et ordre de paiement	x	x		x

### 3. Identification des risques :

**Tableau N°09 : Les forces et faiblesses apparentes (ou tableau des risques)**

<b>Tâches</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Risques</b>	<b>Évaluation</b>	<b>Dispositif de contrôle interne "référentiel"</b>	<b>Constat</b>
<b>Enregistrement de la déclaration</b>	<p>La prise en charge du sinistre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-s'assurer que la déclaration est complète et lisible ;</li> <li>-s'assurer que les garanties ont fait l'objet d'un contrôle</li> </ul>	<p>Risque de règlement d'un sinistre non couvert sur la police lors de la déclaration donc une indemnisation à tort.</p>	<p>Risque important</p>	<p>Procédure de gestion des sinistres</p>	<p>Existe</p>
<b>L'expertise du véhicule</b>	<p>L'établissement du PV d'expertise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-s'assurer que le PV est lisible</li> <li>-s'assurer de la prise de photos du véhicule lorsque le montant dépasse 10000 DA</li> </ul>	<p>Erreurs lors du calcul d'indemnité</p>	<p>Risque important</p>	<p>Procédure du guide de gestion sinistre</p>	<p>Existe</p>

<p><b>Gestion du dossier sinistre</b></p>	<p>L'étude des responsabilités :  S'assurer que la responsabilité a été déterminée selon les règles admises (code de la route)</p>	<p>Pas de risque</p>		<p>Procédure de contrôle (code de la route)</p>	<p>Existe</p>
<p><b>Pouvoir de règlement</b></p>	<p>S'assurer que les quittances ont été visées par la DR lorsque le montant dépasse le pouvoir technique de l'agence</p>	<p>Pas de risque</p>		<p>Procédure de guide de gestion sinistre</p>	<p>Existe</p>
<p><b>Établissement de l'ordre de paiement</b></p>	<p>S'assurer que les ordres de paiement sont pré numérotés et visés par les responsables concernés</p>	<p>Perte des documents et risque de fraude</p>	<p>Risque faible</p>	<p>Procédure</p>	<p>N'existe pas</p>
<p><b>Vérification du montant de l'ordre de</b></p>	<p>S'assurer que le montant figurant sur l'ordre de paiement</p>	<p>Pas de risque</p>		<p>Procédure du guide de gestion sinistre</p>	<p>Existe</p>

<b>paiement</b>	correspond à celui calculé et figurant sur la quittance d'indemnité				
<b>Établissement du chèque</b>	S'assurer que le chèque n'est établi qu'après établissement de l'ordre de paiement et signature du bénéficiaire du chèque sur la quittance	Pas de risque		Procédure	Reconstitution de la procédure de règlement
<b>Transmission du chèque au bénéficiaire</b>	S'assurer que le chèque a été transmis au bénéficiaire et que le gestionnaire sinistre porte les références du chèque sur le registre des chèques émis ainsi que sur la cote du dossier				

<b>Vérification des pièces justificatives avant la remise du chèque au bénéficiaire</b>	S'assurer que la procuration notariale fournie par le bénéficiaire du chèque sinistre est légalisée par le notaire	Risque d'erreur en remettant le chèque à une autre personne que le bénéficiaire	Risque important	Contrôle et supervision	N'existe pas
<b>Absence de fiches de poste</b>	Déterminer les tâches et les responsabilités de chaque élément	Risque de cumul de tâches incompatibles dû à l'absence de répartition des tâches	Risque important	Contrôle et supervision de l'organisation	N'existe pas
<b>Le nouvel organigramme n'est pas encore déroulé au niveau agence</b>	S'assurer que l'organigramme mis en place est respecté et répond aux objectifs organisationnels de la société	Organisation défaillante	Risque important	procédure	N'existe pas
<b>Le système d'information au niveau du service sinistre</b>	S'assurer que le micro-ordinateur affecté au service sinistre est personnalisé et expurgé de tout ce qui est extra-	Erreurs dans les applications	Risque Moyen	Moyens Matériels	Existe

	sinistre				
<b>Protection et sécurité des micro-ordinateurs</b>	S'assurer que les micro-ordinateurs sont protégés par des antivirus ce qui est nécessaire pour la sauvegarde des données sinistres	Risque de perte des données	Risque Moyen	Contrôle et supervision	Existe
<b>Élaboration de l'ordre de paiement en trois exemplaires</b>	Pour la diffusion de l'information et pour une vérification ultérieure	Constatation de différence entre le montant figurant sur l'ordre de paiement et celui enregistré à la comptabilité	Risque important	Système d'information et de pilotage	Existe
<b>Classement et conservation des documents gardés</b>	Ces exemplaires serviront de preuves de la transmission des documents	-L'absence de preuves -Falsification des documents	Risque important	Moyens matériels pour l'archivage (support magnétique ou autres)	Existe
<b>Sécurité</b>	S'assurer que l'information concernant le sinistre	Toute nature d'accident (explosion, court-circuit,	Risque important	Moyens matériels	Existe

	est en sécurité	incendie.)			
--	-----------------	------------	--	--	--

### 3- Rapport d'orientation :

**Tableau N°10 : Gestion des sinistres matériels**

<b>Sinistre Matériel Auto</b>						
	Stock au 31/12/20	Déclarés 2021	Réglés 2021	Stock au 30/06/21	Taux de règlement	Montant de règlement
<b>Agence 2001</b>	433	261	248	476	83,52%	3.469
<b>Agence 2002</b>	533	335	323	545	96,42%	5.302
<b>Agence 2016</b>	907	769	532	1.144	69,18%	10.243

**Tableau N°11 : Gestion des sinistres corporels**

<b>Sinistre Corporel Auto</b>						
	Stock au 31/12/20	Déclarés 2021	Réglés 2021	Stock au 30/06/21	Taux de règlement	Montant de règlement
<b>Agence 2001</b>	243	15	20	238	133,33%	2.351
<b>Agence 2002</b>	236	19	19	236	100%	2.917
<b>Agence 2016</b>	340	37	23	354	62,16%	6.553

### Les objectifs :

Après élaboration et appréciation du tableau des forces et faiblesses apparentes ainsi que le questionnaire de prise de connaissance on peut signaler la branche

automobile comme étant une zone à risque dans le domaine de la gestion des sinistres, malgré qu'elle soit le produit phare de la SAA mais elle est la branche la plus déficitaire dans le domaine des sinistres et indemnisations.

Et pour une gestion efficace et équitable des sinistres de la branche automobile il est nécessaire d'accorder plus de soin aux démarches suivantes :

- Remplir avec précision le constat amiable d'accident ;
- Déclarer le sinistre auprès de l'agence concernée et dans les délais réglementaires;
- Expertiser le véhicule ;
- Prendre des mesures opérationnelles de détection et de prévention des fraudes;
- Des délais de règlement rapides car La rapidité du règlement d'un sinistre est capitale ;
- Et enfin des procédures efficaces de règlement des plaintes et litiges.

## **II. Réalisation de la mission :**

### **1- Évaluation définitive du contrôle interne :**

#### **1.1 Les points forts :**

- ✓ L'assuré déclare le sinistre dans les délais réglementaires prévus par la loi et les conditions générales ;
- ✓ A la réception de la déclaration, la date de réception est apposée ;
- ✓ Le gestionnaire sinistre recueille les éléments (qu'il confronte au contrat) avant d'affirmer que sa garantie est acquise ;
- ✓ Le client informe son assureur de la survenance du sinistre susceptible de mettre en jeu le contrat souscrit ;

- ✓ L'agence tient les registres réglementaires de sinistres ;
- ✓ Les registres réglementaires sont côtés et paraphés par le directeur régional ;
- ✓ Le registre des sinistres déclarés comporte les informations suivantes :
  - La branche et sous/branche ;
  - Le numéro d'enregistrement du sinistre ;
  - Le nom et prénom de l'assuré ;
- ✓ Le gestionnaire sinistre procède à une première évaluation du sinistre ;
- ✓ Un ordre de service (ODS) est établi à l'effet de désigner l'expert ;
- ✓ Les honoraires de la tierce expertise sont supportées par moitié par chacune des parties ;
- ✓ On procède au règlement des honoraires des experts qu'une fois l'étude du sinistre menée à son terme et l'indemnité due à l'assuré versée ;
- ✓ Le gestionnaire sinistre est tenu d'avertir la structure ALFA si l'expert soupçonne une tentative de fraude de la part de l'assuré ;
- ✓ Le service sinistre procède à l'enregistrement du règlement dès la remise du chèque au bénéficiaire ;
- ✓ à la fin de chaque décade, l'agence établit :
  - Bordereaux des sinistres déclarés ;
  - Bordereaux des sinistres réglés et des sinistres classés sans suite ;
- ✓ Les fiches de stock sont établis mensuellement ;

- ✓ Les états B10 sont établis annuellement.

### **1.2 Les points faibles :**

- ✓ Le nouvel organigramme n'est pas encore déroulé au niveau agence ;
- ✓ Inexistence de fiche de poste au niveau agence et DR ;
- ✓ La déclaration du sinistre n'est pas fidèle dans la description des circonstances et dans ses conséquences à la réalité ;
- ✓ Le PV d'expertise n'est pas transmis dans les meilleurs délais ;
- ✓ Les ordres de paiement et les quittances d'indemnité ne sont pas prénumérotés et classés dans un seul recueil ;
- ✓ On vérifie pas si l'assuré a honoré ses engagements quant au paiement de la prime de l'exercice en cours avant de procéder au règlement du dossier sinistre car accorder des primes impayées n'est autorisé qu'aux entreprises, collectivités.....et cela dépend de leur budget donc l'agence est obligée de régler le sinistre même si les échéanciers du paiement de la prime impayée ne sont pas réglés ;
- ✓ Certaines chemises de dossier ne sont pas bien renseignées et le dossier n'est pas classé avec la mention "régulé" apposée dessus dès que le règlement est effectué.

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°01 :**

<b>Problème</b>	Absence d'un organigramme délimitant les responsabilités, les fonctions et les liaisons hiérarchiques.
<b>Constat</b>	Le nouvel organigramme n'est pas encore déroulé au niveau agence
<b>Cause</b>	Non-respect de l'organigramme
<b>Conséquences</b>	Perte d'efficacité et non maîtrise des activités.
<b>Recommandations</b>	Respecter l'organigramme mis en place par les dispositifs du contrôle interne (dispositif d'organisation).

**Etablie par :**

BOUGHIAS Lydia

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°02 :**

<b>Problème</b>	Inexistence de fiches de poste au niveau agence et DR déterminant le champ d'action du personnel.
<b>Constat</b>	Les fiches de poste ne sont pas élaborées.
<b>Cause</b>	Non-respect du dispositif d'organisation.
<b>Conséquences</b>	Perte d'efficacité et compétences et non détection des anomalies causées par le non séparation des tâches.
<b>Recommandations</b>	Respecter les procédures mises en place par le dispositif d'organisation de la société.

**Etablie par :**

BOUGHIAS Lydia

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°03 :**

<b>Problème</b>	La déclaration du sinistre n'est pas fidèle dans la description des circonstances et dans ses conséquences à la réalité.
<b>Constat</b>	Le schéma sur la déclaration n'est pas lisible et parfois non présenté
<b>Cause</b>	Méconnaissance de l'assuré
<b>Conséquences</b>	Risque de sanction allant jusqu'à la non indemnisation de l'assuré, risque d'indemnisation à tort.
<b>Recommandations</b>	Respecter la procédure de gestion des sinistres et indemnisations.

**Etablie par :**

BOUGHIAS Lydia

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°04 :**

<b>Problème</b>	L'expert ne fournit pas son rapport définitif dans les délais.
<b>Constat</b>	Le P.V d'expertise n'est pas transmis à l'assureur dans les meilleurs délais.
<b>Cause</b>	Non-respect des délais exigés par la procédure.
<b>Conséquences</b>	Des pénalités de retard à l'encontre de l'assureur en cas de dépassement des délais d'indemnisation ce qui fait un retard dans le règlement des sinistres.
<b>Recommandations</b>	Respecter la nouvelle Loi afin de régler les sinistres recevables dans les délais convenus.

**Etablie par :**

YOURARI Anissa

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°05 :**

<b>Problème</b>	Les pièces justificatives du règlement des sinistres ne sont ni pré numérotées ni conservées.
<b>Constat</b>	Les ordres de paiement et les quittances d'indemnités ne sont pas pré numérotés.
<b>Cause</b>	reconstitution de la procédure de règlement du dossier sinistre
<b>Conséquences</b>	risque de perte ou de fraude
<b>Recommandations</b>	Les ordres de paiements et les quittances d'indemnité doivent être pré numérotés et conservés en un seul recueil pour les archives.

**Etablie par :**

YOURARI Anissa

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°06 :**

<b>Problème</b>	Insuffisance dans la gestion des créances (règlement des dossiers sinistres avant le règlement total de la prime.)
<b>Constat</b>	Le gestionnaire sinistre ne vérifie pas si l'assuré a honoré ses engagements quant au paiement de la prime de l'exercice en cours avant de procéder au règlement du dossier sinistre.
<b>Cause</b>	Non-respect de la procédure de la gestion du sinistre.
<b>Conséquences</b>	Une gestion de sinistre défailante et déficitaire et indemnisation d'un risque lié à une prime non réglée.
<b>Recommandations</b>	Respecter la procédure de la gestion des sinistres dont il faut régler les primes impayées avant de procéder au règlement des sinistres.

**Etablie par :**

YOURARI Anissa

**Feuille de révélation et d'analyse du problème.  
(F.R.A.P)**

**FRAP N°07 :**

<b>Problème</b>	Les renseignements nécessaires ne sont pas tous portés sur la chemise du dossier sinistre dont la mention « réglé » n'est pas apposée dessus.
<b>Constat</b>	Certaines chemises ne sont pas bien renseignées (cote du dossier).
<b>Cause</b>	Non-respect de la procédure qui indique les éléments indispensables à renseigner sur la chemise dossier et qui exige l'apposition de la mention « réglé » avant tout classement du dossier après règlement.
<b>Conséquences</b>	Risque de fraude et de malversation
<b>Recommandations</b>	Respecter la procédure de la gestion des sinistres.

**Etablie par :**

YOURARI Anissa

## RECOMMANDATIONS

- ✓ Respecter l'organigramme mis en place par les dispositifs du contrôle interne (dispositif d'organisation) afin de délimiter les responsabilités, les fonctions et les liaisons hiérarchiques ;
- ✓ Respecter les procédures mises en place par le dispositif d'organisation de la société en élaborant des fiches de poste qui doivent être communiquées au personnel concerné et comprises par ce dernier pour déterminer le champ d'action de chaque élément ;
- ✓ Respecter la procédure de gestion des sinistres et indemnisations pour éviter l'indemnisation à tort ou le retard dans la procédure du règlement du sinistre ;
- ✓ Respecter les nouvelles lois afin de régler les sinistres recevables dans les délais convenus et cela par la transmission du P.V d'expertise dans les temps ;
- ✓ Les ordres de paiements et les quittances d'indemnité doivent être pré numérotés et archivés donc conservés pour la sécurité des informations et la sauvegarde des actifs ;
- ✓ Respecter la procédure de la gestion des sinistres dont il faut régler les primes impayées avant de procéder au règlement des sinistres ;
- ✓ Respecter la procédure de la gestion des sinistres par la tenue des chemises, supports et registres.

## **Conclusion**

L'Audit interne de la fonction Sinistre a nécessité, pour son exécution, une méthodologie bien maîtrisée dont l'aboutissement a été de recenser les forces et les faiblesses de la fonction Sinistre. Celles-ci nous ont permis d'identifier quelques lacunes dans l'organisation dont le défaut de répartition des tâches qui constitue un risque non négligeable qu'il faut prendre très au sérieux.

Nous avons pu relever, en ce qui concerne les méthodes et les procédures suivies, qu'elles nécessitaient une révision pour une gestion efficace des Sinistres, orientée vers la satisfaction des assurés.

Des audits internes doivent être conduits régulièrement notamment pour les sinistres dont le coût est élevé pour la SAA, en veillant à doter les personnels de formations internes ou externes afin d'élever leur niveau de compétences et leurs qualifications dans la gestion et la maîtrise des Sinistres.

## **Conclusion générale**

## **Conclusion générale**

Notre recherche porte sur l'audit de la gestion des sinistres des assurances automobiles et leur impact sur la performance d'une compagnie d'assurance, et pour cela nous avons essayé d'éclairer une mission d'audit interne.

L'Audit interne participe de son côté à l'amélioration de la performance dans la gestion des sinistres et d'aider l'organisation à atteindre ses objectifs en identifiant les faiblesses et les zones à risques de la dite fonction sinistre. L'auditeur interne apprécie les dispositifs de contrôle interne mis en place par le management, afin d'éviter les dysfonctionnements et les défaillances dans l'organisation, les méthodes de travail et procédures de gestion ainsi que dans la supervision des gestionnaires, en effet, c'est le garant du bon fonctionnement du contrôle interne et ce à travers son évaluation et son appréciation en vue d'identifier ses points faibles.

L'assurance automobile, est une activité qui intéresse un large public et qui en même temps un sujet de discussion et controverse quotidienne et donc sa suscription est obligatoire. La prime d'assurance proposée aux assurés et donc le fruit d'un calcul, rigoureux. En effet la compagnie d'assurance s'appuie sur un ensemble de statistique à travers lequel le profil du conducteur et évaluer cependant, le tarif d'une assurance auto peut aussi être liée à une multiplication ou une baisse des sinistres ou cours d'une année, la répercussion tarifaire s'effectue alors sur tous les assurés.

## **Bibliographie**

## **BEBLIOGRAPHIE**

### **Ouvrage & Articles de revues**

- ANDEL. J « Lexique des termes d'assurance », Ed. l'argus de l'assurance, Paris, 2005
- ANDRE. M « les techniques d'assurances pratiques Applications corrigées », Ed. Dunod, Paris, 2012
- CHANH. S, PECHINOT. J « Manuel de l'assurance automobile », Ed. L'argus, Paris, 2016
- COUILBAULT. F « Assurance de Personnes », Ed. l'argus, 2014-2015
- COUILBAULT. F, ELIASHBERG. C, LATRASSE. M « les grands principes de l'assurance », Ed. l'argus de l'assurance, Paris, 2002
- COUILBAULT. S DI TOMMASO, COUILBAULT. F, HUBERTY. V « Les grands principes de l'assurance », Ed. L'argus, 2017
- HEEM. G « Lire les états financiers en IFRS », Ed. Organisation, Paris, 2004
- HENRI. D, ROCHET. J « micro-économie de l'assurance », Ed. Economica, Paris, 1991
- MOLARD. J « Les assurances de dommages », BTS ASSURANCE, Ed. SEFI, 2010
- RENARD. J « Théories et pratique de l'audit interne », Ed. Organisation, Paris, 2005
- SELMER. C « Outil 55. Le questionnaire de contrôle interne (QCI) », La Boîte à outils du Responsable financier sous la direction de SELMER. C, Dunod, 2018, pp. 174-175 ; consulté sur le lien : <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-du-responsable-financier--9782100776320-page-174.htm>
- YEATMAN. J, « Manuel international de l'assurance », Ed. Economica, 1998

### **Règlementations**

- Article 1 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'organisation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages modifiée et complétée par la loi N° 88-31 du 19/07/ 1988.
- Article 13 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n° 06-04 du 20/02/2006.

- Article 15 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, relative aux assurances modifiée ou complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.
- Article 16 de la loi 88-31 du 19/07/1988 modifiants et complétant l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.
- Article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles.
- Article 21 de l'ordonnance 74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobile et au régime d'indemnisation des dommages.
- Article 38 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 ; relative aux assurances ; modifier et complétée par la loi N°06-04 du 20/02/2006.

### **Sites web**

- <https://www.rachatducredit.com/cest-quoi-la-prime-pure-en-assuranceassurance-automobilehabitationbateaumoto/>, consulté le 06/08/2022 à 19 :12.
- <https://www.turbo.fr/assurance-voiture/contrat/prime>, consulté le 06/08/2022 à 19 :18.
- <https://www.assurland.com/assurance/contrat/resiliation-de-contrat-assurance.html>, consulté le 09/08/2022 à 10h.
- <http://www.jurisques.com>, consulté le 15 /10/2022 à 19 :47.

### **Documents**

- Document interne de la SAA (direction régionale de Tizi-Ouzou)

## Liste des annexes

Annexe N°1	Les conditions particulières du contrat d'assurance automobile
Annexe N°2	L'attestation de l'assurance automobile
Annexe N°3	Le constat amiable d'accident automobile
Annexe N°4	Déclaration
Annexe N°5	Rapport d'expertise médicale (dommage corporelle)
Annexe N°6	Ordre de service (sinistre automobile)
Annexe N°7	Ordre de paiement

## **Annexes**

## Annexe N°1 : Les conditions particulières du contrat d'assurance automobile

Police		عقد التأمين		N° Att		Avenant		N° police	
Direction Régionale :		المديرية الجهوية :							
Agence :		وكالة الاكتاب :							
Code :		الرمز :							
Adresse :		العنوان :							
Date d'effet :		العقد تاريخ سريان :							
Date d'expiration :		تاريخ نهاية العقد :							
Heure de souscription :		ساعة الاكتاب :							
Assuré		المؤمن له		Souscripteur		المكتب			
Nom et Prénoms :		اللقب والاسم :		Nom et Prénom :		اللقب والاسم :			
Raison sociale :		اسم المؤسسة :		Raison sociale :		اسم المؤسسة :			
Identifiant fiscal :		الرمز الجبائي :		Né (e) le :		وك (ت) في :			
Profession :		المهنة :		Sexe :		الجنس :			
Adresse :		العنوان :		N° de Tél :		الهاتف :			
N° de Tél :		الهاتف :		Conducteur		السائق			
				Conducteur :		السائق :			
				Né (e) le :		وك (ت) في :			
				Adresse :		العنوان :			
				Permis de conduire		رخصة السياقة			
Permis de conduire N°:		Catégorie :		المنصف :		رقم رخصة السياقة :			
Délivré le :		à :		بـ :		سلمت في :			
Véhicule Assuré		المركبة		Remorque		المقطورة			
Marque :		المنصف :		N° châssis :		رقم التسلسلي :			
Genre :		النوع :		N° imm :		رقم التسجيل :			
Usage :		الاستعمال :		Date MEC :		تاريخ أول استعمال :			
Energie :		الطاقة :		PTC / CU :		جملة الحمولة المفيدة :			
Puissance :		القوة :		Nombre de places :		عدد الركاب :			
Type :		الطراز :		Valeur à Neuf :		القيمة الأولية :			
Zone :		المنطقة :		Valeur Vénale :		القيمة السوقية :			
				Date MEC :		تاريخ أول استعمال :			
				PTC / CU :		جملة الحمولة المفيدة :			
				Type :		الطراز :			
Garanties et limites de couvertures								الضمانات والمصنوح	
Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette		
Réductions / Majorations		التخفيضات / الإضافات		Décompte de la prime à payer		تفصيل القسط			
Bonus/ Malus :		العلاوة / الرادع :		Prime nette :		القسط الصافي :			
Maj âge :		إضافة السن :		Accessoires :		الإضافات :			
Maj permis :		إضافة رخصة السياقة :		TVA :		الرسوم على القيمة المضافة :			
Maj Mat Inf		زيادة م من الالتهاب :		FGA :		الصندوق الخاص بسيارات :			
Maj Turbo :		زيادة توربو :		DTD :		التوازي :			
				DTG :					
				Prime totale		القسط الإجمالي :		DA	
				( Dont quittance )					
				En lettres :					
Fait à :		le :		heure :		l'Assuré / le Souscripteur :		المؤمن له/ المكتب P/la SAA ع/الشركة الوطنية للتأمين	

## Annexe N°2: L'attestation de l'assurance automobile

<b>saa</b> الشركة الوطنية للتأمين Société Nationale d'Assurance		حتم و توقيع رقم الوكالة عنوان
المرسوم رقم 85-80 الصادر في 30-04-1985 قرار إنشاء الشركة وتكليفه بالتأمين في 6 جويلية 1988 المقر المركزي: عمارة الأعمال، باب الوادي، الجزائر		2001-Agence TIZI OUZOU "A" BP N 36 NOUVELLE VILLE
<b>شهادة تأمين السيارة</b> الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30-01-1974 المعدل و المتمم بالقانون 88-31 الصادر في 19 يوليو 1988 المرسوم رقم 80-34 المؤرخ في 16-02-1980		
اسم و لقب و عنوان المؤمن له  <b>Mr</b> الاسم و اللقب بالأحرف اللاتينية		
من في <b>26/03/2020 23:59</b> <b>27/03/2019 00:00</b> الشركة      رقم عقد التأمين		
النوع <b>DACIA Sandero</b> <b>2004/1100033342/6</b> النوع      مغطورة أو نصف مغطورة		
الطراز <b>00</b> رقم التسجيل <b>05304.114.15</b> رقم التسجيل		
لا تمثل هذه الشهادة سوى قرينة على التأمين بقدمها المؤمن		

# Annexe N°3 : Le constat amiable d'accident automobile

## CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

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

Date d'accident le ..... 20 ..... heure : ..... الساعة ..... 20 ..... في

Lieu précis : .....

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

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule  
préciser duquel : A ou B

## معاينة ودية لحادث سيارة

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين و لا تشكل إقرارا بالمسؤولية بل كشفها بالبيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتنسيق

المكان بالضبط : .....

التحسينات للمادة اللاحقة بغير السيارتين أ و ب

الشهود : الاسم و العنوان و إذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين بين أيهما أ أو ب

### Véhicule A سيارة أ

Véhicule : .....

Marque, Type : .....

N° d'immatriculation : .....

Venant de : .....

Allant vers : .....

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

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Site d'assurances : .....

N° police : .....

Attest valable du : ..... au .....

Agence : .....

Conducteur (voir permis de conduire):

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....



Permis de conduire N° : .....

Délivré le : .....

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 : .....

Observations : .....

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles

اجتروا علامة (x) داخل إحدى الخانات الصالحة

### Véhicule B سيارة ب

السيارة : .....

الصفحة الطراز : .....

رقم التسجيل : .....

القادمة من : .....

المتجهة إلى : .....

المؤمن له (انظر شهادة التأمين) : .....

اللقب : .....

الاسم : .....

العنوان : .....

شركة التأمين : .....

رقم وثيقة التأمين : .....

شهادة صالحة من : .....

الوكالة : .....

السائق (انظر رخصة القيادة) : .....

اللقب : .....

الاسم : .....

العنوان : .....

رقم رخصة القيادة : .....


التسليم في : .....

من طرف ولاية : .....

من صنف أ | ب | ج | د | هـ  
(أشهر لفصنف في دائرة)

بينوا بواسطة سهم نقطة الإسطمام الأولية





التحسينات الواضحة

ملاحظات

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix →

بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (x)

Croquis de l'accident

مخطط الحادث


Signature des conducteurs

إمضاء السائقين

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

لا تغييرا للمعاينة بعد فصل النسخ

## Annexe N°4 : Déclaration

**التصريح :** يملأ هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 أيام (2) إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة) إلى المؤمن له (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة) **Ord. 95/07** أمر

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

**2) Plan :** **(2) المخطط**  
 Désigner les véhicules par A et B conformément au recto  
 يبين السيارتين بحرفي أ و ب طبقاً للصفحة الأولى  
**Faire figurer :** **وضموا كذلك :**  
 - Tracé des voies  
 - مخطط الطرق  
 - La direction des véhicules  
 - اتجاه السيارات  
 - Leur position au moment du choc  
 - موضعها وقت الاصطدام

**3) Circonstances de l'accident :** ..... **(3) ظروف الحادث :** .....

**4) A-t-il été établi :** **(4) هل حرر**  
 Un procès-verbal de gendarmerie ? 

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 محضر من طرف الدرك الوطني  
 Un rapport de police ? 

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 تقرير من طرف الشرطة  
 Si oui : Brigade ou commissariat de ..... في حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المتحصنة

**5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule ?** **(5) السائق للسيارة المؤمنة :**  
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? 

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 هل هو السائق الاعتيادي لها ؟  
 Date de naissance : ..... هل يسكن إعتادياً عند المؤمن له ؟  
 تاريخ الميلاد : .....

**6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage :** ..... **(6) السيارة 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 :  
 متى : ..... عند الحاجة اتمنوا : .....

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

**8) Blessé (s) :** **(8) الجريح**  
 Nom et prénom : ..... اللقب و الاسم : .....  
 Age : ..... السن : .....  
 Adresse : ..... العنوان : .....

Profession : ..... المهنة : .....  
 Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : ..... صندوق الضمان الاجتماعي و رقم الإنطراط : .....  
 Nature et gravité des blessures : ..... طبيعة و خطورة الجروح : .....  
 Situation au moment de l'accident : ..... الوضعية وقت الحادثة : .....  
 (Piéton, Passager du véhicule A ou B) (راجل، راكب في سيارة أ أو ب)  
 1<sup>er</sup> soins, hospitalisation à : ..... العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى : .....

A ..... le ..... في ..... يوم

## Annexe N°5 : Rapport d'expertise médicale (dommage corporelle)

République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de la Santé de la Population et de la Réforme Hospitalière

CHU TO Hôpital Nedir Mohamed  
Service de Médecine Légale  
Médecin Chef de Service



Pr. Brahim BOULASSEL  
Professeur à la Faculté de Médecine  
Médecin Expert près les tribunaux

### RAPPORT D'EXPERTISE MEDICALE (DOMMAGE CORPOREL)

- SAA/ AGENCE : Tizi-Ouzou
- AFFAIRE :
- ACCIDENT : 10/02/2017
- REF N° : 2001/17/408

Commis par la Compagnie algérienne d'Assurance Agence de Tizi-Ouzou  
Je soussigné, Professeur , Professeur en médecine légale , Expert près les  
Tribunaux, certifie avoir examiné la nommée veuve , âgée de 77 ans ,  
sans profession, victime d'un accident de la circulation en date du 10/02/2017.

#### • COMMEMORATIFS SUCCINCTS /

L'accident de la circulation survenu le 10/02/2017, suite à une collision avec un véhicule, elle fût atteinte au niveau du bassin et de la région bucco-dentaire, elle fût conduite sur l'hôpital de Tizi-Ouzou où elle fût traitée et prise en charge chirurgicalement (après réduction).

#### • EXAMEN MEDICAL DE LA VICTIME /

Un traumatisme fermé du bassin à l'origine d'une fracture pertrochantérienne gauche, traitée chirurgicalement par ostéosynthèse ;  
Patiente hospitalisée le 10/02/2017 et du 12/02/2017 au 16/02/2017 au CHU de Tizi-Ouzou.

#### • DOLEANCES DU MALADE /

Elle se plaint à l'heure actuelle de douleurs résiduelles au niveau du bassin.

#### • RADIOGRAPHIES / la radiographie objective :

Une fracture pertrochantérienne gauche consolidée.

#### • DISCUSSION /

A l'heure actuelle, le nommé est consolidé aux prix des séquelles orthopédiques et fonctionnelles douloureuses à type de raideur de la hanche gauche.

#### • CONCLUSION / (Taux, ITT, IPP et date de Consolidation)

- ❖ ITT 100 % du 10/02/2017 au 10/08/2017 période d'ITT
- ❖ Date de consolidation le 11/08/2017.
- ❖ l'IPP au titre de la RC (auto) est de l'ordre de 55 %(cinquante cinq) pour cent l'ensemble des séquelles.
- ❖ l'IPP au titre de la PTA est de l'ordre de 45 %(quarante cinq) pour cent,
- ❖ le pretium doloris est important.

Tizi-Ouzou, Le 25/02/2018

L'EXPERT  
Professeur  
Professeur en médecine légale  
Expert près les Tribunaux



Près la Cour des Tribunaux  
de Service Médecine Légale  
CHU Nedir Med Tizi Ouzou

## Annexe N°6 : Ordre de service (sinistre automobile)

# الشركة الوطنية للتأمين SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: TIZI OUZOU ODS N° :2019--0083  
N° dossier sinistre Nature des dommages : Matériel  
Accident du 13/01/2019  
Date de déclaratio 14/01/2019

## ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE

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

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE		RENSEIGNEMENTS DU TIERS	
Assuré		Assuré	
Adresse: CITE AUTOCONSTRUCTION		Adresse	
Marque du véhicule: NISSAN		Marque du véhicul NISAAN	
Immatriculation: 01372.314.15		Immatriculation 0458330715	
Police N°:		Compagnie d'assurance	
		Agence	
		Police N°	
Effet: 10/02/2018	Echéance: 09/02/2019	Effet	Echéance

Signature et griffe des Personnels:

Enbli le: 14/01/2019

Par: \_\_\_\_\_

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre

## Annexe N°7 : Ordre de paiement

<b>Branche : Automobile</b>				
<b>ORDRE DE PAIEMENT</b>				
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU			
Agence Directe	Agence TIZI OUZOU			
Produit	1110 Automobile Particulier			
<b>DA 9.500,00</b>				
Bon a payer la somme de : <b>Neuf Mille Cinq Cents DA</b>				
AM.:				
En Règlement du Dossier Sinistre N° : - 2019 - 110292				
Survenu le : <b>06/02/2019</b>				
En Garanti par la police N° : - 1100010556				
Au Nom de :				
Date d'effet	<b>08/01/2019</b>	Date d'échéance :	<b>07/01/2020</b>	Contrat Ferme
Fait à TIZI OUZOU, le 25/09/2019		LA DIRECTION		
Par :				

Page 1 / 1

# **Table des matières**

# Table des matières

## Sommaire

### Liste des abréviations

### Liste des tableaux et des figures

### Introduction générale .....7

### Chapitre 1 : Les produits de l'assurance automobile et leur spécificités comptables.....10

#### Section 1 : le cadre conceptuel de l'assurance automobile .....10

##### 1 La notion de l'assurance : ..... 10

###### 1.1 Définition de l'assurance : ..... 10

###### 1.2 La notion du risque : ..... 11

###### 1.3 La prime ou cotisation : ..... 11

###### 1.4 Typologies de l'assurance : ..... 11

###### 1.5 Définition de l'assurance automobile : .....12

##### 2 Fondements et typologies du contrat d'assurance .....14

###### 2.1 Définition d'un contrat d'assurance : .....14

###### 2.2 La souscription d'un contrat d'assurance : .....15

###### 2.3 La durée du contrat d'assurance : .....16

###### 2.4 Les caractéristiques d'un contrat d'assurance : .....16

###### 2.5 Les types du contrat d'assurance : .....17

###### 2.5.1 Le contrat mono-véhicule (individuel) : .....17

###### 2.5.2 Le contrat flotte : ..... 18

###### 2.6 La résiliation du contrat d'assurance : ..... 18

##### 3 Le fonds de garantie automobile : (FGA) .....19

##### 4 Les différents types de garanties en assurance automobile : .....20

###### 4.1 Les garanties obligatoires : .....20

###### 4.1.1 La garantie obligatoire responsabilité civile (RC) : .....20

###### 4.1.2 La garantie complémentaire en responsabilité civile : .....21

###### 4.2 Les garanties facultatives (non obligatoires) : .....21

###### 4.2.1 Les garanties « dommage » : .....21

###### 4.2.2 Garantie incendie-explosion : ..... 22

###### 4.2.3 Le vol : .....22

###### 4.2.4 Le bris de glace (BDG) : ..... 23

#### Section 2: le traitement comptable de l'assurance automobile.....24

##### 1 La tarification automobile : ..... 24

1.1	La tarification à priori :	25
1.1.1	Les critères liés au véhicule :	25
1.1.2	Les critères liés à l'assuré lui-même :	25
1.2	La tarification à posteriori :	26
2	Les déterminants de la prime de l'assurance automobile :	28
2.1	Primes et encaissements :	29
2.1.1	Doit de Timbres : (DTA) :	30
2.2	Fonds de Garantie Automobile :	31
<b>Chapitre 2: La procédure d'audit et le règlement des sinistres dans la branche automobile</b>		<b>36</b>
<b>Section 1: la démarche de la mission d'audit</b>		<b>36</b>
1	L'audit des assurances :	37
2	Objectifs de la mission :	37
3	Les trois phases fondamentales d'une démarche d'audit	38
3.1	La phase d'étude ou de la planification	39
3.1.1	Les méthodes de prise de connaissance :	40
3.1.2	Le recensement des cycles principaux :	40
3.1.3	Identifier les risques :	41
3.1.4	Préparer la phase suivante :	41
3.2	La phase de réalisation :	41
3.2.1	La réunion d'ouverture :	42
3.2.2	Le programme d'audit :	43
3.2.3	Le questionnaire de contrôle interne (QCI) :	43
3.2.4	Le travail sur le terrain :	45
3.3	La phase de conclusion :	46
<b>Section 2: La gestion des sinistres automobiles</b>		<b>48</b>
1	Définition du sinistre :	48
2	La gestion des sinistres matériels :	48
2.1	La déclaration du sinistre et l'ouverture des dossiers :	49
2.1.1	La forme de déclaration sinistre :	49
2.1.2	Les délais de déclaration :	50
2.1.3	La réception de la déclaration	50
2.1.4	Vérification des renseignements	50
2.2	L'établissement du mandat d'expertise ou « ODS » :	50
2.3	L'expertise :	51

2.3.1	Le rapport d'expertise :	51
2.3.2	L'expertise contradictoire :	51
2.3.3	La contre-expertise :	52
2.3.4	La tierce expertise :	52
2.4	Le règlement du dossier sinistre	52
2.4.1	Les différentes formes de règlement	52
2.4.2	Le recours :	53
2.4.3	La clôture du dossier	54
3	La gestion des sinistres corporels :	54
3.1	Constataction des dommages	54
3.2	Le règlement des dossiers corporels :	55
3.2.1	Les transactions amiables	55
3.2.2	Règlement sur décision de justice	56
3.2.3	Pièces à fournir pour règlement	56
3.3	Formalisation du dossier corporel	57
3.3.1	Présentation de la demande :	57
3.3.2	Rôle de l'avocat	57
Chapitre 3: L'audit de la gestion des sinistres automobile		60
Section 1: Présentation de l'organisme d'accueil		60
1.1	Département Automobile	60
1.2	Présentation de l'agence "SAA 2001" :	61
1.2.1	Les activités de l'agence "SAA 2001" :	62
1.2.2	Les assurances de dommages commercialisés par l'agence SAA 2001 concernent :	62
1.2.3	L'organisation de l'agence "SAA 2001" :	62
Section 2: Mission d'audit		63
I Préparation de la mission		64
1Prise de connaissance :		65
1.1	Questionnaire de prise de connaissance	65
1.2	Le questionnaire du contrôle interne	68
2 Identification des risques :		78
3 Rapport d'orientation :		83
II Réalisation de la mission		84
1	Évaluation définitive du contrôle interne :	84

<b>1.1 Les points forts :</b> .....	84
<b>1.2 Les points faibles:</b> .....	86
<b>III Conclusion</b> .....	95
<b>Conclusion générale</b> .....	97
<b>Bibliographie</b>	
<b>Listes des annexes</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	

## **Résumé**

Les grandes compagnies d'assurance ont mis en place des plates-formes capables d'échanger et de traiter l'information en un temps très court. Pour la première fois, le monde de l'assurance mettait l'accent sur l'intérêt stratégique d'une gestion des sinistres optimisée, à partir d'une démarche orientée vers la satisfaction du client.

Rares aujourd'hui qui ne s'assurent pas contre les risques d'incendie, de vol, de dégâts des eaux ou de RC obligatoire. Les accidents de circulation ont de lourdes conséquences sur le plan économique et social. C'est pourquoi, l'assureur intervient pour réparer les dommages et compenser les pertes en offrant des opportunités non négligeables et un soutien puissant aux personnes et leurs biens.

Pour mettre en place notre solution, nous avons réalisé une mission d'audit interne au sein du service sinistre d'une compagnie d'assurance SAA, examinant les contrôles procéduraux et la conformité réglementaire à travers une démarche qualité pour assurer l'amélioration continue et le développement durable pour l'entreprise. Nos constatations nous ont amenés à formuler des recommandations pour éviter et réduire les défaillances constatées.

### **Mots clés :**

Audit interne, Assurance automobile, Gestion des sinistres, Mission d'audit, Assuré, Assureur, Primes, Garanties, Accidents, Contrats.

### **Abstract**

The major insurance companies have set up platforms capable of exchanging and processing information in a very short time. For the first time, the insurance world emphasized the strategic interest of an optimized claims management, based on an approach oriented towards customer satisfaction.

Today, few people do not insure themselves against the risks of fire, theft, water damage or compulsory liability. Traffic accidents have serious economic and social consequences. That is why the insurer intervenes to repair the damage and compensate the losses by offering significant opportunities and powerful support to people and their property.

To implement our solution, we conducted an internal audit within the claims department of an SAA insurance company, examining procedural controls and regulatory compliance through a quality approach to ensure continuous improvement and sustainable development for the company. Our findings led us to formulate recommendations to avoid and reduce the observed failures.