

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI OUZOU

**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et
Sciences de Gestion**

Département des Sciences Financière et Comptabilité

Mémoire de fin de cycle



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

Option : Finance et assurance



Thème :

**L'assurance multirisques et la démarche de la
Gestion des sinistres automobile au sien de
la SAA de Draa El Mizane.**

Réalisé par :

- MOKRANI Amar.
- NANACHE Mustapha.

Encadré par :

– Mme. LEHAD Rachida.

Soutenus devant les jurys :

Président : Mr Saidani Zahir, MAA, UMMTO

Examinatrice : Mme Remidi Djoumana, MAA, UMMTO

Promotrice : Mme Lehad Rachida, MAA, UMMTO

2023/2024

Remerciements

- ✚ Nous tenons d'abord à remercier « ALLAH » le tout puissant qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce modeste travail.
- ✚ Tous nous vifs remerciements à tous ce qui nous ont soutenu tout au long de la préparation de notre travail.
- ✚ Nous remercions spécialement Mme LEHAD Rachida qui nous a aidés à réaliser ce modeste travail et accepter de nous encadrer.
- ✚ Nous tenons à remercier le personnel de la SAA de Draa El Mizane, qui nous a accueillis tout au long de notre stage.
- ✚ Enfin nous tenons à remercier tous ceux qui ont contribué de près et de loin à la réalisation de ce mémoire.

Amar et Mustapha.

Dédicaces

Avec tous mes sentiments de respect, avec l'expérience de ma reconnaissance, je dédie ma remise de diplôme et ma joie

A toi maman,

Mon paradis a la prunelle de mes yeux à la source de ma vie et mon bonheur, ma lune et le fil d'espoir qui allumer mon chemin .ma moitié

A toi cher papa

Toi le premier amour de ma vie, je voulais que tu sois avec moi et que tu me voies aujourd'hui mais malheureusement la vie nous a séparés très tôt, repose en paix

- A mes chers frère et sœurs, ainsi à toute ma famille.
- A tous mes amis sans exception.
- A ma promotrice Mme KAHRI qui nous aidé à la réalisation de ce travail.

Amar.

Dédicaces

Toutes les réalisations et toutes les réussites grâce aux encouragements de nos familles, nos parents et nos enseignants.

Alors je dédie ce travail :

- A la mémoire de ma grand-mère « que dieu l'accueille dans son vaste paradis ».
- A mes chers parents que dieu les protègent.
- A mes chers frères et sœurs.
- A toute ma famille et mes amis sans exception.
- A ma promotrice Mme lehad qui nous aidé à accomplir ce modeste travail.

Mustapha.

Liste des abréviations :

Abréviation	Signification
2A	Algérienne des assurances
AA	Alliance Assurance
AAC	Conduite Accompagné
BADR	La Banque de l'agriculture et du développement Rurale
BCR	Bureau Central de Répartition
BDG	Bris de Glaces
BDL	Banque de Développement Local
BEA	La Banque Extérieur d'Algérie
BNP	Banque National Paribas
CA	Chiffre d'affaire
CAAR	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
CAAT	Compagnie Algérienne des Assurances Transport
CAGEXS	Compagnie Algérienne d'assurance et Garantie des Exportations
CASH	Compagnie Algérienne d'assurance des Hydrocarbures

CIAR	Compagnie International d'assurances et de Réassurance
CNA	Le Conseil National de mutualité Algérienne
CR	Le Central de Risques
CSA	La Commission de Supervision des assurances
CVR	Certificat de Visite de Risque
DAG	Direction Administration Général
DASG	Domage Avec aux sans Collision
DFC	Direction Finance et Comptabilité
DR	Défense et Recours
DRTO	Direction Régionale de TIZI-OUZOU
DT	Dettes techniques
FM	Frais Médicaux
GAM	Générale d'assurance Méditerranéenne
IARDT	Incendie Accident Risque Divers et Transport
IPP	Invalidité Permanente Partielle
IRD	Incendie et Risques divers
MAATEC	Mutuelle algérienne assurance pour travailleurs de l'éducation et de la culture
MACIF	Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriel de France
PTA	Personnes Transportés
RC	Responsabilité Civile
REC	Réserves pour Risques en Cours
RI	Risque Industriel
RPC	Règle Proportionnelle de Capitaux
RPP	Règle Proportionnelle de Prime

RS	Risque Simple
SAA	La Société Algérienne des Assurances
SAP	Sinistre à Payer
SAPS	La Société d'Assurance de Prévoyance et de Santé
SGCI	La Société de Garantie du Crédit Immobilier
IPP	Incapacité Permanente Partielle.
ITT	Incapacité Temporaire de Travail
TPV	Transport Privé de Voyageurs
MH	Multirisque Habitation
MP	Multirisque professionnel
TPM	Transport Public de Marchandises

Sommaire :

Introduction générale

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Introduction

Section 1 : généralités sur les assurances

Section 2 : le secteur des assurances en Algérie

Conclusion

Chapitre 2 : L'assurance automobile en Algérie

Introduction

Section 1 : l'évolution au secteur d'assurance en Algérie

Section 2 : le contrat d'assurance automobile

Section 3: la gestion des sinistres

Section 4 : L'assurance multirisque

Conclusion

Chapitre 3 : Discussion et analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa

El Mizan SAA

Introduction :

Section 1 : présentation de l'organisme SAA

Section 2 : gestion des sinistres au sien de l'Agence d'assurance

Section 3 : multirisque habitation au sien de l'Agence SAA Draa el mizane

Conclusion

Introduction générale

Introduction générale

L'assurance est un secteur très vaste, impliquant une multitude d'acteurs ainsi qu'une grande diversité de produits et de services. En protégeant contre les risques et les catastrophes, elle offre une tranquillité d'esprit à l'assuré, lui permettant de vaquer à ses activités sans craindre l'incertitude du lendemain. Cette fonction rassurante libère l'esprit des soucis, favorisant ainsi directement la création de richesse et stimulant la production économique.

Dans le paysage complexe de l'assurance, l'assurance multirisques émerge comme un pilier essentiel de la protection contre les aléas de la vie. Contrairement aux assurances spécialisées qui se concentrent sur des risques spécifiques, l'assurance multirisques offre une couverture étendue, regroupant plusieurs types de garanties pour protéger les assurés contre une variété de dangers potentiels. Cette approche globale confère une tranquillité d'esprit aux souscripteurs, en leur permettant de faire face aux imprévus avec confiance, sachant qu'ils bénéficient d'une protection complète. Ainsi, l'assurance multirisques incarne une réponse adaptée aux besoins changeants des assurés, offrant une solution complète et flexible pour faire face aux risques complexes de notre monde moderne.

L'assurance automobile, la gestion des sinistres occupe une place prépondérante. En effet, la survenance d'un sinistre constitue un événement crucial pour toutes les parties impliquées : les assurés, les assureurs et les prestataires de services.

L'assurance a une longue histoire qui remonte à l'Antiquité, se développant en réponse aux besoins changeants de l'humanité. Initialement basée sur la charité, elle a progressé vers des formes d'association pour finalement adopter une approche indemnitaire. Comprendre cette évolution historique est essentiel pour appréhender les principes et les réglementations en vigueur aujourd'hui.

En Algérie, le secteur des assurances a connu une évolution constante depuis sa libéralisation. La loi 95-07 de 1995, complétée par la loi 06-04, a introduit des réformes majeures dans l'ensemble du secteur. Cette législation a favorisé l'émergence de nouvelles branches d'assurance, contribuant ainsi à améliorer le système de couverture.

Parmi les caractéristiques principales du marché, l'assurance des dommages, en particulier l'assurance automobile, occupe une position dominante. L'automobile est le moyen

Introduction générale

de transport le plus courant mais aussi le plus exposé aux risques. Les conséquences d'un accident peuvent être catastrophiques à tous égards, soulignant ainsi l'importance d'une assurance adéquate. ¹

L'objectif de ce travail est d'étudier l'assurance automobile et la gestion de sinistre automobile en Algérie. La question qui se pose et que nous pouvons considérer comme problématique dans notre Recherche est :

Quelle est le processus de la gestion des sinistres automobiles et l'assurance multirisque habitation au sein de l'agence d'assurance Saa de Draa el mizan ?

A partir de la question principale découle d'autres sous-questions que nous allons utiliser afin de mieux cerner notre problématique, à savoir :

- Pourquoi la gestion efficace des sinistres automobiles est-elle importante pour l'agence d'assurance SAA de Draa El Mizane ?
- Quels sont les besoins spécifiques du secteur des assurances en Algérie, particulièrement pour les assurances automobiles et multirisques ?

Hypothèses :

Pour aborder la question principale ainsi que les questions secondaires, notre réflexion reposera sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : La gestion efficace des sinistres automobiles améliore la satisfaction des assurés et renforce leur fidélité envers l'agence d'assurance SAA de Draa El Mizane.

Hypothèse 2 : Le secteur des assurances, particulièrement pour les assurances automobiles et multirisques, nécessite une gestion rigoureuse et adaptée aux spécificités locales pour rester compétitif

Choix de sujet :

Notre choix s'est porté sur l'étude de la gestion des sinistres automobiles et l'assurance multirisque au sein de la Société Nationale d'Assurances (SAA) à Draa El Mizan, en tant qu'exemple représentatif du secteur en Algérie. Ce mémoire se propose donc d'analyser en profondeur les processus et les défis liés à la gestion des sinistres dans cette agence, tout en mettant en lumière les risques spécifiques rencontrés.

¹ <https://cna.dz/>

Introduction générale

Objectif de travail

L'objectif de ce travail est d'étudier l'assurance automobile et la gestion de sinistre automobile en Algérie. Et l'assurance multirisque au sein de l'Agence SAA Draa el mizan n 2005.

Approche méthodologique :

La méthodologie adoptée pour cette recherche comprendra une démarche descriptive, axée sur une recherche documentaire pour comprendre les concepts généraux sur les assurances, ainsi qu'une démarche analytique basée sur l'analyse des données statistiques de la SAA. Ce cadre méthodologique nous permettra d'aborder de manière approfondie les différentes dimensions de la gestion des sinistres automobiles en Algérie.

Plan de travail

Ainsi, ce Travail structure en trois chapitres :

Le premier chapitre introduit les concepts généraux sur les assurances, examine le secteur des assurances en Algérie et établit les bases nécessaires à la compréhension du domaine. Le deuxième chapitre sur la gestion des sinistres automobile et la gestion des sinistres détaillant les processus et les aspects spécifiques de l'assurance automobile et l'assurance multirisque habitation et multirisque professionnelle . Enfin, le troisième chapitre consiste une analyse des risques au sein de l'agence SAA de Draa El Mizan, sinistre automobile et multirisque habitation .

Chapitre 01 : concepts généraux sur les assurances

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Introduction:

Dans un monde où l'incertitude est omniprésente et où les risques peuvent surgir à tout moment, les assurances jouent un rôle vital en offrant une sécurité financière et une tranquillité d'esprit aux individus et aux entreprises. En effet, l'assurance est bien plus qu'un simple contrat commercial ; elle représente un mécanisme essentiel de gestion des risques, permettant de répartir et de couvrir les pertes potentielles liées à des événements imprévus.

Ce chapitre vise à poser les fondations théoriques indispensables à la compréhension de la gestion des sinistres automobiles au sein de la Société Algérienne d'Assurance et de Réassurance (SAA). Pour ce faire, nous explorerons dans un premier temps les concepts généraux des assurances, en définissant les principaux termes et en exposant les principes fondamentaux qui régissent ce domaine.

Nous commencerons par définir ce qu'est exactement une assurance, en mettant en lumière les éléments constitutifs d'un contrat d'assurance et en expliquant comment celui-ci fonctionne. Ensuite, nous explorerons les principes fondamentaux qui sous-tendent l'assurance, tels que le principe de mutualisation des risques et le principe de bonne foi, pour comprendre les bases sur lesquelles repose l'ensemble du système.

Enfin, nous passerons en revue les différents types d'assurances existantes, en mettant en évidence leurs caractéristiques et leurs applications dans divers domaines. Cette exploration nous permettra de mieux appréhender le rôle crucial des assurances dans la société contemporaine et de poser les jalons nécessaires à notre analyse ultérieure de l'assurance automobile et la gestion des sinistres au sein de l'agence Saa.

Dans la première section on a parlé sur les généralités sur les assurances ensuite dans la deuxième section sur le secteur des assurances en Algérie

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Section 1 : Généralité sur les assurances:

L'assurance existait dès l'antiquité, ses formes se sont évoluées au fur et à mesure des Besoins de l'homme. Il été sous forme de charité d'abord, puis sous forme d'association pour Arriver enfin à une forme indemnitaire. L'histoire de l'assurance représente un outil Indispensable pour comprendre les mécanismes et les règles applicable aujourd'hui. L'assurance n'existe que pour satisfaire des besoins.

1. Historique de l'assurance

L'assurance est une organisation moderne et scientifique de la solidarité qui permet l'indemnisation financière de ceux qui ont été victimes de la malchance grâce aux contributions De ceux qui n'ont pas eu cette même malchance.²

Elle est développée au cours de l'histoire, depuis l'antiquité et à travers le moyen âge, Et c'est au XIXème siècle, suite au développement des activités économiques que l'assurance Moderne a vu le jour.

1.1 Les assurances pendant l'Antiquité

Durant cette période aucune forme d'assurance n'existait, mais des institutions proches De l'assurance sont apparues tels que les caisses d'entraide que les tailleurs de pierres de L'ancienne Egypte avaient constituée dès 4500 avant Jésus-Christ pour se protéger contre Certains dangers. La victime d'un accident bénéficiait de l'intervention de l'ensemble des autres Tailleurs de pierres à travers cette caisse d'entraide.³

Ainsi, le code du roi de Babylone HAMMURABI (1750 avant Jésus-Christ) avait

Codifié l'organisation des transports de marchandises par caravane en répartissant entre les Transporteurs (désigné sous le nom de Dar Matha) le coût des vols et des pillages.

Les Dar Matha, transporteurs à dos de chameau, payaient au roi une redevance élevée

Pour exercer leur profession qui consistait à transporter des marchandises appartenant à de Riches propriétaires à travers la Chaldée.

Ces transporteurs subissaient les aléas et l'insécurité de leur parcours : Ils étaient

Responsables de l'arrivée à bon port des marchandises qui leur étaient confiées et lorsque les Marchandises n'arrivaient pas à destination les sanctions les plus rigoureuses étaient prévues. Elles allaient de la confiscation des biens propriété de la dar Matha à la peine de mort.

1.2. Les assurances au moyen âge

Au Moyen âge, en Europe, les guildes d'ouvriers, de marchands, d'artistes, les Corporations et les hanses ont organisé la solidarité entre leurs membres pour les dédommager En cas d'accédant du travail, d'incendie et même d'incapacité par suite de maladie ou de Vieillesse. Elles amélioraient indéniablement la sécurité financière des membres mais

² Jérôme Yeatman école nationale d'assurance de paris enass economica. 2^e édition 2005. page 4

³ Dominique Henri, Rochet, Jean-Charles. , « Microéconomie de l'assurance ». Paris : Edition Economica, 1991, p.18

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Fonctionnaient plutôt sur la base de caisses de secours selon les impératifs de la charité et Répartissaient les dons des membres en fonction des besoins des plus nécessiteux. Il ne s'agissait Pas d'assurance à proprement parler car il manquait deux éléments importants : le contrat et le Versement d'une cotisation à l'assureur préalablement à la réalisation du risque.

L'histoire de l'assurance est marquée par l'apparition de l'assurance suivante :

1.3 L'assurance maritime

Du point de vue de la genèse, l'histoire universelle de l'assurance se confond avec celle De l'assurance maritime:

A. Développement des échanges commerciaux

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

En effet, pour couvrir et garantir les cargaisons contre les risques maritimes, des

Commerçants, dans un but spéculatif, accordent des prêts aux armateurs. C'est ce qu'on a appelé « le prêt à la grosse » aventure de mer. C'est prêteurs avancent le prix de la cargaison et en cas De perte de navire, ils perdent leur prêt ; par contre, si

le navire arrive à bon port, ils ont droit Au remboursement intégral de leur prêt augmenté d'un intérêt sur la totalité de la cargaison.

Le caractère usuraire et spéculatif de cette opération entraîne l'interdiction de cette

Formule par l'Eglise, ce qui retarde l'apparition de l'assurance maritime :

Jusqu'en 1336 où l'assurance gagne à partir de Venise les rives de l'Adriatique et les

Établissements italiens du Levant ;

Jusqu'en 1347 où le premier contrat est rédigé et signé à Gênes, en Italie. C'est de cette ville Et de Florence que l'assurance gagne la « Catalogne, la Provence et le Languedoc, puis les Flandres et l'Angleterre » ;

Jusqu' en 1367-1383 dans la péninsule ibérique où le Roi Ferdinand de Portugal institue

L'assurance obligatoire entre les propriétaires de navires, suivi par le Comte de Barcelone Qui rend une ordonnance en 1435. En même temps, l'assurance italienne ne tarde pas à Gagner les ports de l'Europe du Nord (Bruges) ;

Jusqu'en 1584 en France où la première police est souscrite pour un transport de

Marchandises de Marseille à Tripoli. En réalité, ce n'est qu'avec l'ordonnance sur la Marine De 1681 qu'est réalisée la première réglementation en la matière, quoiqu'elle couvre Uniquement l'aspect matériel.

B. Essor de la navigation maritime

En moins d'un siècle, « l'assurance, après avoir « colonisé » la Provence et la

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Catalogne, aura, par mer, gagné Bruges d'un côté et les Echelles du Levant de l'autre ; au XVIe Siècle, elle sera couramment utilisés dans toute l'Espagne, dans nos ports du Ponant, Anvers, à Amsterdam, à Hambourg, à Londres ; au XVIIIe

Siècle, elle aura conquis toute L'Europe ».

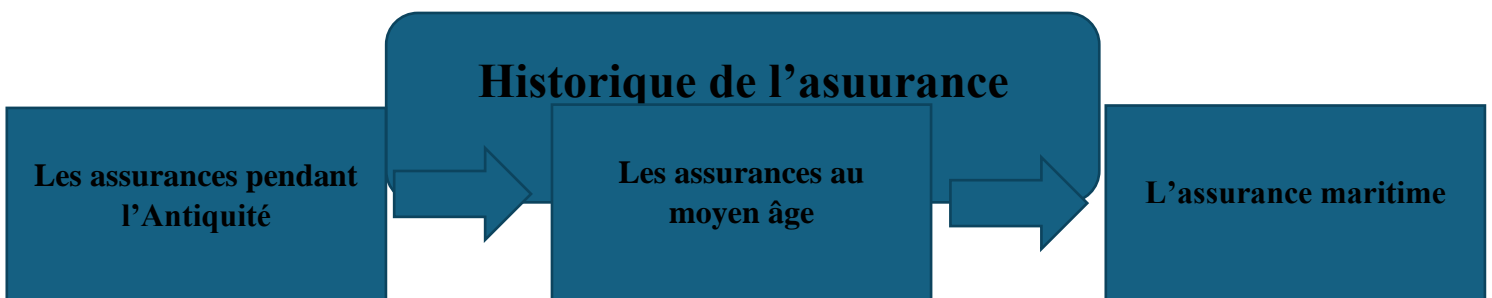
C'est précisément au cours de ce siècle(XVIIIe) que sont créées les premières

Compagnies d'assurance maritime :

- en 1720 en Angleterre
- en 1750 en France

La prolifération des sociétés de capitaux, ajoutée à une concurrence importante, entraîne

La recherche d'autres créneaux et la création d'autres branches d'assurance.⁴



Etablir : par nous même

2. Définition générale d'assurance

L'assurance est : « Une réunion de personnes qui, craignant l'arrivée d'un événement Dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet Événement, de faire face à ses conséquences ».⁵

2.1. Définition économique et financier

L'assurance économique est un produit souvent commercialisé par les entreprises d'assurance au consommateur, sous la forme d'un << package >> de garantie, il s'agit d'un produit purement juridique, puisqu'il n'est constitué que des seuls obligations prises par l'assureur.

L'assurance est un moyen de couvrir les conséquences financières des risques qui ne peuvent être éliminés par les mesures de prévention. Comme les autres mesures de prévention, l'assurance

⁴ Messaoud Boualem Tafiani , « les assurances en Algérie », édition opus et Enp , 1987, p.11.

⁵ Couilbault.F.elishaberg .5 -ème Edition. Argus paris. 2002.p,43

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

a un coût proportionnel au montant des garanties prévues et qui se trouve donc nécessairement inclus dans celui des produits ou prestations vendues ou fournies par l'assuré.⁶

2.2. Définition juridique

L'article 2 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances définit l'assurance en référence à l'article 619 du code civil en Algérie comme suit : « L'assurance est Un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements Pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est Souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de Réalisation du risque prévu au contrat».⁷

2.3. Définition technique

D'après Fourastie. J : « l'assurance est une opération par laquelle un individu, Moyennant une contribution, la prime, acquiert pour lui ou pour un tiers un droit de prestation En cas de réalisation d'un risque, cette indemnité étant versée par une entreprise ou un Organisme qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément à la loi Des statistiques »

Selon M. Joseph Hémard : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, Se fait permettre, moyennant une rémunération (la prime), pour lui ou pour un tiers, en cas de Réalisation d'un risque, une présentation par une autre partie, l'assurance qui, prenant en Charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique».⁸

2.4. Les éléments d'une opération d'assurance

Toute opération d'assurance donne lieu à un contrat qui lie une société ou compagnie d'assurance, dénommée l'assureur, à une personne qui est l'assuré ou souscripteur dans ce Contrat, il précisé que, moyennant le paiement d'une rémunération appelée prime d'assurance Ou, plus brièvement prime, le souscripteur, ou un tiers désigné par lui, recevra des prd'assuranc Ou des indemnités en cas de réalisation d'un événement redouté appelé sinistre (accident, vol, Maladie, décès, etc.), à condition que cet événement, se produise durant la période de validité Du contrat.⁹

2.4.1 Le contrat d'assurance

Il s'agit d'un accord passé entre, d'une part une entreprise d'assurance, que nous Qualifierons désormais d'assureur, et d'autre part un souscripteur (Assuré : individu ou Collectivité), fixant à l'avance, pour une période déterminée, des échanges financiers en Fonction d'un ensemble bien défini d'événements aléatoires.

Le contrat dont la matérialisation est une police d'assurance qui comprend des Conditions générales non personnalisées et des conditions particulières qui précisent notamment La durée

⁶ L` article 2de l` ordonnance ; n-95-07 du 25 janvier 1995

⁷ L` article 2 de l` ordonnance ; n-95-07 du 25 janvier 1995

⁸ Benzianed.D mémoire de magistère.universite de Bejaia .science économique 2006-p 08

⁹ Christian Hess Edition. Economica .2000. p.10

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

de garantie, les caractéristiques du risque assuré, le montant des versements à faire par Le souscripteur, et le mode de détermination des prestations de l'assureur.

2.4.2 Les caractéristiques du contrat

Le contrat d'assurance est :

Aléatoire : sans aléa pas de contrat possible car l'allée est, en effet, l'essence même du Contrat d'assurance.

Nommé : c'est une convention passée entre une entreprise d'assurance et une personne.

Consensuel : le consentement des deux parties est suffisant pour constituer le contrat d'assurance.

Synallagmatique : assureur et assuré s'engagent réciproquement.

A titre onéreux : il n'est jamais à titre gratuit. On paie une cotisation pour couvrir un risque.

Successif : il s'échelonne dans le temps ce qui conforte son caractère aléatoire. Ce caractère Rend compte de l'élément temporel de la garantie.

D'adhésion : bien que le caractère consensuel sauvegarde la liberté des parties et le caractère Synallagmatique leur égalité, les contractants adhèrent à toutes les dispositions du ccontra Ce qui ne peut que poser problèmes car le contrat est préétabli par l'entreprise d'assurance Qui « le vent » à son client.

De bonne foi : ce caractère repose sur l'article 1134 du code civil. La bonne foi se présume (art.2268 du code civil). La mauvaise foi est toujours sanctionnée de façon sévère par les Tribunaux. ¹⁰

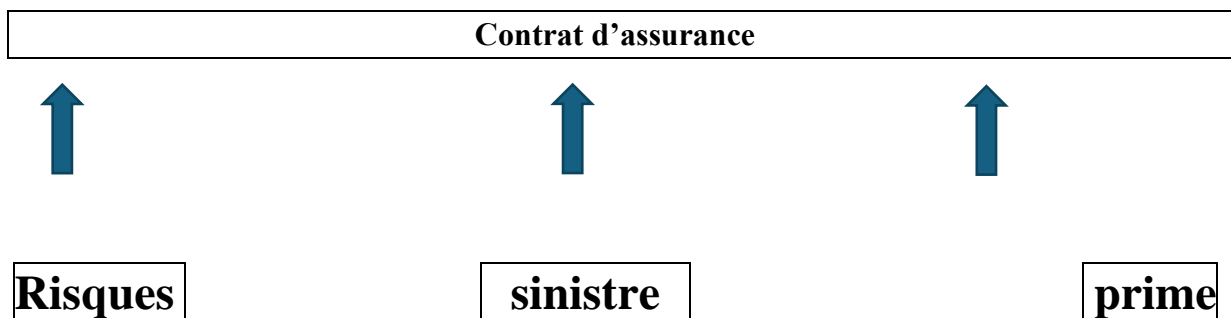
2.4.3 Les éléments d'un contrat d'assurance

Parmi les éléments du contrat d'assurance, nous citons (Voir figure N°01) :

¹⁰ Julien Molard ,BTS assurance , « les assurances de dommage » , édités sufi , 2010, p.17.

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Figure N°01: . Les éléments d'un contrat d'assurance



Source : A Martin « Les techniques d'assurances », éd Dunod 2010, P.29.

2.4.4. La prime ou cotisation

Les sommes versées par le souscripteur sont des primes ou cotisations. Le

Terme « prime » est souvent critiqué parce qu'en raison même de son étymologie, on peut penser qu'il désigne le versement de l'assureur. Nous l'utiliserons pourtant de préférence à cotisation, étant donné d'abord que c'est le terme consacré par la législation, qu'ensuite il correspond à l'anglais « premium », et enfin parce que la proximité du mot « premier » indique une caractéristique essentielle, celle d'un versement intervenant d'avance, au point de l'opération d'assurance.

L'événement déclenchant la prestation de l'assureur est très généralement le sinistre, Mot qui désigne aussi le montant versé.¹¹

2.4.5. Le risque

Le mot risque en assurance recouvre plusieurs notions :

- il désigne l'objet assuré ; tel bâtiment et qualifié de risque assuré.
- il est utilisé en métier de tarification : on parle de risques industriels, de risque de particulier, de risque automobile.
- il correspond à événement assuré :

Tous les événements ne sont pas assurables. En effet, seul sur les événements revêtant trois caractéristiques de risque assurable.

- 1 ère caractéristique : l'événement doit être futur (le risque ne doit pas être déjà réalisé).
- 2 ème caractéristique : il doit y avoir incertitude. On parle d'événement aléatoire c'est-à-dire qui dépend du hasard.
- 3ème caractéristique : l'arrivée de l'événement ne doit pas dépendre exclusivement de la volonté de l'assuré.¹²

¹¹ Pierre Petanton, op.cit. , p.69.

¹² François, Couilbant .constant Elias berg .op cite p.59

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

2.4.6. Le sinistre

Le sinistre est la réalisation d'un risque (incendie, décès, naufrage du navire ...) entrant dans l'objet d'un contrat d'assurance en cours de validité. En référence à ce contrat, l'assureur vérifiera que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son avènement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion.¹³

2.4.7. L'assuré

L'assuré est une personne physique ou morale dans le patrimoine ou la personne est exposé au risque, il se confond très souvent avec le souscripteur, redevable des primes, mais il peut être distinct. Il s'agit précisément, soit de celui qui est le propriétaire des biens assurés dans une assurance de biens, soit de celui dans la responsabilité est assuré dans une assurance de responsabilité, soit enfin de la personne dans le sort future engendre le risque.¹⁴

2.4.8. L'assureur

L'assureur correspond à la personne physique ou morale auprès de laquelle ils ont souscrit un contrat d'assurance, et qui chargée de les indemniser au moment de la survenance d'un sinistre contre lequel ils étaient assurés.¹⁵

2.5. La division de risque par l'assureur

Il existe deux techniques de divisions des risques pour limiter l'exposition au risque d'une compagnie d'assurance : la coassurance et la réassurance.¹⁶

2.5.1. La réassurance

L'assureur fait appel à d'autres assureurs pour garantir partiellement certains risques définis dans « traité de réassurance », un contrat établi entre l'assureur direct ou cédant et le Réassureur ou cessionnaire.

L'assureur bénéficie alors d'un plein de souscription beaucoup plus conséquent.

➤ Approche technique de la réassurance

La réassurance dite « facultative » Elle porte sur un risque important, sur lequel le réassureur peut accepter de prendre un Pourcentage. Il s'agit de contrats sur mesure et donc relativement onéreux.

La réassurance « facultative /obligatoire » Le traité concerne un volume d'affaires. Les deux parties mettent au point un contrat de Base. Le cédant intègre les risques qu'il souhaite, en revanche le réassureur ne peut les refuser.

¹³ François ,couilbant ,constant Elias berg .op cite p59

¹⁴ F.ewald.j.h.lorenzi . edition .economica .1997.p.9

¹⁵ <https://cna.dz/>

¹⁶ <https://btsassurance.e-monsite.com/pages/fondamentaux-de-l-assurance/coassurance-et-reassurance.html>.

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

La réassurance « obligatoire » Elle comporte une obligation réciproque : l'assureur direct intègre tous ses risques Prédéfinis et le réassureur doit les accepter. Dans chacun des cas, l'engagement du réassureur Peut se faire de façon différente :

La réassurance proportionnelle : dans ce cas, la participation du réassureur est fonction Soit de la quote-part qu'il a prise et dont il a reçu la cotisation, soit en excédents defonctio De conservation.

La réassurance nom proportionnelle : le réassureur prend en charge soit les montants

Supérieurs à un plafond qu'il a défini pour un sinistre, soit les montants supérieurs à un Plafond retenu pour un ensemble de risques pour une année, soit les montants supérieurs À une ration sinistres /cotisations prédéfini.

La réassurance se fait au niveau international, ceci afin qu'une même compagnie ne soit Mise en difficulté pour des catastrophes qu'elle gère en qualité d'assureur direct et de Réassureur.

➤ Approche juridique de la réassurance

L'assuré ne connaît pas les réassureurs et n'a aucun recours contre eux (art. L111.3 C. Assur), la réassurance n'étant pas soumise aux règles du code des assurances.

Si ce plein de conservation reste encore insuffisant, l'assureur peut avoir recours à une Seconde procédure et faire appel à d'autres assureurs pour constituer la coassurance. Il s'agit de L'assurance « horizontale ».¹⁷

2.5.3.La coassurance

Elle permet à un assureur de couvrir partiellement un risque qu'il n'aurait jamais accepté D'assumer seul, son plein de souscription (qui tient compte de la réassurance) étant inférieur Au sinistre maximum possible (SMP).¹⁸

➤ Approche technique de la coassurance

L'assureur désigné par l'assurable s'appelle « l'apériteur ».Il analyse le risque, établit

Au projet qu'il soumet à d'autres assureurs en leur proposant une prise en charge partielle risque. Chaque co-assureur est alors engagé pour sa quote-part.

L'apériteur établit une police collective à quittance unique en autant d'exemplaires que Co-assureurs, plus un exemplaire pour le souscripteur.

Il gère la totalité du dossier, encaisse les quittances qu'il répartit aux co-assureurs en Fonction de leur quote-part et indemnise les sinistres pour lesquels il récupère ensuite L'intervenu des co-assureurs proportionnellement à leur engagement.¹⁹

➤ Approche juridique de la coassurance

Le souscripteur doit connaître l'ensemble des co-assureurs qu'il a agréés. Il a un droit Recours contre chacun d'eux dans la limite de leur quote-part, en cas notamment défaillance

¹⁷ Foucher Mlakoff, « Technique d'assurance, assurance des biens et des personnes produits financiers », édition, 2015, p.17, 18.

¹⁸ Foucher Mlakoff, Op.cit., p.17.

¹⁹ <https://qweri.lexum.com/w/onlegis/lo-1997-c-16-ann-a-fr#!fragment/art110par4>

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

de L'apérateur. Un bureau central de répartition (BCR) a été créé pour gérer plus aisément les Compensait entre compagnies. De plus, un accord de déontologie a été mise en place afin de Traite litiges suivant une procédure de conciliation et d'arbitrage.

Lorsque l'apérateur n'a pu compléter son plan de coassurance à 100 %, le souscripteur son Propre assureur pour la quote-part manquante.

3. Le rôle de l'assurance

L'assurance ne se limite pas à intervenir lors de la survenance des événements Malheureux aux quel ils sont exposés les individus, mais elle présente d'autres utilités.

On a fait ressortir l'importance de l'assurance en s'inspirant de ce qu'a dit Henry Ford : «New York n'est pas la création des hommes, mais celle des assurances... » Sans les Assurances, il n'y aura pas de Gratte-ciel, car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à une Pareille hauteur, en risquant de faire une chute mortelle est de laisser sa famille dans la Misère.

En effet, sans les assurances, aucun investisseur n'aurait risqué les milliards de dollars

Nécessaires à la construction des Gratte- ciel de Manhattan sans la garantie d'être remboursé des Conséquences d'un incendie ou d'un défaut de construction que seuls les Assureurs peuvent Proposer grâce aux mécanismes de l'assurance. Sans les assurances, Personne ne circulerait en Voiture à travers les rues. Un bon chauffeur est conscient qu'il Court à chaque instant le risque De renverser un piéton.

3.1. Le rôle social de l'assurance

L'assurance a pour but, grâce aux contributions versées par les assurés, d'indemniser Ceux d'entre eux qui sont victimes de coup du sort. C'est une fonction éminemment sociale en Assurant les tâches suivantes :

- Garantir des revenus à la veuve et aux orphelins après la disparition prématurés du chef de Famille.;
- Donner les moyens de reconstruire sa maison ou de racheter un autre logement à celui dont La résidence a été détruite par un incendie;
- Verser des sommes compensatoires à la perte de revenus professionnels à celui qu'un Accident a mis dans l'incapacité de travailler;
- Garantir aux individus et aux familles la sécurité de leurs revenus et de leur patrimoine Malgré tous les risques auxquels ceux-ci sont exposés contribue à la cohésion de la société Et au bonheur des individus ;

Donner les moyens financiers aux malades ou aux blessés de se faire soigner selon les Méthodes les plus efficaces et donc augmenter ses chances de retrouver la santé, tels est les Objectifs sociaux fondamentaux de l'assurance.

Un autre aspect du rôle social de l'assurance est son incidence dans la survie des

Entreprises. En permettant de pérenniser des entreprises victimes de coups du sort qui peuvent.²⁰

²⁰ JEROME Yetman , Op.cit. p.10.

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

A. Placement des cotisations

L'assureur perçoit des cotisations avant que les assurés ne soient soumis aux risques

Contre lesquels ils sont garantis. Cela lui donne normalement une trésorerie excédentaire qu'il doit gérer au mieux des intérêts de la mutualité. En outre il s'écoule toujours un certain temps entre la date de survenance des sinistres et celle de leur règlement. À tout moment, les assureurs ont donc connaissance d'une liste de sinistres déclarés dont le coût probable a pu être évalué et sont en attente de règlement. Le total des évaluations de ces sinistres à régler doit être provisionné au passif du bilan au titre des engagements qui doivent être, eux aussi, gérés dans l'intérêt de la mutualité.

La part des cotisations qui doit être provisionnée et placée par les assureurs représente le plus souvent une fraction de leur chiffre d'affaires annuel, surtout pour les assureurs qui pratiquent les branches d'assurance dites à liquidation lente parce que leurs sinistres, ou une part d'entre eux, exigent des délais de règlement importants, telles que la responsabilité civile, y compris la responsabilité civile automobile et le transport.²¹

4. Les différentes branches d'assurance

Il existe deux grandes catégories d'assurance : celles qui couvrent une personne

physique et celles qui couvrent les biens. Mais, il est également possible de souscrire plusieurs assurances dans un même contrat. On parle alors de multirisques.²²

4.1. Assurances de dommage

L'assurance de dommages permet d'obtenir une indemnisation en cas de sinistre. Elle regroupe à la fois la protection de responsabilité (civile responsabilité, civile familiale, ou responsabilité professionnelle) et celle de bien dommage causé en véhicule, protection des biens meubles ou immeubles. Par exemple ; en cas d'accident de la route, elle garantit entre autre l'indemnisation des dommages subis par la voiture et s'avère donc nécessaire même si, dans la plupart des cas, elle n'est pas obligatoire, c'est notamment le cas de la prévoyance.

4.2. Assurance de personnes

Une assurance de personne a pour objet de couvrir les risques relatifs aux individus comme les accidents corporels, la maladie, le décès ou encore l'invalidité. On distingue la prévoyance garantie (emprunteur, indemnités journalières, rentes éducatives...) et la santé laquelle est subdivisée en deux catégories bien distinctes : La garantie obligatoire (sécurité sociale) est la garantie complémentaire (mutuelle, assureur...) L'assurance de personnes peut être souscrite soit à titre individuel ou un titre collectif.

Certains contrats permettent la constitution et le versement d'une épargne sous forme de capital ou de rente c'est notamment le cas d'une assurance vie.

²¹ JEROME Yetman, Op.cit. p.12

²² <http://www.assur.land.com/amp/assurance-blog-assurance-actualite/les-differents-types>

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

4.2.1. Un contrat à caractère forfaitaire

Les risques garantis dans les assurances de personnes sont ceux qui vont toucher Directement à la personne assurée, et non à ses bien. Si ces risques se réalisent, l'indemnisation Sera alors forfaitaire : son montant est déterminé a priori, et sans évaluation de dommage subi.

C'est le contrat qui détermine à priori le montant à verser. Les formes d'assurances les plus Courantes sont les assurances sur la vie, les assurances « accèdent corporelle », les assurances « maladie », et les assurances « invalidité ou incapacité ». Il faut toutefois noter une atténuation à ce caractère forfaitaire de l'indemnisation : il Existe aujourd'hui des prestations à caractère indemnitaire dans les assurances des personnes. C'est par exemple le cas des indemnités journalières de maladie. Face à cette première classification plutôt juridique, on retrouve une classification plutôt Technique, en ce qu'elle s'intéresse au mode de gestion de risque. En va alors discerner les Assurances gérées en capitalisation.²³

4.2.2. Les assurances gérées en répartition

C'est la forme la plus simple de répartition des risques entre tous les assurés : au cours D'une année d'exercice, l'assuré répartit entre les assurés sinistrés la masse des primes payées Par l'ensemble des membres de la mutualité, la probabilité de réalisation de risque étant Constante au cours du contrat. Les assurances utilisant ce mode de gestion sont les assurances De dommages, ainsi que deux types d'assurances de personnes : l'accident et la maladie. Les Autres assurances quant à elles, sont gérées par capitalisation.²⁴

4.2.3. Les assurances gérées en capitalisation

Les assurances de capitalisation sont des assurances souscrites à long terme. Les primes Vont être perçues selon la méthode des intérêts composés. Le couvert n'est

pas constant : il varie Au cours du contrat ce mode de gestion va concerner toutes les assurances qui n'obéissent pas La gestion par répartition. C'est notamment le cas des assurances sur la vie de la prévoyance Collective.

Par la double différenciation entre assurances de personnes et de biens et par le mode de gestion De ces assurances, il est donc possible de classer chaque contrat d'assurances au sein de gestio Diversité que représente le secteur.²⁵

Section 2 : Le secteur des assurances en Algérie

Après avoir présenté les concepts généraux sur les assurances, il y a lieu de présenter le marché des assurances en Algérie ainsi que son évolution.

2. Historique de l'assurance en Algérie

Le secteur des assurances en Algérie a connu plusieurs étapes et transactions dans sa structure et dans la législation qui le régit. Nous évoquerons quatre périodes s'étalant de la période coloniale à la promulgation de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, consacrant ainsi la libéralisation du secteur des assurances en Algérie.

²³ <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>

²⁴ <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>

²⁵ <https://www.idemcom.com/solutions/administrations/>

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

2.1.L'assurance en Algérie sous l'autorité coloniale

L'évolution de l'assurance en Algérie est en transposition complète de l'assurance française jusqu'à l'indépendance en 1962. Son apparition remonte jusqu'à l'ère napoléonienne, et l'implantation de succursales dès 1861 assurant la garantie incendie. Suivra la loi du 13 juillet 1930 réglant ainsi l'ensemble des contrats d'assurance terrestres.

A l'indépendance, le législateur algérien a reconduit provisoirement toute la législation existant, hérité du système juridique français, en attendant la promulgation d'autres lois l'égide de l'état algérien.²⁶

2.2.La période après l'indépendance

Juste après l'indépendance, les opérations d'assurance étaient pratiquées par 270 entreprises françaises dont 30 % avaient leurs sièges à l'étranger.

L'évolution de l'assurance s'est effectuée progressivement à travers les étapes suivantes :²⁷

A. 1 ère étape 1962-1966

Cette étape est caractérisée par :

Le monopole exercé par les compagnies d'assurance étrangères, surtout françaises, sur ce secteur ;

L'absence de cadres nationaux et de législation propre à l'Algérie pouvant assurer le fonctionnement et le contrôle des sociétés d'assurance

L'Institution de la réassurance obligatoire pour les opérations d'assurance effectuées en Algérie à travers la création de la Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) par la loi n° 63-197 du 8 juin 1963, obligeant toutes les sociétés d'assurance de céder une part de 10 % des primes encaissées

La loi n° 63-201 du 8 juin 1963 exigeant des entreprises d'assurance, sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisaient par le contrôle et la surveillance par le ministère des Finances de toutes les compagnies d'assurance.

B. 2ème étape 1966-1975

C'est durant cette période que le monopole de l'État était institué ; l'exploitation de toutes les opérations d'assurance est désormais réservée à l'État par l'intermédiaire des entreprises nationales. Par conséquent l'article 2 de la loi 63-201 devenait caduc.

Parmi les 17 sociétés qui existaient en 1966, une seule a été nationalisée, à savoir la SAA, par l'ordonnance n° 66-129 du 27 mai 1966, alors que toutes les autres entreprises ont été liquidées, à l'exception de celles qui ont la forme mutuelle :

- Caisse Nationale d'Assurance et de Réassurance CAAR ;

²⁶ Oubaziz said , « les réformes institutionnel dans le secteur des assurances » ,mémoire magistère, 2012, pp.33- ,35

²⁷ BouazizCheikh , « l'histoire de l'assurance en Algérie , revu assurance et gestion des risques » , vol.81(3-4), octobre– décembre 2013. p.286

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

- Caisse Nationale des Mutualités Agricoles CNMA.
- Mutualité Algérienne d'Assurance pour Travailleurs de l'Éducation et de Culture MAATEC.

L'assurance, qui était régie par l'ancienne législation française, a été abrogée dès le 5 juillet 1975 par l'ordonnance 72-29 du 5 juillet 1973.⁴⁵

C. 3ème étape Période 1975-1988

Cette période se décrit par la spécialisation des entreprises d'assurance, en indiquant pour chacune d'elles les risques à couvrir :

La CAAR, spécialisée dans les assurances des gros risques et de transport, cela permettant la création de la caisse d'assurance totale spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien

La SAA, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateurs d'une épargne importante, à savoir : l'automobile, le vol, les bris de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion (risque simple)

La loi 80-07 qui propose essentiellement l'amélioration de la protection de l'assuré et autres bénéficiaires de l'assurance et l'assouplissement de la procédure d'indemnisation

La naissance de la Compagnie Algérienne de l'Assurance Transport CAAT par le décret n° 85-82 d'avril 1985.

D. 4ème étape Période de libéralisation et ouverture de marché

La forme des spécialisations des sociétés d'assurances adoptées dans les années 60-70 a été abandonnée au profit de la déspecialisation à partir de l'année 1989, date à laquelle fut l'apparition des textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques, ouvrant ainsi la souscription dans toutes les branches d'assurances pour les compagnies d'assurance algériennes.

Un autre facteur majeur concrétisant la libéralisation du marché algérien est la

promulgation de l'ordonnance N° 95-07 du 25 janvier 1995, construisant ainsi un cadre juridique et législatif remettant en cause le monopole de l'état sur l'activité de l'assurance et la réassurance et amorce l'ouverture du marché à l'investissement privé et étranger.

2.2. La composition du secteur algérien des assurances

Les compagnies d'assurances et de réassurances sont au nombre de vingt et quatre, dix (10) sociétés publiques, neuf (9) sociétés privées et deux (2) mutuelles économiques privées Deux (2) compagnie Nationale spécialisé et une compagnie de réassurance.²⁸

2.2.1. Les sociétés publiques

Quatre compagnies généralistes opèrent dans toutes les branches d'assurance, La CAAR (la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance), c'est la plus ancienne compagnie d'assurances de dommages opérante sur le marché, elle a été créée le 08 juin 1963 soit une année après l'indépendance.

²⁸ <https://www.uar.dz/>

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

La SAA (La Société Algérienne d'Assurance) : Elle vient juste après la CAAR, elle a été créée le 12 décembre 1963 elle est classée au premier rang des compagnies d'assurance de dommage en Algérie en 2012 .

La CAAT (La Compagnie Algérienne des Assurances Transport) : Spécialisée aussi dans les assurances de dommages, Elle a été créée le 30 avril 1984 .

Et la CASH (La Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures (CASH) : Elle a été créée le 04 octobre 1999, elle est spécialisée dans les assurances de dommages, filiale de la SONATRACH).

Les trois premières compagnies publiques ont créé trois filiales d'assurance de personnes en application de la loi 066-04 qui impose aux sociétés d'assurances de séparer les assurances de dommages et celles de personne. Les trois sociétés en question qui sont :

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

« CAARAMA assurance » SPA, filiale de la CAAR .

« la société d'assurance de prévoyance et de santé » issue de partenariat entre la SAA et la compagnie française MACIF.²⁹

2.2.2. Les sociétés privées algériennes

Sont en nombre de six :

2A, Algérienne des assurances (1999) .

Alliance Assurance (société cotée sur la bourse d'Alger) (2005) .

CIAR, Compagnie internationale d'assurance et de réassurance et sa filiale d'assurance de personne Macir-Vie (1999) .

Macir-Vie a obtenu son agrément par arrêté n°67 du 11 août 2011 du ministère des finances pour la distribution des produits d'assurances de personnes .

SalamaAssurance(ex El Baraka Oua Al Amane) (2005) .

Et Trust Algeria (1998).³⁰

2.2.3. Les sociétés privées étrangères

Les sociétés privées étrangères sont en nombre de trois :

- Axa Algérie : qui a ouvert sa première agence en Décembre 2011 et dispose de deux filiales (Dommages et Vie)
- Cardif El Djazair,(2006) première société agréée spécialisée en assurance de personnes en Algérie (filiale de l'entreprise française BNP) ;
- Et la GAM, Générale d'assurance méditerranéenne (appartenant au groupe ECP,société de capital-investissement panafricaine), (2005).³¹

²⁹ <http://http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>

³⁰ Edem-p.10

³¹ Ouali Mohand ,« rétrospective, état des lieux et perspective » revenu de l'assurance N°12, 1er semestre 2013.Alger : édition CONSEIL National des assurances , juillet 2013, p 06.

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

2.2.4. Les sociétés mutuelles

Sont en nombre de deux :

- CNMA (La Caisse Nationale de Mutualité Agricole), mutuelle agricole, héritière de la mutualité agricole française;
- MAATEC (La Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Education Nationale et de la Culture).³²

2.2.5. Les compagnies publiques sont spécialisées

Deux compagnies spécialisées dans l'assurance du risque crédit qui sont :

- La CAGEX (assurance-crédit à l'exportation) ;
- Et la SGCI (assurance-crédit à l'immobilier).³³

2.2.6. Une société publique de réassurance

Il n'existe qu'une société de réassurance agréée exclusivement en réassurance : La compagnie Centrale de Réassurance CCR, bénéficie des cessions préférentielles du marché et de la garantie de l'Etat.

³² <https://www.uar.dz/chiffres-cles-du-secteur/>

³³ <https://www.uar.dz/chiffres-cles-du-secteur/>

Chapitre 1 : concepts généraux sur les assurances

Conclusion

L'assurance est un moteur du développement économique et social d'un pays. Elle offre une sécurité pour les capitaux investis et permet leur placement grâce à l'encaissement des primes avant la concrétisation des services. De plus, elle influence la performance des sociétés d'assurance et affecte leurs résultats ainsi que leurs parts de marché.

L'économie algérienne est confrontée depuis plusieurs années à d'importants défis dans la modernisation du secteur financier, notamment le secteur des assurances. Malgré les réformes du cadre réglementaire visant à ouvrir ce secteur aux opérateurs privés, des efforts supplémentaires sont nécessaires.

Ainsi, le secteur des assurances doit être une priorité pour les autorités publiques, en raison de son importance pour l'économie et la vie des citoyens. Cela nécessite des réformes plus efficaces, des aides financières, et l'introduction de nouvelles méthodes de gestion.

Chapitre02: l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

Introduction

L'assurance automobile constitue l'une des branches les plus essentielles du secteur des assurances, offrant une couverture financière pour les dommages causés aux véhicules et aux personnes en cas d'accidents de la route. Elle joue un rôle crucial dans la protection des propriétaires de véhicules contre les imprévus, tout en contribuant à la sécurité routière par le biais de la prévention des risques. Les agences d'assurance, comme celle de Draa El Mizan affiliée à la Société Algérienne d'Assurances (SAA), se trouvent au cœur de cette mission de protection et de sécurité.

La gestion des sinistres automobiles, c'est-à-dire le traitement des réclamations faites par les assurés à la suite d'un accident ou d'un dommage subi, est une composante centrale des opérations des agences d'assurance. Ce processus implique une série d'étapes complexes, allant de la déclaration initiale du sinistre à l'évaluation des dommages, en passant par l'expertise technique et le règlement final de l'indemnisation. La rapidité et l'efficacité de cette gestion sont essentielles pour maintenir la confiance des assurés et garantir leur satisfaction.

Cependant, la gestion des sinistres automobiles présente plusieurs défis. Elle nécessite une coordination efficace entre différents acteurs, tels que les assurés, les experts, les réparateurs et les agents d'assurance. De plus, elle doit souvent faire face à des fraudes potentielles, des litiges sur les responsabilités et des contraintes réglementaires. Par conséquent, les agences d'assurance doivent adopter des stratégies et des outils adaptés pour optimiser ce processus et réduire les délais de traitement.

Dans ce deuxième chapitre, nous essayons d'apporter un éclaircissement sur le développement de l'assurance automobile en Algérie et l'assurance multirisque. L'assurance automobile est une assurance qui couvre les dommages causés avec ou à un véhicule automobile. Le contrat d'assurance est en général un contrat multirisque destiné à couvrir des risques aussi divers que la responsabilité civile, le vol, l'incendie, mais aussi les propres dommages subis par l'assuré. Le marché assurantiel en Algérie compte plusieurs compagnies d'assurance, publiques et privées issues de l'ouverture du secteur en 1995.

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

Section 1 : l'évolution du secteur d'assurance en Algérie

Le marché des assurances en Algérie est passé par différentes étapes depuis l'indépendance. Il a connu une évolution importante, plus de 160 compagnies d'assurance étaient présentes en Algérie au lendemain de l'indépendance.³⁴

1-1 la période coloniale

Cette période est caractérisée par le monopole des compagnies françaises sur le secteur d'assurance en Algérie.³⁵

Cela se confirme en 1861 par la création d'une mutuelle incendie spécialisé pour l'assurance en Algérie et dans les colonies afin de répondre à la demande des colons-agriculteurs des mutuelles sont constituer, c'est le cas de la mutuelle centrale agricole en 1933 qui fait partie de la caisse centrale de réassurance des mutuelles agricoles laquelle été créée en 1907 et qui regroupe les mutuelles de Tunisie, du Maroc et l'Algérie.

Des textes métropolitains étaient adoptés par le législateur pour réglementer l'assurance en Algérie dont les principaux sont :³⁶

- la loi de 13 juillet 1930, règlemente l'ensemble des contrats d'assurance terrestres;
- le décret du 14 juin 1930, unifiant le contrôle de l'Etat sur toutes les sociétés d'assurances;
- le décret du 19 août 1941, concernant les services exigibles des sociétés d'assurance et de capitalisation;
- la loi du 25 avril 1946 relative à la nationalisation de 32 sociétés d'assurance et à la création d'une caisse centrale de réassurance, d'une école nationale d'assurance et d'un conseil national des assurances;
- la loi 23 décembre 1951, institutions au fonds de garantie automobile pour la protection des victimes d'accidents corporels;
- La loi 27 février 1958, rendant obligatoire l'assurance de responsabilité civile pour les propriétaires et usage de véhicule terrestre à moteur. Ce texte a été modifié et complété par ordonnance du 7 janvier 1959.

1-2- La période de l'indépendance

Juste après l'indépendance les opérations d'assurance s'étaient pratiquées que par 270 entreprises françaises dont 30 % avaient siège à l'étranger³⁷. En effet, l'évolution de l'assurance s'effectuait progressivement à travers les étapes suivantes :

A-le contrôle de l'Etat

Au lendemain de l'indépendance de l'Algérie en 1962, la première décision prise par les nouvelles autorités est l'instauration du contrôle de l'État sur les opérations d'assurance par l'adoption de la loi 63-197 à la loi 63-201. La loi numéro 63 201 du 8 juin 1963 exigeait des entreprises d'assurance sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisaient par le contrôle la surveillance par le ministère des Finances de toutes les compagnies d'assurance et

³⁴ KPMG guide des assurances en Algérie édité par SPA. 2015.P11.

³⁵ M.TAFIANI les assurances en Algérie études pour une meilleure contribution à la stratégie de dévalent. PU. Alger 1987.P22

³⁶ HANID A, introduction a l'étude des assurances économiques ENAL, Alger. 1984.p24.

³⁷ HASSIBA introduction à l'étude des assurances économiques éditions ENAL, Alger, 1984, p 25

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

l'agrément par le ministère des Finances que devait demander toutes compagnies d'assurance étrangère devrait exercer ou continuer leurs activités en Algérie.

B-la phase du monopole de l'Etat

Cette période a vu l'établissement du monopole de l'État, elle se traduit notamment par la nationalisation des compagnies d'assurance existantes et la création de nouvelles compagnies et la spécialisation des celle-ci.³⁸

- la CAAR a été créé en 1963 via la loi numéro 63- 197 du 08-06-1963 spécialisé dans les assurances des gros risques et de transport ,cela a permet la création de la caisse d'assurance totale spécialisé dans l'assurance du transport terrestre ,maritime et aérien;
- la SAA a été établi en 1964, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateur d'une épargne importante, il s'agit de ; l'automobile, le vol, les bris de glace, les dégâts des eaux, les multirisque d'habitation, les assurances à de personnes, l'incendie et l'explosion (risque simple).

C- la libéralisation est l'ouverture du marché des assurances

En 1989, l'apparition des textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques entraîne la déspecialisation, A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches³⁹. Ainsi, les trois compagnies publiques existantes ont modifié leurs statuts en inscrivant, dans leur exercice toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre ces compagnies.

Le secteur des assurances entame à partir de 1995 une nouvelle étape, c'est effectivement la loi numéro 95-07 du 25 janvier 1995, qui ainsi sature un nouveau cadre juridique pour le secteur. Les grandes nouveautés apportées par cette ordonnance peuvent-être résumés dans les points suivants :

- la disparition du monopole de l'État en matière d'assurance;
- l'ouverture du marché à l'investisseur privé et étranger;
- réduction des obligations d'assurance pour certains risques dans le but d'instaurer une liberté contractuelle qui caractérise l'économie de marché.

³⁸ KPMG: guide investir en Algérie, édition KPM 2012 p 269.

³⁹ <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/dz/pdf/2019/kpmg--guide-investir-2019/KPMG-GUIDE-INVESTIR-2019.pdf>

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

Section 2 :le contrat d'assurance automobile

Sur le plan juridique, nous pouvons dire que l'assurance automobile dispose de l'un des Cardages juridique des plus important, nous pouvons citer principalement l'ordonnance 74-15 modifier et compléter par la loi 88-31 et quelques textes dans l'ordonnance 95-07 modifié par la loi 06-04, ces derniers sont suivi de plusieurs décrets et arrêter.⁴⁰

2-1-definition de contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance automobile est une assurance obligatoire qui a pour but de garantir le conducteur d'un véhicule automobile entre les conséquences des dommages matériels ou corporel causé par un véhicule a des otiers. En fonction de type de contrat souscrit, l'assurance peut également couvrir les dommages matériels pour le véhicule assure et les dommages corporels du véhicule.

2-2-Les types de contrat

A-Le contrat particulier

Le contrat pour particulier est destiné pour couvrir un seul véhicule, la distinction de particulier et un peu différent du terme employé en général car dans ce contexte le terme particulier ne veut pas dire uniquement l'usage privé mais aussi que le contrat prend en charge un seul véhicule car il peut citer des contrats flotte pour particulier (un particulier qui possède plusieurs véhicules).

Contrairement au contrat flotte les contrats pour particuliers n`on pas davantage de réduction d'absence de franchise ou l'absence de bonus- Malus⁴¹

B- Contrat flotte

La flotte est l'ensemble de véhicules à moteur couvert au sein d'une même police automobile, elle est diviser en catégories⁴² :

➤ les flottes naturelles

Sont constitué d'un ensemble de véhicule appartenant ou exploité par un même propriétaire ou entité juridique ayant souscrit un contrat collectif pour la couverture globale de son Park, ainsi tous les véhicules sont soumis aux mêmes règles tarifaires, les primes de chacun d'eux sont recouvrées en une seule fois et les conditions du contrat sont applicable indistinctement à tous.

➤ les flottes artificielles

Correspondant au regroupement « mutualiser »de contrat automobile couvrant des clients distincts d'un prescripteur ayant les mêmes besoins en termes d'assurance. Chacun acquittant la prime relative à son véhicule.

2-3- les garanties d'une police d'assurance automobile

Ces garanties couvrent les dommages subis par le véhicule assurer et par les accessoires et pièce de rechange prévues dans le catalogue du constructeur.

⁴⁰ https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/Presentation_Seminaire_UAR_CCR.pdf

⁴¹ https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/Presentation_Seminaire_UAR_CCR.pdf

⁴² <http://www.jurisque.com>

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

2-3-1- garantie obligatoire

Conformément à l'article 01 de l'ordonnance 74/15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et origine au régime d'indemnisation des dommages : << Tous propriétaires d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation souscrire une assurance couvrant les dommages causés au tiers par ce véhicule>>. De ce fait, seule la garantie << Responsabilité civile >> est obligatoire en vertu de la loi.

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

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

L'assurance garantit également l'indemnisation des dommages corporels pour toute victime ou ses ayant droit alors même qu'elle n'aurait pas la qualité de triers vis-à-vis de la personne civilement responsable⁴³.

2-3-2- Garanties facultatives

On trouve généralement dans les garanties facultatives les garanties suivantes

A- Tierre ou D,A,S,C

Le souscripteur de la garantie tierere classique est subordonne à une visite préalable du véhicule qui donne lieu à l'établissement d'un certificat de visite dûment signé par l'administration et faisant ressortir l'absence ou l'existence de dommage.

Cette garantie n'étant pas accordée lorsque le conducteur du véhicule est titulaire d'un permis de conduire délivré moins d'un an.

Pour les véhicules assurés en "valeur neuf" la vétuste ne sera pas déduire à l'inverse les véhicules assurés en "valeur vénale" la vétuste conformément au taux arrêté par l'expert. Dans le cadre de la garantie tierre classique en valeur venule la règle proportionnelle pour capitaux et applicable s'il résulte une sous-assurance.

B- dommage collusion

Elle garantit les dommages résultant d'une collusion survenant hors garage soumises aux propriétaires, occupé par l'assuré entre le véhicule assuré, et soit un piéton et dentifrice soit un véhicule ou un animal domestique appartenant à un tiers identifié.

L'identification du tiers implique nécessairement les conditions suivantes :

- piéton (nom, prénom, adresse);
- véhicule (nom, prénom, adresse de propriétaire);

⁴³ L` ARTICLE 01 DE L` ORDONNANCE 74/15/DU 31/01/1974 RELATIVE A L` OBLIGATION D` ASSURANCE DES VEHICULES AUTOMOBILE ET DU REGIME D` INDEMNISATION DES DOMMAGES.MODIFIER ET COMPLETE PAR LA LOI N-88-31

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

- nom et prénom, adresse de conducteur;
- renseignements concernant le véhicule;
- Éventuellement nom assureur et numéro de la police d'assureur;
- animal nom prénom et adresse de propriétaire;

Dans la garantie dommage collision à valeur vénale la règle proportionnelle s'applique s'il résulte que la valeur réelle du véhicule est supérieure à la valeur assurée⁴⁴.

C- Bris de glace

La société garantit l'assuré contre les dommages causés par la brisure, les lunettes arrière, les glaces latérales du véhicule. Cette garantie s'exerce que le véhicule soit en mouvement ou à l'arrêt l'indemnisation des glaces ébréchées ou fêlées, interviendra après réparation et constatation par l'intermédiaire qui apportera sur le rapport d'expertise la mention (dommage réparé).⁴⁵

D- vol du véhicule

En cas de vol ou tentative de vol de véhicule assuré son couvert au titre de la garantie vol des dommages résultant de sa disparition ou de sa détérioration à l'exécution des dommages indirects et les frais engagés par l'assuré, légitimement ou avec l'accord de l'assureur, pour sa récupération. Son couvert les pneumatiques, accessoires et pièces de rechange fournis avec le véhicule.⁴⁶

E-Incendie

La garantie incendie couvre les dommages causés par le véhicule assuré et les accessoires prévus par le constructeur lorsque les dommages résultent d'un incendie spontané, chute de la foudre et explosion.

La vétusté est applicable, la privation de jouissance n'est pas indemnisée. Dans le sinistre partiel la règle proportionnelle est applicable en cas de non-soutenance.

La garantie incendie de l'assurance auto est la seule prenant en compte les dégradations liées à la survenue d'un feu sur le véhicule, qu'il soit entièrement détruit ou partiellement altéré.⁴⁷

F-Défense et recours

La garantie D,R a pour objet la prise en charge à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières des frais d'enquêtes, d'expertise, de consultation, d'assistance d'avocat et de procédures devant tous les tribunaux, du fait de la possession ou de l'utilisation du véhicule assuré.

En cas d'accident imputable à un tiers la société engage toute procédure amiable ou judiciaire afin d'obtenir le paiement de tous dommages causés à l'assuré ou par les membres de sa famille vivant avec lui.

S'agissant d'un recours pour le compte de l'assuré ou de ses membres, en aucun cas le montant ne doit dépasser la somme fixée aux conditions générales. Cependant la somme indiquée n'est

⁴⁴ <https://www.lelyn.fr/assurance-auto/couverture/formule/garantie/>

⁴⁵ Article 5.SAA. (condition générale, assurance auto)

⁴⁶ <https://www.mcours.net/cours/pdf/hascl1/hasbngclic186.pdf>.

⁴⁷ <https://fr.scribd.com/document/592858729/1-Memoire-2020-2021-NTIC>.

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

pas limitée lorsqu'il s'agit des frais engagés pour préserver les intérêts de la société (frais expertise ou judiciaire).

2-4- les conditions de souscription de validité de contrat d'assurance automobile

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance automobile un certain nombre d'informations doivent être renseignées notamment est-ce qui concerne le profil de l'assuré le véhicule couvert.

2-4-1- concernant le conducteur

Le conducteur doit être titulaire du permis de conduite en état de validité conformément à la réglementation en vigueur au type de véhicule utilisé et à la nature du transport. Qu'aucun manquement n'est opposable aux tiers. Cela signifie que l'assureur du véhicule devra prendre en charge les dommages causés par le véhicule assuré, même si le conducteur ne répond pas au critère indiqué ci-dessus (perte de permis par exemple dans le cadre du permis à points au pour une lourde infraction qui a exigé le retrait du permis). Il appartiendra donc à l'assureur de ce retourner contre le conducteur pour obtenir le remboursement des sommes versées.

Cette obligation ne joue bien entendu que pour la partie responsabilité civil obligatoire et en aucun cas pour les autres garanties attachées au contrat.

- Le véhicule est utilisé à son issue par une personne ne possédant pas le permis de conduire ou ne respectant pas les obligations mentionnées sur son permis de conduire;
- Le véhicule est conduit par un encadreur dans le cadre de l'apprentissage anticipé de conduite (AAC) dit conduite accompagnée, à condition que le conducteur et l'accompagnateur qui participent à cet apprentissage représente les directives du ministère des transports et aient préalablement déclaré à l'assureur et participer à cette formation;
- Le véhicule est conduit à la suite d'un abus de confiance par une personne ne possédant pas le permis de conduire ne respecte pas les obligations mentionnées sur son permis de conduire.⁴⁸

2-4-2- concernant le véhicule

Tout véhicule de plus de quatre ans est assujéti à un contrôle technique, le propriétaire du véhicule doit opposer sur le bar-bris le macaron remis par le centre de contrôle. Si le véhicule tracte une remorque ou une caravane, il est indispensable que le véhicule et la remorque ou la caravane soient assurées. Certains assureurs accordent gratuitement l'assurance de la remorque ou de la caravane si elles sont un poids total en charge inférieur ou égal à 750 kg. Cette disposition n'exclut nullement la déclaration qui doit être faite à l'assureur par l'assuré.⁴⁹

2-5- les étapes de règlement d'un sinistre automobile en Algérie

La branche automobile reste marquée par une sinistralité en nette croissance, vu l'importance de nombre d'accidents, ce qui exige une réforme structurelle pour gagner la confiance des assurés qui se plaignent de la lourdeur dans la procédure de traitement des recours et de lenteurs dans les expertises et des délais d'indemnisation qu'ils jugent excessifs.

⁴⁸ Julien.molard.op.clt. p.31

⁴⁹ Julien -meulard .op.clt.p32

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

2-5-1- instruction de dossier sinistre

L'instruction du dossier Sinistre, appelée également gestion administrative du dossier consiste à l'exécution de différents actes permettant une gestion saine de dossier.⁵⁰

-Réception de la déclaration de sinistre.

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

- le numéro de police et /ou avenant couvrant le risque;
- la date et le lieu de survenance de sinistre;
- la nature du sinistre;
- les causes et les circonstances du sinistre;
- une estimation approximative ou une description des dommages;

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

-Contrôles de garanties

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

- le risque couvert;
- la période de garantie;
- les biens et valeurs assurées;
- Les franchises et les limite;
- -Couverture du dossier sinistre.

La déclarations classes dans une chemise sinistre sur laquelle doit figurer les renseignements Suivantes ;

- Le numéro de sinistre;
- Le numéro de police;
- Les coordonnées de l'assuré (nom- adresse);
- Le nom de bénéficiaires de la garantie ;
- La nature du risque ;
- L'évaluation initiale (s'il y a lieu);
- la franchise;
- le numéro de l'expert désigné;

Cas de l'ouverture pour ordre

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

-Enregistrement du dossier sinistre

⁵⁰ TRUST ALGERIA assurance reassurance .(guide de gestion sinistre auto R.D)

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

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

-Le registre des sinistres déclarés

Il donne soudain numéro de numérotage continue les sinistres faisons jouer ou susceptible de faire ou moins une des garanties prévues au contrat cet enregistrement effectué par exercices de survenance, ou en transport et en construction, par exercice de suscription.

Il comporte les renseignements suivants :

- la date et le numéro d'enregistrement du sinistre;
- le numéro de police;
- le numéro de l'assuré;
- la branche et la sous-branche;
- a nature de sinistre;
- l'estimation du moment de.

- l'évaluation initiale du dossier

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

Cette provision est appelée à être réajuster de la réception du rapport d'expertise.

2-5-2- gestion technique du dossier sinistre

La gestion technique du dossier sinistre consiste à procéder un chiffrage des dommages et les préparation du décompte de règlement en tenant compte des conditions contractuelles de couverture.

A- L'expertise de dommage

Un expert doit être désigné pour se prononcer sur la nature, les causes les origine et les circonstances de sinistre. Le rapport d'expertise constitue une pièce maîtresse pour le règlement du dossier sinistre l'assuré doit fournir à l'expert toute pièce susceptible de l'aider dans sa mission (facture registre....).

Dans l'hypothèse où l'assuré contexte l'expertise, il a la faculté de recouvrir à une contre expertise à ses frais.

B-Le décompte de règlement

t Le décompte de règlement établi en tenant compte des conditions et clauses du contrat d'assurance.

- montant de l'engagement de l'assureur limites d'indemnisation;
- franchise ;

Aussi des dispositions peut être introduite dans les décomptes s'il s'avère saveurs que des omission ou déclaration inexact ont été constaté lors de la souscription du contrat d'assurance.

- cas de sous assurance;

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

- application des règles proportionnelles.

C- Réajustement de la provision

La provision initiale doit être réajustée en fonction du montant à payer à l'assuré. Ce réajustement est nécessaire en particulier si le règlement intervient dans un délai plus ou moins long par rapport à la réception du rapport d'expertise.

Il permet à la société de réserver une provision suffisante pour le règlement.

2-5-3- 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 question (quittance Libératoire). Aussi cette quittance subordonne le droit de l'assuré pour l'exercice d'éventuelles actions autres qu'éventuelles responsabilités (recours).

2-5-3-1- différentes formes de règlement

Deux formes sont à distinguer :

- règlement à l'amiable;
- règlement par décision de justice.

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.⁵¹

B- Le règlement suivant une décision de justice

Il se fait au terme d'une procédure judiciaire, dont la décision définitive condamne la société à régler l'indemnité au profit de la partie lésée (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 récommandement 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 recommandement 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 des comptes bancaires de la société.

⁵¹Le barème de l'indemnisation édicte par la loi 88-du 19/07/1988

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

Le règlement sur commandement engendre des frais supplémentaires non négligeable.

2-5-4- Le recours

Le recours est fondé sur les disposition 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.⁵²

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.

B le recours au profit de l'assureur

Lorsque l'assuré a perçus l'indemnité au 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 les 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'éventuelles franchise RPC- PPP.

Pour l'assureur le recours à son profit est considéré comme une diminution de la charge de sinistre.

2-5-5- la clôture du dossier

Le dossier sinistre peut-être clôturer définitivement après:

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

2-5-6- cas particulière de règlement de sinistre

Documents nécessaires joue le règlement des dossiers:

- corporelle et vol.

A- dossier corporel.

Le règlement des indemnités vu une base transactionnelle aux victimes ou à leurs ayants-droits en permis par la loi.

⁵² <https://dspace.ummto.dz/bitstreams/5ec2e3eb-11e2-4b12-8a2c-cf96c2c1125c/download>

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

La production de certains documents par les bénéficiaires est nécessaire pour pouvoir effectuer le règlement.

Deux cas sont à distinguer ;

- cas de décès
- cas d'IPP et/ou d'TT.

✓ **cas de décès:**

les pièces sont ;

- certificat de constatation de décès établi par un médecin.
- l'extrait d'acte de décès de la victime.
- la fiche justificatives des revenus de la victime.
- la fiche familiale éventuellement une fredha.

✓ **cas d'IPP et /ou d'TT ;**

Les pièces sont :

- le certificat de constatation des blessures établi par un médecin.
- le certificat de consolidation avec déterminant le taux d'IPP.
- la fiche justificatives des revenus de la victime.
- le certificat d'arrêt de travail pour l'IT

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

Section 03 : La gestion des sinistres automobiles

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

1. La définition de la gestion du sinistre

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

2. Les mécanismes de la gestion du sinistre automobile

Pour que le règlement du sinistre par la compagnie d'assurance soit effectué, il est nécessaire de suivre un processus comprenant plusieurs étapes, parmi lesquelles on retrouve : est un élément essentiel du dossier sinistre, et il est important qu'elle soit la plus co

2.1. Déclaration du sinistre

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

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

2.1.1. La manière de déclarer un sinistre

Il existe 3 manières simples de déclarer un sinistre :

- **Le courrier papier**, contenant la lettre de déclaration et le constat amiable rempli sur le lieu du sinistre. Il peut être envoyé sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception.

- **Le constat amiable** : Le constat amiable est un formulaire développé par les assureurs dans le but de simplifier l'indemnisation et de réduire les délais. Ce document regroupe toutes les informations pertinentes en cas de sinistre. Il peut être utilisé lors de tout accident matériel, car il représente le moyen le plus efficace et rapide d'informer votre compagnie d'assurance de manière adéquate. Pour le remplir l'assuré a besoin de document essentiel tels que :

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

- **La déclaration de sinistre en ligne**: utilisant les services connectés (internet, application pour téléphone...) mis à disposition par certaines compagnies d'assurance.

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

• **La déclaration chez l'assureur:** qui nécessite de se déplacer en agence pour remplir et fournir les documents nécessaires.⁵³

2.1.2. Délais de déclaration

L'ordonnance 95-07 du 25-01 relative aux assurances dispose dans son article 15 alinéa 5 : que l'assuré est tenu « d'aviser l'assureur dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard des sept (07) jours sauf cas fortuit ou de force majeure, de tout sinistre de nature à entraîner sa garantie ».⁵⁴

- En ce qui concerne les vols, le délai de déclaration du sinistre est généralement de trois (03) jours ouvrables, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas fortuit ou de force majeure.
- Dans le domaine de l'assurance décès, le délai maximum pour la déclaration du sinistre est de vingt-quatre (24) heures, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit.
- Le non-respect des délais de déclaration de sinistre peuvent entraîner des réductions proportionnelles de l'indemnité.

2.1.3. L'accusé de réception de la déclaration

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

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

2.2. Nomination de l'expert

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

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

La compagnie d'assurance sélectionne généralement un expert en fonction de son expertise et de sa réputation dans le domaine de l'évaluation des sinistres automobiles. L'expert ainsi désigné sera chargé de réaliser une expertise détaillée du véhicule endommagé. Cette expertise peut comprendre une inspection visuelle approfondie, des relevés photographiques, des évaluations de la valeur marchande du véhicule et des calculs des coûts de réparation.

⁵³ <https://www.lelyn.fr/assurance-auto/sinistre/declaration/>

⁵⁴ L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

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

2.3. Etude de responsabilité

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

2.3.1. L'assuré est responsable (fauteur)

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

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

dans ce cas, l'agence envoie le PV, les photos, la déclaration à l'agence adverse plus la mise en cause à cette dernière, c'est-à-dire le recours contre le tiers responsable pour le compte de l'assuré.⁵⁵

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

2.4 Le recours

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

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

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

2.5 Le processus de règlement des sinistres liés aux garanties automobile

⁵⁵ 3Guide de gestion de l'assurance « automobile », p75.

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

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

2.5.1. Le règlement du sinistre de la garantie dommages

- Le règlement en dommage collision : Le règlement en dommage collision est subordonné à
 - L'identification du tiers;
 - Le numéro de la police d'assurance;
 - La validité de l'assurance du tiers;
 - Le numéro d'immatriculation de son véhicule;
 - Le nom de la compagnie et le code d'agence;
 - Son permis de conduire.

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

Dans les deux cas, la franchise est déduite lorsqu'elle est prévue au contrat, Cependant, lorsque le recours a abouti, elle est réduite proportionnellement à la part de responsabilité des deux parties dans l'accident, et dans ces deux cas, une franchise absolue de 500 DA est retenue sur chaque sinistre.⁵⁶

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

- Procès-verbal d'expertise;
 - Dépôt de plainte. Certificat de non gage;
 - Carte grise de la voiture vol;
 - Clefs;
 - Attestation de recherches infructueuses.
-
- Si le véhicule volé est récupéré, une expertise sera réalisée afin d'évaluer les dommages subis pendant le vol.
 - Si le véhicule volé n'a pas été retrouvé, il sera remboursé à l'assuré la valeur vénale du véhicule assuré.
 - Le règlement du sinistre doit être effectué dans un délai de deux (02) mois à compter de la réception des éléments mentionnés précédemment, sous réserve de l'approbation de la succursale compétente.

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

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

⁵⁶ Guide de gestion de l'assurance « automobile », p75.

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

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

• Le règlement en bris de glace (BDG)

Le règlement du sinistre se fait en se basant sur un procès-verbal d'expertise. Il est important de noter que les vitres fissurées ou endommagées ne peuvent être indemnisées que si l'expert chargé de l'évaluation des dommages a apposé un visa de conformité après la réparation. Cette mesure est obligatoire pour ce cas précis et constitue une mesure préventive prise par l'agence parée à la fraude.

• Le règlement en défense et recours (DR)

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

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

2.5.2. Technique d'indemnisation

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

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

2.5.3. Détermination du montant de l'indemnité

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

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

Chapitre 02 : L'assurance automobile et l'assurance multirisque

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

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

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

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

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

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Section 4 : L'assurance multirisque

1. L'assurance multirisque professionnelle

Cette section, présentera la définition et les fondements de l'assurance multirisque professionnelle.

1.1 Définition de l'assurance multirisque professionnelle

L'assurance MP est une assurance complète qui couvre les biens mobiliers et immobiliers d'une entreprise, ainsi que sa responsabilité civile vis-à-vis les tiers. C'est une assurance destinée pour les professionnels, indispensable car elle garantit les biens et l'activité de l'entreprise, assurant ainsi sa pérennité.⁵⁷

Pour vous permettre d'effectuer vos travaux en toute sécurité, l'assurance « Multirisque professionnels » vous protège des dommages affectant vos installations,

Assurance s'adresse tout particulièrement aux :

- Les professions libérales (médecin, Avocat... Etc.)
- Les artisans, commerçants.
- Gérants, les petites entreprises.

1.2 Les biens assurés

Nous garantissons dans la limite des capitaux fixés aux Conditions Particulières, à la suite d'un événement garanti.⁵⁸

1.2.1 Vos locaux professionnels

Les biens immobiliers, parties du bâtiment qui constitue le local dans lequel vous exercez l'activité professionnelle mentionnée aux Conditions Particulières, ainsi que tous les aménagements et toutes les installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction. Sont assimilés à ces biens, les aménagements immobiliers tels que les installations privatives de chauffages ou de climatisation ainsi que tout revêtement de sol, de mur et de plafond, que vous avez en tant que propriétaire exécuté ou qui, exécutés aux frais d'un locataire, sont devenus votre propriété.

La valeur du bâtiment correspond à la valeur réelle (valeur d'usage) au prix de la reconstruction au jour du sinistre, vétusté déduite.

1.2.2 Leur contenu

Le mobilier, matériel et équipement nécessaire à l'exploitation de l'entreprise et contenus dans vos locaux professionnels, y compris les effets et objets personnels utilisés dans l'exercice de votre activité professionnelle.

⁵⁷ <https://entreprise.mma.fr/>

⁵⁸ Multirisque Professionnelle - CONDITIONS GENERALES VISA N°1 du 12 Janvier 2012

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Les agencements et embellissements, c'est-à-dire tous aménagements mobiliers compris les peintures et vernis, revêtements de boiseries, faux-plafonds, ainsi que tous revêtements de sol, de mur et de plafond qui ont été exécutés à vos frais ou repris d'un précédent occupant.

Le mobilier personnel et/ou professionnel est estimé d'après sa valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite.

Le matériel professionnel est estimé d'après sa valeur de remplacement au jour du sinistre par un matériel d'état et de rendement identiques, cette valeur comprenant, s'il y'a lieu, les frais de transport et d'installation.

Les marchandises liées à votre activité : c'est à dire les objets ou produits destinés à être transformés ou vendus (matières premières, produits semi-ouvrés, produits finis) ainsi que les approvisionnements, matières publicitaires, emballages destinés à être consommés dans le cadre de votre activité. Il est précisé que demeure exclus de la garantie les produits présentant un caractère de « rebut », déchets et stocks sans valeur.

1.3. L'assurance multirisque professionnelle est-elle obligatoire ?

L'assurance multirisque professionnelle – aussi appelée simplement « MRP » ou « assurance professionnelle » n'est pas obligatoire elle est facultative .

Il est important d'évaluer les risques que vous prenez et leur impact potentiel sur la sécurité, le bon fonctionnement et la pérennité de votre entreprise.

Aucun texte de loi ne rend obligatoire l'assurance multirisque professionnelle pour une entreprise. Toutefois, en fonction de l'activité que vous exercez. Par exemple Les professionnels du chiffre (expert-comptable), du droit (notaires, avocats, huissiers) ou de la santé (médecins, infirmiers, ostéopathes...) ont, l'obligation de souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle.

1.4. La formalisation, prise d'effet et la durée du contrat

Le contrat est formé dès qu'il est signé par les deux parties (l'assuré et l'assureur), il produit ses effets à partir du jour indiqué aux conditions particulières pour toutes les garanties choisies. Sauf mention d'une date différente de prise d'effet pour une ou plusieurs de celles ci. Les mêmes dispositions s'appliquent à toute modification du contrat.⁵⁹

La durée du contrat multirisque professionnelle, peut varier en fonction des termes du contrat spécifiques et du besoin d'entreprise assurée, en général la durée du contrat et d'an, avec une possibilité de renouvellement annuel.

1.5. Résiliation du contrat

Résiliation d'un contrat est l'acte de mettre fin à celui-ci avant son terme prévu.

1.5.1. Les formes de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire, à votre choix

⁵⁹ Multirisque Professionnelle - CONDITIONS GENERALES VISA N°1 du 12 Janvier 2012

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

- Par une déclaration faite contre récépissé à notre siège social ou auprès de notre Mandataire dûment désigné à cet effet;
- Par acte extrajudiciaire ;
- Par lettre recommandée.

1.5.2. Cas de résiliation

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

1.5.2.1. Par l'assuré

A chaque échéance annuelle de la prime, moyennant préavis d'un mois au moins, sous réserve que le contrat ait au moins une année d'existence.

En cas de transfert de propriété du risque assuré.

En cas de changement ou de cessation définitive de l'activité professionnelle de l'assuré.

1.5.2.2. Par l'assureur

En cas de non-paiement des primes (art. 16 alinéa 5 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)

En cas d'aggravation des risques lorsque vous refusez de vous acquitter de la différence de prime réclamée par nous (art. 18 alinéa 4 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995).

En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou encours de contrat (avant sinistre) lorsque vous refusez de vous acquitter dans un délai de quinze jours de l'augmentation de prime, que nous vous proposons, (art. 19 de l'ordonnance 95 07 du 25 janvier 1995).

1.5.2.3. De plein droit

En cas de perte totale du bien assuré résultant d'un événement non prévu par le contrat conformément à l'article 42 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995), l'assurance prend fin de plein droit et l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de prime payée et afférente au temps pour lequel le risque n'a pas couru.

En cas de disparition totale du risque assuré, résultant d'un événement garanti. Dans ce cas précis, la prime nous reste acquise conformément à l'article 42 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995).

En cas de retrait total de notre agrément d'assurance.

1.6. Les obligations de l'assuré et l'assureur

L'assuré et l'assureur ont tous deux des obligations lorsqu'ils concluent un contrat d'assurance. Voici un aperçu des principales obligations de chaque partie.

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

1.6.1. Les obligations de l'assureur ⁶⁰

Selon l'article 12, 13,14 de l'ordonnance l'assureur :

À pour obligation de répondre des pertes et dommages résultant de la réalisation du risque
Il doit également exécuter la prestation déterminé par le contrat.

Est tenue de payer l'indemnité ou la prestation dans les délais fixés dans les conditions générale

L'expertise en cas de sinistre

1.6.2. Les obligations de l'assuré

Selon l'article 15 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, l'assuré tenu :

Lors de la souscription du contrat d'assurance, de déclarer dans le questionnaire toutes les circonstances connues de lui, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge De payer la prime ou cotisation aux périodes convenues.

1.7. Les sanctions

Le non respects de ses obligations par l'assuré peuvent entraines des sanctions, il peut s'agir selon le cas : ⁶¹ Une suspension automatique des garanties

Résiliation du contrat : mettre fin au contrat d'assurance, cette sanction intervient généralement à la suite de non-paiement de la prime, donc l'assureur a le droit de résilier le contrat après 10 jours après la suspension des garanties

La réduction de l'indemnité dont la propositions des primes payées : cette sanction intervient à la découverte après sinistre une fausse déclaration de risque, (article 19 relative aux assurances) c'est-à-dire il y'a une mauvaise fois. Dans ce cas l'assureur a le droit de récupérer l'indemnité payé.

La déchéance : signifie la perte du droit aux garanties de contrat, par exemple non déclaration de sinistre dans les délais prévu dans le contrat

La nullité du contrat : intervient lorsqu'il y'a réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré.

2. l'assurance multirisque habitation

2.1.Définition de l'assurance multirisque habitation

Le contrat multirisques habitation s'adresse particulièrement aux propriétaires ou locataires d'appartements ou de maisons individuelles, il permet de protéger le patrimoine familial. L'assurance multirisques habitation regroupe des garanties élémentaires afin de proposer une couverture de base la plus complète. Ainsi un contrat MRH permet à l'assuré de protéger son

⁶⁰ Multirisque Professionnelle - CONDITIONS GENERALES VISA N°1 du 12 Janvier 2012

⁶¹ Support de cours droit des assurances 2022/2023

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

logement et ses biens suite à des événements dus aux aléas de la vie, mais aussi de couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches.

C'est un contrat qui couvre plusieurs risques comme l'indique son appellation :

- Multi = plusieurs;
- Risques = événement qui survient et cause des dommages.

2.2. Les biens garantis par ce contrat sont :⁶²

2.2.1. Les bâtiments :

sous cette rubrique, l'assureur désigne les bâtiments appartenant à l'assuré ainsi que leurs aménagements et installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction (maison, appartement, greniers, cave, garages, abris de jardins, etc.).

2.2.2. Le mobilier personnel :

l'assureur garantit les meubles et objets personnels appartenant à l'assuré, aux membres de sa famille, à ses employés et ouvriers et à toute autre personne résidant où se trouvant momentanément dans les lieux assurés.

2.2.3. Les biens à usage professionnel :

il s'agit de tous les meubles, instruments, outillages et machines utilisés pour les besoins de la profession de l'assuré (la couverture de cette catégorie de biens est en général accordée de manière optionnelle dans le contrat MRH avec des limitations de capitaux).

3. Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire et non obligatoire

L'assurance MRH est obligatoire pour le locataire non obligatoire pour le propriétaire, à savoir :

3.1. Cas où l'assurance multirisque habitation n'est pas obligatoire

Elle n'est pas obligatoire pour le propriétaire.

La loi Algérienne n'oblige pas le propriétaire à assurer son logement lorsqu'il occupe un logement, néanmoins, il est très fortement recommandé de souscrire un contrat habitation pour deux raisons et non des moindres :

- Protéger leur responsabilité civile et celle envers les voisins et tierces personnes
- Garantir leur patrimoine mobilier et immobilier⁶³

3.2. Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire

Elle est obligatoire pour le locataire

La loi Algérienne oblige le locataire à s'assurer, c'est pourquoi le contrat multirisque habitation comportant une garantie dite des risques lucratifs (dommage causés de propriétaire) l'assureur règlera au propriétaire, à la place du locataire, le montant de dommage dont celui-ci est responsable.

⁶² BOUARABA Celia, BOUARABA Lamia : « L'assurance multirisque habitation cas : de la SAA agence 2061 », UMMTO, sciences financières et comptabilité, 2018, P72.

⁶³ <https://www.lkeria.com/Location-droits-obligations-Algzer.php>

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Si le locataire n'est pas assuré mais responsable, il sera tenu d'indemniser personnellement les victimes.

Le propriétaire peut exiger que le locataire lui remette une attestation d'assurance lors de la remise des clés, puis chaque année, il a aussi le droit d'insérer dans son contrat de location une clause de résiliation pour défaut d'assurance.

En revanche, il doit laisser le locataire choisir son assureur. Si le locataire ne lui remet pas l'attestation d'assurance, le propriétaire également souscrit un contrat d'assurance à sa place et se retourne contre lui⁶⁴.

3.3. Objet de contrat d'assurance multirisque habitation

L'assurance habitation a pour objectif d'indemniser les personnes victimes d'un sinistre qui serait survenu dans le cadre de l'occupation d'un logement. En effet, par le biais d'un dédommagement prenant la forme de sommes d'argent versées au titulaire du contrat, les compagnies d'assurance permettent une indemnisation à hauteur du préjudice subi.

En fonction des garanties souscrites, il est possible pour l'assuré d'être personnellement indemnisé pour les dégâts constatés pour les dommages corporels et matériels, quand le minimum légal obligatoire pour certains habitants ne demande que la garantie responsabilité civile, indemnisant automatiquement les tierces victimes du sinistre. Par exemple un incendie ou un dégât des eaux qui se serait propagé aux voisins.⁶⁵

3.4. Les garanties et leurs exclusions de l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation permet de protéger l'assuré, son logement ainsi que tous les membres de son foyer. Les contrats d'assurance habitation se composent généralement de 2 types de garanties principales : la garantie responsabilité civile privée et les garanties du logement.

3.4.1. Responsabilité civile Privée

Ses garanties et exclusions sont comme suit :

3.4.1.1. Garantie responsabilité civile privée

Toute personne peut causer involontairement un dommage à autrui. L'assurance responsabilité civile vie privée crée l'obligation de réparer le dommage causé. L'assurance se substitue à l'assuré pour indemniser la victime et couvrir les conséquences des dommages corporels, matériels et immatériels.⁶⁶

L'assurance responsabilité civile vie privée ne protège pas uniquement le titulaire du contrat mais également :

⁶⁴ La loi n°07-05 du 13 mai 2007, article 467 à 507 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975 portant code civil Algérien

⁶⁵ L'ordonnance n°75/58 du 26 septembre 1975 et l'ordonnance n°95/07 du 25 janvier 1995 portant code civil Algérien.

⁶⁶ <https://www.lelyn.fr/assurance-habitation/garantie/exclusions-garantie/>

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

- Les membres du foyer : les enfants mineurs et majeurs, le conjoint, les ascendants vivant sous le même toit que l'assuré ;
- Les préposés : toute personne intervenant au sein du domicile comme une femme de ménage, un jardinier ou une baby-sitter ;
- Les animaux domestiques : les dommages qui ont lieu en dehors du foyer sont couverts par l'assurance ;
- Les objets possédés, empruntés ou loués : télévision, matériels de jardinage etc.⁶⁷

Attention, l'assurance responsabilité civile vie privée ne prend pas en charge les dommages causés intentionnellement, provoqués lors d'une activité professionnelle, causés à soi-même ou à un proche, causés par un chien dangereux ou encore provoqués par un véhicule à moteur.

3.4.1.2. Exclusions de la garantie responsabilité civile privée

La garantie responsabilité civile ne couvre pas les dommages causés intentionnellement, ni ceux résultant d'activités qui doivent être couvertes par des assurances spécifiques :

- activités professionnelles ;
- conduite automobile ;
- aviation ;
- Chasse ;
- navigation sur des bateaux de plus de 5,50 m de long ;
- participation à des compétitions sportives, etc.

De manière générale, voici les quatre situations qui ne sont pas prises en charge par l'assurance civile :

- Les aides bénévoles : sauf accord spécifique entre l'assuré et l'assureur (contrat haut de gamme), les aides bénévoles ne sont pas couvertes par l'assurance civile. Le voisin ou l'ami qui vient à aider dans sa maison ne sera pas couvert par leur assurance responsabilité civile en cas d'accident.;
- Les prestataires de services : lorsqu'il engage un professionnel pour travailler chez lui (travaux de rénovation par exemple), ce dernier ne sera pas couvert en cas de blessure, c'est son assurance professionnelle qui prendra le relais;
- Le matériel loué : sache qu'en principe, leur responsabilité civile familiale ne joue pas s'il endommage du matériel loué⁶⁸.

3.5. 1.La garantie incendie-explosion

Tous les contrats multirisques offrent en garantie de base la couverture des dommages matériels résultant d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, de la chute de la foudre, ainsi que les dégâts provoqués en éteignant un feu. De nombreux contrats comportent en outre une garantie "dommages ménagers", qui couvrent les dommages consécutifs à un excès de chaleur sans qu'il y ait incendie (fer à repasser qui tombe sur la moquette par exemple). Une franchise est la plupart du temps appliquée.

⁶⁷<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2123>

⁶⁸ L'ordonnance 95/07, Op.cit

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

3.5.2. Exclusions de la garantie incendie-explosion

Dans le cas où le bien immobilier assuré serait victime d'un incendie, le contrat d'assurance peut exclure l'ensemble des dommages causés :

- au terrain (potager, plantations, arbres...) et au mobilier extérieur ;
- par des brûlures moindres ;
- par des coups de feu.

3.6 .Dégâts des eaux

On va citer ses garanties et exclusions

3.6.1. La garantie dégâts des eaux⁶⁹

Couvre les conséquences d'un dégât des eaux mais n'a pas pour objet l'indemnisation des réparations de la partie de la construction ou de l'appareil à l'origine du dommage. Les dommages causés par les eaux peuvent résulter de fuites, ruptures et débordements de canalisations d'eau (douche, machine à laver, etc.), des installations à l'intérieur des locaux, que les fuites et ruptures soient ou non dues au gel d'infiltrations au travers de toitures, de terrasses et des ciels vitrés, etc.

Les contrats peuvent aussi couvrir les dommages résultant d'infiltrations par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires et au travers des carrelages, d'infiltrations au travers des balcons, de fuites, ruptures, engorgements, débordements et renversements de récipients, etc.

3.6.2. Les exclusions de la garantie dégâts des eaux

Les dégâts des eaux affectant le logement ne seront pas pris en charge par l'assurance habitation si les dommages ont pour origine :

- un défaut d'entretien ou un manque de réparations ;
- L'humidité et la condensation d'eaux de ruissellement (routes, voies, jardin, ruisseaux, mares...).

3.7. Vol et vandalisme

Ses garanties et exclusions sont comme suit :

3.7.1 La garantie vol et vandalisme ;⁷⁰

Couvre la disparition, la destruction ou la détérioration des biens mobiliers résultant de vols, tentatives de vol et/ou d'actes de vandalisme commis dans les circonstances prévues au contrat et dont l'assuré doit apporter la preuve. Cette garantie joue généralement pour les vols commis par usage de fausses clés, à la suite d'une introduction clandestine, par fausse qualité, faux-nom ou par ruse.

Certains biens peuvent être garantis selon un montant limité : les objets de valeur et les bijoux, les espèces et valeurs, le mobilier des dépendances, le mobilier de villégiature, etc.

⁶⁹ Conditions générales document interne de la SAA P.47

⁷⁰ MAMI, Chakib. HARBI, Khaled. Op. cit. p 35

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Les assureurs suspendent leur garantie au-delà d'une certaine période d'inhabitation fixée, en général, à quatre-vingt-dix jours (consécutifs ou cumulés dans une même année suivant les contrats).

3.7.2. Les exclusions de la garantie vol et vandalisme

L'assureur a la possibilité d'exclure les actes de vandalisme et les vols survenus dans les circonstances suivantes :

- le système d'alarme du logement (déclaré dans le contrat d'assurance habitation) n'était pas enclenché ;
- l'assuré n'a pas signalé à son assureur qu'il quittait le domicile assuré pendant plus de 90 jours ;
- la personne responsable ou complice du vol est un membre de la famille
- la personne responsable ou complice du vol est un employé (jardinier, baby-sitter, femme de ménage...), si aucune plainte n'a été déposée
- le vol ou l'acte de vandalisme a eu lieu à l'extérieur de la maison (jardin, cabanon, abri de piscine, garage, cave...).
- Le vol des animaux⁷¹

3.8. Bris de glace

On va détailler ses garanties et ses exclusions

3.8.1. La garantie bris de glace⁷²

Sont couverts par cette garantie :

- Toutes les parties vitrées des locaux professionnels;
- Le coût des travaux de miroiterie effectués pour remplacement des parties vitrées;
- Les enseignes lumineuses;
- Les tubes des appareils électriques.

3.8.2 Les exclusions de la garantie bris de glace

Cette garantie ne s'appliquera pas aux cas suivants :

- Le bris non accidentel;
- Les rayures ou ébréchures, sans bris total du bien;
- Le bris dû à la vétusté de l'installation supportant le bien, ou à son manque d'entretien;
- Le bris dû aux travaux de pose ou de dépose.

3.9. Catastrophes naturelles

On va voir ses garanties et ses exclusions

⁷¹ Conditions générales, Op.cit , P 30

⁷² Document interne, SAA DRPP, non paginé.

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

3.9.1 La garantie catastrophes naturelles

Est une garantie légale obligatoire. En assurant ses biens contre l'incendie, les dégâts des eaux, le vol, etc., l'assuré est automatiquement couvert contre les dégâts dus aux catastrophes naturelles.

Aux termes de la loi, sont considérés comme les effets des catastrophes naturelles "les dommages matériels directs non assurables ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises".

La garantie catastrophes naturelles couvre les dommages matériels directs non assurables dans les limites et conditions fixées par le contrat. Une franchise dont les seuils sont fixés par voie réglementaire est déduite du montant de l'indemnité.

La mise en jeu de la garantie par l'assureur est subordonnée à la constatation de l'état de catastrophe naturelle par un arrêté interministériel publié au Journal officiel. Cet arrêté doit déterminer les zones géographiques touchées, la période considérée et la nature du dommage concerné. L'assureur doit verser une indemnisation dans un délai de trois mois à compter soit de la date à laquelle l'assuré lui a remis l'état estimatif des dommages et pertes subis, soit, si elle est plus tardive, de la date de publication de l'arrêté interministériel.

3.9.2 Les exclusions de la garantie catastrophes naturelles

- les dommages occasionnés par le vent aux bâtiments dont les éléments porteurs ne sont pas ancrés, à ceux qui ne sont pas construits selon les règles de l'art ou qui ne sont pas entièrement clos et couverts, ainsi qu'à leur contenu;
- les objets en plein air.

Chapitre 02 : l'assurance automobile et l'assurance multirisque

Conclusion

L'assurance multirisque professionnelle et habitation, ainsi que l'assurance automobile, sont essentielles pour protéger les biens et les responsabilités des individus et des entreprises. Elles offrent une couverture étendue et personnalisée, garantissant un soutien financier et logistique en cas de sinistre. Que ce soit pour sécuriser une activité entrepreneuriale ou protéger un foyer, ces assurances constituent un pilier essentiel de la gestion des risques, contribuant à la stabilité et à la pérennité des projets de vie ou d'affaires. L'assurance automobile, obligatoire pour la responsabilité envers les tiers, peut être complétée par des garanties facultatives pour une protection plus complète. La gestion efficace des sinistres, assurée par des gestionnaires spécialisés, est cruciale pour maintenir une relation de confiance entre l'assureur et l'assuré.

Afin de se protéger contre les risques liés aux véhicules automobiles, qu'il s'agisse d'un individu ou d'une entreprise, il est nécessaire de souscrire à un contrat d'assurance automobile, qu'il s'agisse d'une assurance particulière ou d'une assurance pour une flotte de véhicules. La souscription du contrat d'assurance automobile marque la première étape du processus de couverture contre les risques encourus par les véhicules, les conducteurs ou les tiers. Le contrat d'assurance automobile entre en vigueur dès le jour suivant son enregistrement, et pour qu'il soit valable, plusieurs étapes doivent être suivies : la proposition, l'acceptation, l'émission d'un enote de couverture et la délivrance de la police d'assurance. L'assurance automobile comporte deux volets : une assurance obligatoire pour la responsabilité envers les tiers, et la possibilité pour les assurés de souscrire à des garanties facultatives, telles que le vol, l'incendie ou les dommages aux véhicules. Ces garanties facultatives offrent une protection contre les dommages survenus.

Chapitre 03: analyse des sinistres au sein de l'agence d'assurance de Draa El Mizane.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Introduction

Dans le cadre de la gestion des sinistres et de la protection des biens et des personnes, les agences d'assurance jouent un rôle fondamental. L'agence d'assurance de Draa El Mizan, affiliée à la Société Algérienne d'Assurances (SAA), est une illustration concrète de ce rôle crucial au sein de la région. Cet établissement se distingue par sa mission de fournir des solutions d'assurance adaptées aux besoins variés de sa clientèle, tout en garantissant une prise en charge efficace et rapide des sinistres.

Les sinistres, incidents entraînant une demande de compensation financière selon les termes d'un contrat d'assurance, sont au cœur des opérations de l'agence. La gestion de ces sinistres requiert une expertise pointue, une organisation rigoureuse, et une capacité d'adaptation face aux différentes situations imprévues. C'est dans cette optique que la présente discussion et analyse s'intéresse aux sinistres au sein de l'agence d'assurance de Draa El Mizan SAA, en mettant en lumière les processus de traitement, les défis rencontrés et les solutions mises en œuvre pour optimiser la satisfaction des assurés.

Après avoir présenté notre cadre théorique dans lequel nous avons essayé de faire le tour de toutes les notions théoriques de l'assurance tels que son apparition, sa définition, son rôle...etc. Nous allons procéder dans le présent chapitre à une étude du terrain à travers un stage pratique que nous avons effectué au sein de la SAA.

Pour notre cas pratique, nous avons effectué notre stage au sein de la SAA ou nous avons eu accès à trois cas réels de gestion de sinistre . (automobile ,habitation)et La souscription du contrat multirisque professionnelle sur logiciel orass

Dans ce chapitre, nous allons présenter, en premier lieu, notre lieu de stage ,en l'occurrence, la SAA, et, en second lieu ,les trois cas pratique de gestion de sinistre .

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil

1- Historique de la SAA (Direction régional de Tizi-Ouzou)

Née en 1978 au cours de la phase d'achèvement du processus d'étatisation de l'économie et de la mise en place de la gestion socialiste des entreprises, l'unité de Tizi-Ouzou est issue de l'éclatement de la direction régionale d'Alger avec un réseau de 10 agences

(Tizi-Ouzou, Bordj MENAIEL, BOUIRA, LNI, AZAZGA, LAKHDARIA, **DRAA EL MIZAN**, BOGHNI, AINBESSEM, SOUR EL GHOZLANE).

Mettant à profit les opportunités offertes en matière de locaux et de lieux d'implantation, l'unité a élargi son réseau d'agence qui est passé à 23 structures e 1997.

Maintenue et érigée en direction régionale dans le nouveau schéma d'organisation de l'entreprise, l'unité couvre actuellement trois wilayas (Tizi-Ouzou, BOUMERDES, BOUIRA) et dispose d'un réseau de 36 agences.

2- La présentation de la SAA et son organisation

La SAA est une compagnie organisée selon les standards mondiaux de management. Elle est d'une forme juridique, SPA, son chiffres d'affaire est 27 milliards de DA au titre de l'exercice 2016 elle détient 22% de parts du marché national des assurances. Elle est dirigée par un PDG, entouré de deux grands niveaux :

2.1- Au niveau central

La SAA est organisée depuis la spécialisation selon un modèle de management traditionnel par structures fonctionnelles et opérationnelles, elle est composée de cinq (05) divisions centrales à savoir :

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

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

2.2- Au niveau régional

La SAA dispose de quatorze (14_ directions régionales de production décentralisées jouissant de l'autonomie de gestion technique et financière, qui sont organisées comme suit :

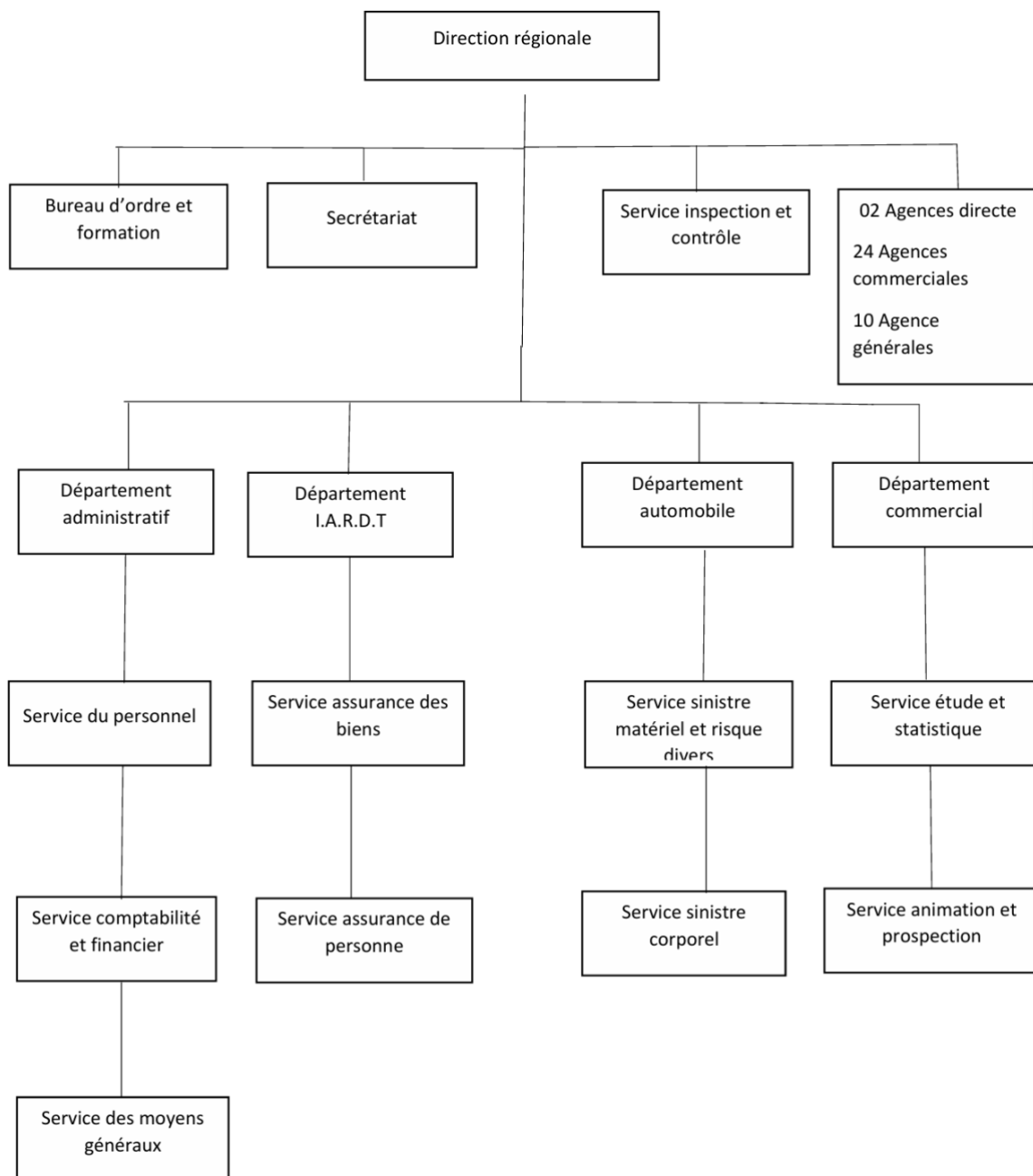
- Un directeur régional;
- Un directeur régional adjoint;
- Une structure informatique;
- Le directeur régional adjoint supervise sept (07) départements :
- Département administration générale;
- Département finance et comptabilité;
- Département automobile;
- Département assurance de personne;

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- Département IARDT;
- Département transport;
- Département commercial.

Nous pouvons schématiser cela à travers l'organigramme suivant :

Figure N°02 : Organigramme de la direction régionale SAA de Tizi-Ouzou



Source : SAA département marketing

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

3- Les différentes Fonctions des Départements

Elles sont nombreuses :

3.1- Département Administration Générale

- ❖ Service de gestion du personnel : s'occupe du recrutement, gestion du personnel ainsi que Son paiement;
- ❖ Service moyens généraux : s'occupe de l'achat et de l'entretien du matériel ainsi que L'hygiène et la sécurité.

3.2- Département Finance et Comptabilité

- ❖ Service finance : s'occupe des recouvrements;
- ❖ Service comptabilité : s'occupe de la comptabilité générale.

3.3- Département Automobile

- ❖ Service indemnisation sinistre matériels : s'occupe de la gestion des dossiers et des accords de règlement;
- ❖ Service indemnisation sinistre corporal : contrôle les accords de règlement avec les dossiers et les registres à leur niveau;
- ❖ Service statistique : Etablissement des statistiques, suivi de portefeuille, analyse des évolutions des chiffres d'assurances.

Service recours. o Service production.

3.4- Département Assurance de Personne

- ❖ Service production;
- ❖ Service indemnisation des sinistres : Contrôle la gestion des contrats souscrits par les agences, et les statistiques.

3.5- Service IARD Il comporte quatre services :

- ❖ Service incendie multirisque et CATNAT;
- ❖ Service risque divers et responsabilité civile;
- ❖ Service risque agricole;
- ❖ Service risque industriels.

3.6- Département Transport o Service production.

- ❖ Service indemnisation des sinistres ;
- ❖ liés aux transports.

3.7- Département Commercial

3.7.1- Service Étude et Statistique Il s'occupe de :

- ❖ L'étude de la demande par sondage et des statistiques;
- ❖ L'étude du marché et développement d'information des agences;

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- ❖ L'établissement des statistiques : suivi de portefeuille, analyse des évolutions du chiffre d'affaire;
- ❖ Tenir un fichier pour chaque catégorie de client (client important, client potentiel, client d'un petit portefeuille);
- ❖ Développer l'action de vente et la distribution de nouveaux produits par différents canaux.

3.7.2- Service Animation et Prospection Il s'occupe de :

Réseau de consommation intra et extra unité.

Suivi des contrats.

- ❖ Espaces de rencontres et journées de communication.;
- ❖ Participation aux expositions à l'échelle nationale et régionale.;
- ❖ Participation aux campagnes de prévention routière;
- ❖ Placards publicitaires et sponsoringS;
- ❖ Révision de la prévention des produits.

Les 36 agences comportent selon leur type de service (production, sinistre, comptabilité) qui gèrent un effectif allant du poste de chef de service à celui du rédacteur.

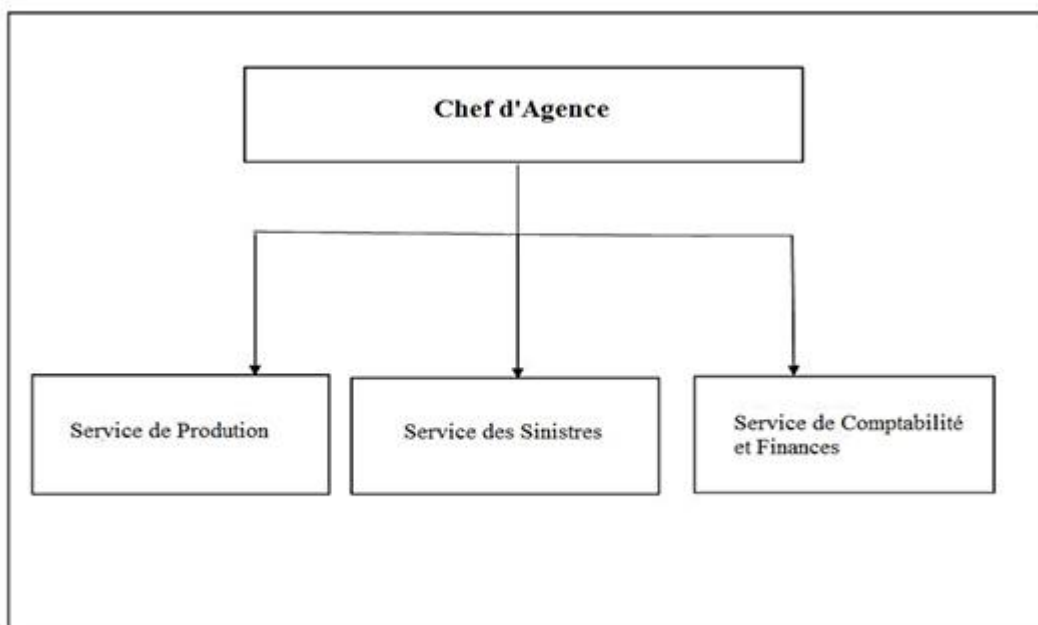
Les agences sont placées sous l'autorité des directeurs régionaux.

4- Organigramme des Agences

La figure N°03 représente l'organigramme de l'Agence SAA dela daira de Drâa El Mizan (DEM) :

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Figure N° 03 : Organigramme de l'Agence SAA de Drâa El Mizan (DEM)



Source: document interne de la SAA

L'agence SAA, comme tous les bureaux directs, à sa tête, un chef d'agence. Elle comporte trois services principaux à savoir : le service production, le service des sinistres et le Service comptabilité et finances. A ces services s'ajoutent les affaires générales et l'archivage.

Nous allons présenter respectivement ces fonctions, au premier rang on trouve le chef quel manger de cette agence son rôle est de gérer les affaires intérieures et extérieures pour la bonne gestion.

4.1- Service de Production

Ce service est un des portes d'entrée dans une compagnie d'assurances. En effet il est chargé de gérer les souscriptions des clients, sont chargés à la fois de la tarification, de la rédaction et du renouvellement des contrats.

Visiter les risques proposés à l'assurance.

- ❖ Etablir les propositions, les contrats et les avenants;
- ❖ Encaisser les primes relatives aux contrats et avenants émis ;
- ❖ Négocier les termes de contrats pour des prestations d'avocats, et cabinets d'expertise ;
- ❖ Tenir les registres réglementaires de productions;
- ❖ Tenir les fiches échéancier des contrats ;
- ❖ Envoyer aux assurés les avis d'échéancier mensuels ;
- ❖ Définir et suivre le budget d'une structure.

La production est l'ensemble des actions permettant à l'assureur de définir un ou des produits de garantie à destination des clients assurés, l'articulation entre la production et les assurés est la distribution commerciale.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

La production est en relation avec le service sinistre et le responsable de la comptabilité, il doit en permanence surveiller les résultats de ses souscriptions et prendre des mesures correctives.

4.2- Service des Sinistres

Ce service est au cœur du métier d'assurance, puisque ce que les clients achètent lorsqu'ils paient des garanties, c'est l'engagement de se faire rapidement et correctement indemniser s'ils ont le malheur de subir un sinistre, c'est le moment que sont constatées la compétence, l'honnêteté, l'efficacité et l'humanité des assureurs.

Après la réception de chaque déclaration de sinistre, l'assureur doit ouvrir un dossier et l'enregistre. Il doit en accuser réception et informer clairement et complètement l'assuré des documents et informations qui lui sont nécessaires pour déterminer le montant de l'indemnisation à régler, il détermine ce montant en se basant aussi sur l'expertise d'un professionnel.

Dès que l'ouverture du dossier, une évaluation du coût final probable doit être déterminée, elle tient compte des renseignements contenus dans la déclaration et par la suite, des autres éléments qui constituent le dossier. Il s'agit notamment des procès-verbaux de police, des rapports d'expertise, des devis de réparateurs. Le rédacteur sinistre doit donc dans le cadre de cette évaluation :

- ❖ Avoir de l'expérience : connaître la jurisprudence, les coûts habituels des soins médicaux, des réparations ou des reconstructions;
- ❖ Recevoir, enregistrer et exploiter les déclarations de sinistre ainsi que les rapports;
- ❖ d'expertises et d'équipes;
- ❖ Gérer les sinistres et les recours et indemniser les victimes;
- ❖ Élaborer les statistiques périodiques et renseigner le fichier « client ».

4.3- Services Comptabilité et Finances

Le service comptabilité est chargé de l'encaissement de l'ensemble des recettes provenant du service production et du paiement de l'ensemble des dépenses. Ces dépenses peuvent être des dépenses de fonctionnement quotidien ou alors des dépenses de règlement des sinistres, c'est pour cette raison que le comptable gère au quotidien la trésorerie.

Le responsable de service finance doit non seulement connaître les règles du métier mais en plus, les particularités du droit comptable que la loi impose à une compagnie d'assurances, chargé surtout du contrôle comptable, il vérifie en permanence l'étendue des engagements de la compagnie et vérifie également que les actifs du bilan sont suffisants pour y faire face. Ce service contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes de chiffre d'affaires, d'encaissement des opérations qu'il vérifie doit respecter les normes imposées par la loi et la direction générale.

Il doit aussi suggérer toute mesure de nature à simplifier la gestion de la société, réduire les frais et améliorer les résultats. Il implique dans le suivi des résultats des services sinistres et production, il joue donc là un rôle de contrôle de gestion. Par ailleurs, il veille à :

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- le matériel fourni au personnel soit utilisé avec parcimonie;
- Encaisser les primes;
- Centraliser et comptabiliser toute les opérations liées à l'activité financière et comptabilité;
- Suivre les encaissements « recettes » et les versements « dépenses » de l'agence.

5- Missions et attribution des Agences

L'agence est la structure de base de l'entreprise, c'est-à-dire à travers elle que s'exercent les relations commerciales avec la clientèle. Sa mission principale est le développement du chiffre d'affaire de l'entreprise et la gestion des relations contractuelles avec les assurés.

À ce titre, elle est chargée de la recherche de clientèles, sous la rédaction des contrats, de la gestion des sinistres et des prestations, dans la limite des pouvoirs techniques et financiers qui lui sont conférés, des encaissements des primes, de la gestion comptable financière et de la préservation de son patrimoine.

6- Perspective stratégique de développement de la SAA

6.1- Les stratégies et objectifs

La nouvelle situation du marché, caractérisée par la déspecialisation et la suppression du monopole ainsi que par l'adoption de l'ordonnance N° 07/95 de la 25/01/1995 portant ouverture du marché des assurances, a contraint la compagnie d'assurance à s'adapter aux nouvelles perspectives d'exploitation et à effectuer des choix stratégiques pertinents.

La SAA a affirmé, dès le début, son attachement à la politique nationale de reformes économique et marqué son adhésion aux lois de la compétitivité et rentabilisé. Elle demeure convaincue, sur la base de l'adhésion à ces réformes, de la nécessité de mettre en œuvre, à partir d'une démarche organisationnelle nouvelle, une stratégie à long terme capable de lui assurer une croissance régulière et garantir sa pérennité.

C'est ainsi que la SAA a défini, une stratégie de développement qui devrait la transformer graduellement en un groupe d'assurance capable, au sein d'un marché concurrentiel, de poursuivre la croissance des créneaux traditionnels qui sont les siens, d'investir les autres branches d'assurances dans des formes d'organisation nouvelles adaptées et de développer la dimension de gestion finalitaire propre à une compagnie d'assurance.

En terme d'objectifs, cette stratégie devrait se traduire principalement par :

- La maitrise des coûts et la réalisation d'économies d'échelle;
- Le développement de nouvelles parts de marché;
- Le développement de nouveaux créneaux;
- Le management des ressources financières;
- Le recentrage sur l'activé pure d'assurance;
- Affronter le savoir et savoir faire des concurrents étrangers. En termes d'actions, la stratégie sera mise en œuvre par :
- La restructuration du réseau en vue d'optimiser son rendement à la lumière des changements législatifs et structurels intervenus récemment dans le marché des assurances ;

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- L'investissement de nouveaux champs d'activité par la création de filiales spécialisées, soit dans des branches d'assurances, soit dans des domaines connexes de valorisation des ressources financières ;
- La disposition d'une filiale d'expertise représentée par 25 centres opérationnels au niveau du territoire national ;
- La séparation entre l'assurance de personne et assurance dommage(Spécialisation);
- Lancement de nouvelles gammes de produits (CATNAT, assurance voyage, assistance automobile « Dépannage »);

En vue d'attirer les investissements étrangers, un nouveau système comptable et financier a été mis en œuvre, ce qui rend les documents comptables plus lisibles et compréhensibles par les investisseurs étrangers, ce qui facilitera leurs jugements sur la santé financière de l'entreprise

En 2008 la société nationale d'assurance (SAA) Algérie et le groupe français MACIF (Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France et des cadres et salarié de l'industrie et du commerce) ont signé, « un protocole d'intention de partenariat stratégique », s'agissant du partage et d'échange de savoir-faire, ils portent surtout la formation, la gestion technique des portefeuilles d'assurance et les outils d'aide à la décision. Pour faire face aux nouvelles exigences du marché, la volonté de changement ne suffit pas, elle doit être accompagnée d'actions concrètes et réalistes. Si la SAA dans stratégie de développement s'est fixée un objectif de redressement, ce n'est pas parce qu'elle est en difficulté (ses ratios économiques le montrent bien, le taux de croissance évolue normalement) mais c'est pour anticiper sur les éventuelles difficultés qui résulteront de l'arrivée progressive de concurrents nationaux et internationaux.

7-Les produits de la SAA

7.1- Assurance transport Aérien, maritime et terrestre

Elles Couvrent toutes les marchandises transportées de n'importe point du monde contre les risques pouvant survenir lors de leurs :

- Manipulation due aux opérations de chargement / déchargement;
- Séjour port ou aéroport;
- Lors du transport terrestre, préliminaire ou complémentaire, au voyage principal.

C'est aussi une couverture selon :

7.1.1- Le choix du mode de garantie

- Etendue : tous risques;
- Restreintes : accidents caractérisés.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

7.1.2- Convenance pour la garantie des voyages

- De bout en bout (magasin à magasin);
- De magasin à port aéroport de débarquement à magasin;
- De port ou aéroport d'embarquement à port ou aéroport de débarquement.

7.1.3- Les besoins d'assurance

- Police au voyage : pour les transports occasionnels;
- Police d'abonnement : pour les transports fréquents;
- Police tiers chargeur : réservée exclusivement pour les compagnies de navigation et les transitaires transportant les marchandises appartenant à leurs clients.

7.2- Assurance Automobile

Le présent contrat couvre l'indemnisation des dommages corporels et /ou matériels causé à autrui en cas d'accident, incendie ou explosion dans lesquels est impliqué, qu'il soit en circulation ou hors circulation.

7.2.1- Dommage avec ou sans collision « tous risque »

En cas collision avec un autre véhicule, de choc contre un corps fixe ou mobile, ou de renversement sans collision préalables, du véhicule assuré, sont garantis :

- L'indemnisation des dommages, que cet événement aura causée au véhicule assuré ou aux accessoires ou pièces de rechange prévues dans le catalogue du constructeur;
- Le paiement de la réparation des dommages causés par : hautes eaux, inondations, éboulements de rochers et grêle.

7.2.2- Dommages – collision

En cas de collision survenant hors des garages, remise ou propriétés, occupés par l'assuré, entre le véhicule assuré et soit un piéton identifié, soit un véhicule ou un animal domestique appartenant à un tiers identifié, la société garantit à l'assuré le paiement suivant : incendie, combustion spontanée, chute de la foudre et explosions à l'exclusion des dommages occasionnés par tout explosif transporté illégalement ou n'ayant pas été déclaré préalablement à l'assureur.

7.3- Assurance Matériel roulant

L'assurance matériel roulant couvre l'assuré contre les risques de dommages corporels et matériels causés aux personnes, aux matériels et tiers par la suite d'accident, d'incendie et/ou d'explosion, en circulation ou hors circulation.

Ils sont également couverts les dommages causés au matériel agricole roulant suite à un vol, bris de glaces ainsi que la responsabilité civile contractuelle à l'occasion de travaux effectués chez des tiers.

7.4- Assurance des Risques industriels

7.4.1- Assurance incendie annexes

L'assurance incendie répond de tous les dommages causés par le feu y compris les dommages occasionnés aux objets assurés par les secours et par les mesures de sauvagement.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

7.4.2 Assurance bris de machine

Les et installations sont assurées à partir du moment où elles sont prêtes à être mises en exploitation, la SAA couvre les machines et installations assurées qu'elles soient en activité ou au repos.

Elles sont également assurées pendant les opérations de démontage, de remontage ou de déplacement dans l'enceinte de l'entreprise assurée, lorsque ces opérations sont nécessaires par des travaux d'entretien.

Cette assurance couvre les pertes et dommages matériel soudain et imprévisibles, nécessitant réparation ou remplacement et résultant des événements suivants :

- Accident fortuits de travail;
- Ruptures dues à la force centrifuge;
- Surpressions;
- Tempêtes;
- Vices ou faute de conception, erreur de montage;
- Fautes intentionnelles, maladresse, négligence malveillance des employés.

Cette assurance peut être étendue à l'assurance peut être étendue à l'assurance de la perte d'exploitation qui est complémentaire à l'assurance bris de machines. L'objet de cette d'exploitation engagé suite à un bris de machines couvert.

7.5- Assurance perte de produits en entrepôts frigorifiques

Complémentaire à l'assurance bris de machines, cette assurance a pour objet de couvrir les marchandises entreposées dans des entrepôts frigorifiques contre tous les dommages subis par d'un sinistre bris de machines couvert.

7.5.1- Assurance tous risques matériel électrique et électronique

Cette assurance présente l'avantage d'être une police multirisque garantissant votre matériel électrique, électronique et informatique contre les événements suivant :

- Courts circuits, surtension, indiction;
- Le vol;
- Action de la fumée.
- Défaut de fabrication;
- Négligence ou malveillance des employés.

7.6- Assurance CAT-NAT (catastrophes naturelles)

Dans le cadre juridique l'assurance contre les effets de catastrophes naturelles est rendue obligatoire par l'ordonnance N12-03 du 26 août 2003 applicable à partir du 01 septembre 2004. Cette obligation d'assurance concerne les propriétaires :

- De biens immobiliers;
- D'installations industrielles et /ou commerciales.

Cette assurance a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement des dommages matériels directs causé à l'ensemble de ses biens assurés ayant pour catastrophe naturelle.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

7.7- Assurance habitation

7.7.1- L'incendie et l'explosion

La SAA assure les dommages causés aux biens et couvre également la responsabilité civile locative de l'assuré ainsi que les dommages causés aux voisins et aux tiers au cas où l'incendie ou l'explosion venait à les atteindre.

Cette assurance garantit la perte de valeur locative résultant de l'impossibilité d'utiliser l'habitation suite à un incendie ou explosion.

7.7.2- Le vol

La SAA assure la valeur des objets garantis ainsi que les détériorations mobilières et immobilières occasionnées par le vol commis par effraction, escalade ou usage de fausses clés.

La disparition ou la détérioration d'objet d'art (tableau, bijoux, billets de banque...), résultant d'un vol sont également garanties à concurrence de valeur assurée.

7.7.3- Bris de glaces

La SAA assure le choc accidentel brisant les verres des fenêtres et portes ainsi que les miroirs ou glaces étamées, mobiles ou fixées aux murs, y compris les glaces fixées aux meubles.

7.7.4- Dégâts des eaux

Cette garantie a pour objet de couvrir les pertes occasionnées par les fuites d'eau accidentelles et les débordements à travers les toitures, terrasses, ciels vitres, ou provenant des conduites non souterraines et des appareils à effet et de chauffages.

Elle couvre également les dommages causés aux biens de l'assuré ainsi qu'à ceux des voisins et des tiers du fait de l'assuré.

7.7.5- Responsabilité civile familiale

Cette assurance couvre l'assuré contre les dommages corporels et matériels causés aux tiers par négligence ou imprudence, de son fait, du fait des enfants mineurs ou de ceux dont il a la garde, ou encore du fait de son personnel domestique en service.

Elle garantit également l'usage de bicyclette, d'outillage de jardin et d'embarcation, et aussi les dommages provoqués par les animaux domestiques les intoxications alimentaires ou empoisonnements causés par les boissons ou aliment servis à table de l'assuré.

Ce sont par ailleurs les dommages causés aux tiers à l'occasion de pratiquer de sport non violents, d'activités scolaires ou extra scolaires.

7.8- Assurance multirisque professionnelle

L'assurance multirisque professionnelle couvre les biens mobiliers et immobilier, matériel et équipements professionnels ainsi que les marchandises contenues dans les locaux

7.9- Assurance multirisque exploitation agricole

L'assurance multirisque exploitation agricole couvre les pertes pécuniaires subies aux bâtiments aux équipements au cheptel vif et aux arbres fruitiers suite à un incendie, une explosion, chute de foudre, inondation, tempête et dégâts des eaux. Cette assurance peut être

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

étendue aux dommages causés aux appareils électriques, au recours des voisins et des tiers ainsi qu'aux frais de déblaiement, de démolition, des honoraires d'experts.

7.10- Assurance multirisque serres

L'assurance multirisque serres couvre les dommages directs subis par les armatures, équipement, matériels, films plastiques et verres composant des serres à usage agricole. Sont également garanties les pertes de qualité causées aux plants cultivés sous les serres assurées suite de tempête, de grêle, des inondations et du gel.

7.11- Assurance multirisque avicole

L'assurance multirisque avicole couvre les pertes pécuniaires résultant de maladies, de l'abattage ordonné des volailles, de l'intoxication alimentaire dont l'assuré n'est pas responsable, ainsi que les accidents d'élevage tels que la mortalité due au froid ou à l'asphyxie par suite de dommages électrique, de coupures de courant, de dommages accidents aux appareils de chauffage et d'aération. Sont également couverts les dommages causés aux biens de l'assuré à la suite d'un incendie, une explosion, chute de la foudre, inondation, tempête, dégâts des eaux ainsi que la responsabilité civile vis-à-vis des tiers.

7.12- L'assurance multirisque incendie / grêle

L'assurance multirisque exploitation agricole couvre les dommages causés aux récoltes par les évènements suivants :

7.12.1- En cas d'incendie

Cette assurance couvre les pertes causées par le feu aux récoltes sur pied des céréales, des légumineuses, des pailles et fourrages se trouvant encore sur l'aire de la parcelle en instance d'être ramassés

7.12.2- En cas de grêle

Sont garanties les pertes de qualité causées par l'action mécanique du choc des grêlons aux récoltes sur pied (céréales, légumineuses, vignes, etc.).

7.13- Assurance multirisque jeune plantations

L'assurance multirisque jeune plantations couvre les pertes des jeunes plantes d'arbres fruitiers ou vigne, mis en terre définitivement, à la suite de dommages causés par la grêle, la tempête, l'incendie, les inondations, les fuites de canalisations souterraines, le refoulement des égouts ou débordement d'eau de mer, lacs naturels ou artificiels, ou de déviation de leurs cours normaux des rivières, sources ou canaux.

Ils couvrent également les dommages causés aux tiers engageant la responsabilité civile de l'assuré.

7.14- Assurance engineering et construction

7.14.1- Assurance tous risques chantier / montage

Assurance tous risques chantier ou montage s'adresse aux constructeurs ou à toutes les parties prenantes dans la réalisation d'un chantier.

Les différents intervenant à l'acte de construire peuvent figurer des assurés. Les événements couverts sont :

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

7.14.1.1- En cours de travaux

- L'effondrement ou la menace grave d'effondrement;
- L'incendie, l'explosion;
- Le vol ou tentative de vol;
- Les dégâts des eaux;
- Les événements naturels.

7.14.1.2- Hors travaux

- A la maintenance et essais;
- A la responsabilité civile générale;
- Aux engins de chantier;
- Aux biens existants;
- Aux frais supplémentaires.

7.14.2- La responsabilité civile professionnelle

L'objet de cette assurance est couvert les intervenant au chantier de construction ou de montage, qu'ils ne soient personnes physiques ou morales contre dommages causés aux tiers suite à des erreurs de conception de réalisation de contrôle dès le début du chantier jusqu'à la réception définitive ou l'ouvrage.

7.14.3- L'assurance engins de chantier

Cette assurance a pour objet de garantir les engins pendant leur fonctionnement et à l'arrêt sur le chantier, au parc lors de leur nettoyage ou révision, sur route ou sur rail lors de l'embarquement du déparquement et du transport sur bac pour la traversée de voies d'eau. Les pertes ou dommages physiques aux engins survenant d'une manière soudaine et imprévue nécessitant leur réparation ou leur remplacement résultant des événements suivants :

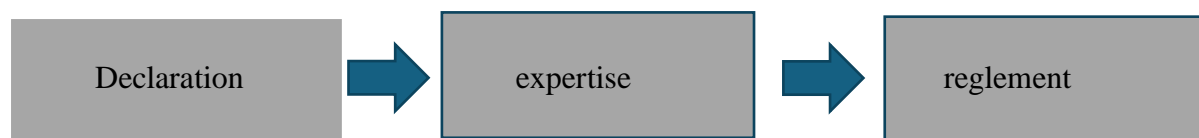
- Erreurs de montage.;
- Accidents fortuits pendant l'activité opérationnelle;
- Négligence naturels;
- Collision, chute, renversement, déraillement.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Section 2 : la gestion d'un dossier sinistre

Elle établit aux étapes suivantes :

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



Source: Etablie par nous meme

2.1. La déclaration de l'accident Règlement

La déclaration d'Accident est un acte par lequel l'assuré informe l'assureur de la survenance d'un événement susceptible de mettre en jeu la garantie prévue par le contrat d'assurance. La déclaration d'accident constitue la pièce maîtresse du dossier sinistre, elle doit être aussi complète que possible, et comporter tous les renseignements figurant sur l'imprimé.

Ces informations permettent de déterminer la nature du sinistre et, notamment les démarches qu'il convient de suivre pour l'instruction du dossier.

A. Les Formes de la Déclaration

Le Législateur n'a pas imposé une forme particulière quant à la déclaration cependant les usages ont donné naissance à des modèles de déclaration selon la spécificité du sinistre.

A cet effet il y a lieu d'utiliser le document fourni par l'assureur, renfermant l'ensemble des informations nécessaires à l'instruction et au règlement du dossier (Voir Annexe N°01).

B. Délai de Déclaration

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

En matière de vol le délai de déclaration de sinistre est de trois (03) jours ouvrables sauf cas fortuit ou de force majeure.

En matière d'assurance grêle le délai de déclaration du sinistre est de quatre (04) jours à compter de la date de survenance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure.

En matière d'assurance de mortalité, le délai maximum est de vingt-quatre(24) heures, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Le non-respect des délais par l'assuré peut impliquer la déchéance ou la réduction de l'indemnité proportionnellement au préjudice réel subi par l'assureur du fait de l'assuré.

Toutefois dans les assurances de R.C, la déchéance n'est pas opposable aux tiers. A ce titre, l'assureur dispose d'un droit de recours contre l'assuré pour le paiement d'une indemnité proportionnelle au préjudice subi par l'assureur⁷³

2.2. L'expertise

L'article 21 de l'ordonnance 74-15 stipule « aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué si le véhicule endommagé n'a pas fait l'objet d'une expertise préalable ».

En vertu de cette disposition l'assuré ne peut prétendre au remboursement qu'après avoir soumis le véhicule à l'expertise. Cette dernière doit être diligentée par l'assureur dans un délai maximum de 07 jours à compter du jour de la réception de la déclaration d'accident. L'assureur est tenu de veiller à ce que le rapport d'expertise soit déposé dans les délais.

La prise de photos est obligatoire lorsque le montant des dommages dépasse 10.000 DA conformément aux dispositions de la convention inter-entreprises.⁷⁴

A. L'expertise Contradictoire

En exécution de l'article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles, « l'expertise contradictoire est obligatoire pour les sinistres dont le montant des dommages est égal ou supérieur à 30.000 DA. »

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

Par conséquent l'évaluation est effectuée conjointement par les experts désignés à cet effet, ce qui permet d'éviter toute contestation par les parties quant au montant des dommages.⁷⁵

✓ La Contre-Expertise.

On a recours à ce mode d'expertise lorsque l'une des parties ait arrêté unilatéralement l'évaluation des dommages, et que cette dernière fait l'objet d'une contestation par l'autre partie.

✓ La Tierce Expertise.

⁷³ L'ordonnance 95/07 du 25 – 01 – 95 relative aux assurances dispose dans son article 15 alinéa 5.

⁷⁴ L'article 21 de l'ordonnance 74-15.

⁷⁵ L'article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

La mise en œuvre de la tierce expertise résulte d'un désaccord entre les parties, ou lorsqu'un écart supérieur à 30.000 DA est constaté entre l'expertise et la contre-expertise.

2.2.3.Procédure d'indemnisation

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

A. Etude des Responsabilités

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

B. Les modalités de calcul des indemnités

Elles sont prévues dans le contrat pour chaque type de police d'assurance, L'indemnisation a pour but de remettre l'assuré dans la situation où il était avant le sinistre : elle ne peut pas être plus importante que la valeur du bien au moment de l'accident.

Par ailleurs, une franchise est perçue à la charge du conducteur responsable : si le coût des dommages subis est inférieur à cette franchise, inutile de faire jouer l'assurance.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Etude de cas

Au niveau de l'agence d'assurance de draa el mizan , sont gérés les dossiers sinistres dépassant le pouvoir de règlement du réseau, à savoir, tout dossier dépassant les 100.000DA nécessite un accord de règlement auprès du département Automobile et l'aval de la directrice régionale.

Ainsi tout dossier transmis à la DRTO doit être formalisé, comportant les pièces suivantes :

- Original du contrat + justificatifs de réductions si accordée ;
- Certificat de visite à la souscription ;
- PV d'expertise + photos ;
- Photocopies de carte grise et du permis de l'assuré et du tiers si existant ;
- Quittance de règlement de la note d'honoraire de l'expert ;
- Décompte de règlement signé par le gestionnaire sinistre et le directeur d'agence
- Fiche de traitement. Nous avons pris l'exemple d'une police d'assurance tous risques qui a subi un sinistre de collision avec un arbre.

2.6.1. La police d'assurance du sinistré

Mr. X

- Profession : Retraité bénéficiant d'une réduction de 90%
- Adresse : Tizi gheniff
- Type de véhicule : Affaire
- Marque : Peugeot
- Puissance : 13ch ; Nombre de places : 5
- Valeur Assurée : 1.400.000DA
- Assurance : Tous Risques.

Les garanties et leurs primes sont comme suit

Tableau N°01 : Les primes nettes et les primes après réduction selon les garanties

GARANTIES	PRIME NETTE	PRIME RÉDUCTION	APRÈS
RESPONSABILITÉ CIVILE	3.857,57	3.857,57	
BRIS DE GLACES	Gratuit	Gratuit	
DÉFENSE ET RECOURS	600,00	60,00	
PTA	630,00	63,00	
ASSIST. VÉHICULE>6MOIS	1.150,00	1.150,00	
TOUS RISQUES	70.000,00	7.000,00	
VOL ET INCENDIE	14.000,00	1.400,00	
VOL AUTO-RADIO	560,00	56,00	

Source : établie par nous-mêmes à partir des données de la SAA.

- Prime nette = 13.586,57DA ;
- Ajoutant à cette prime :

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- Des accessoires d'une valeur de 200DA ;
 - Les taxes= 2.919,21DA ;
 - Timbres= 40DA ;
 - DTG= 812,00DA;
- Ce qui donne que la prime totale = 17.557,78DA.

Fiche de traitement du Sinistre

- Déclaration : J'ai dérapé et percuté un arbre.
- Evénement : Choc avec un corps fixe
- Nature des dommages : Matériels
- Date d'expertise : le jour de déclaration
- Nombre de chocs : 01

Le PV d'expertise a ressorti les montants de dommages comme suit :

- Fournitures (TTC) : 318.205,02DA ;
- Peinture : 6.000,00DA ;
- Main d'œuvre : 20.000,00DA ;
- Nombre de jours d'immobilisation : 10 jours ;
- Taux de Vétusté : 5% ; Note d'honoraire : 6.295,81DA.

Tableau N°02 : Décompte Manuel

Fournitures	318 205,02
Vétusté 5%	-15 910,25
Net de Vétusté	= 302 294,77
Peinture	+ 6 000,00
Main d'œuvre	+ 20 000,00
Indemnisation avant franchise	= 328 294,77
Franchise	- 7 000,00
Net à régler	= 321 294,77

Source : établie par nous-mêmes à partir des données de la SAA

3. L'assurance multirisque

On distingue deux types d'assurance multirisque : l'assurance multirisque habitation multirisque professionnel

3.1 L'assurance multirisque habitation

La multirisque habitation est un contrat d'assurance multi-garanties, vous permettant de couvrir votre patrimoine familial (mobilier & immobilier) contre les dommages qui peuvent affecter votre domicile, tel que:

- Incendie, explosion et risque assimilés;
- Dommage aux appareils électriques et électroniques ;
- Dégât des eaux ;
- Infiltration d'eau travers terrasses et toitures ;
- Vol ou tentatives de vol ;
- Bris de glaces ;
- Responsabilité civile chef de famille .

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

3.2 Evolution de la production en MH

La production des contrats MRH au niveau de l'agence SAA au cours des dernières années a connu une progression de 2,54% passant de 1417 KDA en 2019 à 1453KDA en 2023.

Le tableau suivant nous démontre cette évolution. Les primes MRH de l'agence sont évolué par la formule suivante :

3.2.1 Evolution des primes

$$P = PN - PN-1 \quad p : \text{les primes}$$

N : l'année

3.2.2 Taux d'évolution

$$T = \frac{PN - PN-1}{PN-1}$$

Tableau N°03:Evolution de la production en MRH durant les cinq dernières années.

Annee	2019	2020	2021	2022	2023
prime	2900	1655	1403	2465	2965
evolution	-	1245	252	-1062	-500
Taux d'évolution	-	42%	15%	-75%	-20%

Source : donnée logiciel de la SAA

On constate du tableau e ci-dessus que dans un intervalle de cinq ans, le produit MRH a connu une hausse successive en 2019, la SAA a enregistré une chute la premiere année 2020 à 2021 , le produit MRH a connu une hausse successive en 2022 a 2023,ce qui illustre les fortes capacités dont disposent la compagnie et la poursuite de la politique commerciale axée sur la qualité de la prestation.

3.3 Evolution des règlements de sinistres en MRH

L'évolution des règlements se compose comme suit :

$$\text{Taux d'évolution} = \frac{\text{Sinistre réglé (N)} - \text{sinistre réglé (N-1)}}{\text{sinistre réglé (N-1)}} \cdot 100$$

Tableau N°04:Evolution des règlements de sinistres en MRH durant les cinq dernières années

annee	2019	2020	2021	2022	2023
Sinistre regle	4433	3330	1120	3656	2300
Evolution		-1103	-2210	2536	-1356
Taux d'évolution		-25%	-66%	226%	-37%

Source : établi par nous-même depuis l'ORAS

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

On constate du tableau ci-dessus, que les règlements en MP ont connu une baisse successive de 2019 à 2021. En 2022, ceux-ci ont connu une hausse de plus de 200%. En 2023, les règlements ont connu une baisse de 1356 KDA, soit une baisse de 37%.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Etude de cas declaration et reglement de sinistres

Déclaration et règlement de sinistre en MRH en cas d'infiltration d'eau à travers la dernière chute de pluie

Notre assuré Mr X, ayant un appartement assuré pour une période d'une année du 05/02/2023 au 04/02/2024, a envoyé une déclaration de sinistre où il déclare être victime d'une infiltration d'eau à travers la dernière chute de pluie. Il cite également avoir subi des dommages se limitant à la dégradation de la peinture et de l'enduit. (Voir annexe n°04).

- Contrat d'assurance MRH de l'assuré Mr X. (voir annexe N° 05).

- La déclaration d'accident est déposée par l'assuré le 04/03/2023, en remplissant le formulaire « DECLARATION D'ACCIDENT " RISQUES DIVERS " », qui se trouve au niveau de la SAA, afin de mentionner toutes les informations de l'assuré et tous les détails concernant le sinistre et le déposer à la SAA. (Voir annexe n° 06).

La même date (04/03/2023), La SAA a transmis un ordre de service au centre d'expertise de TIZI-OUZOU à l'effet de procéder à l'expertise du risque de l'assuré dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire « ORDRE DE SERVICE ». (Voir annexe n° 07)

- L'expertise faite le 04/03/2023 par un expert en bâtiment et en RD affilié à la société algérienne d'expertise SAE EXACT SERVICE RD. L'expert certifie avoir procédé ce jour-là sur requête de la SAA. (Voir annexe n°08).

1. Déroulement de l'étude de cas

Afin de bien comprendre le cas étudié, nous avons procédé à la description des lieux, des causes et circonstances du sinistre, la nature des dommages, nous avons également établi l'état descriptif et estimatif de ces dommages, à savoir :

✓ Description Des Lieux

L'appartement de propriété de monsieur X est situé au lot de propriété de monsieur X est situé au lot VGE henia draa el mizan wilaya de tizi ouzou

✓ Causes et circonstances du sinistre

Les détériorations des peintures, de l'enduit constatées, lors de l'expertise des lieux, sous les plafonds et sur les murs d'une chambre, ont été provoquées par des infiltrations d'eau de la dernière chute de pluie

✓ Nature des dommages

- Enduit
- Peinture

paiement de l'indemnité effectué le 18/04/2023 d'un montant de 18580,00 DA par chèque bancaire N°4510295 (Voir annexe N° 09).

- Le 18/04/2023 : règlement de la quittance d'expertise par la SAA (paiement de l'expert). (Voir annexe 10).

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

1-1 La souscription du contrat multirisque professionnelle

Spécialise en production « ou souscription », ce gestionnaire en contact avec les clients, ce contrat entre « l'assureur et l'assuré » convient :

- D'un événement ou d'une liste d'événements, repris dans la police d'assurance et garantie par l'assureur;
- D'une prime payé par l'assuré à l'assureur.

Après avoir étudié leur demande qui consiste de connaître les éléments suivent :

- La nature d'activité ;
- La situation superficielle de son local ;
- Qualité et nombre d'employés ;
- Les moyens de production de protection et de prévention mise en œuvre contre incendie, l'explosion et le vol ;
- Le capitale et type du matériel à assurer.

A partir de ces informations, l'assureur peut effectuer le calcul statistique tient compte essentiellement de la probabilité de réalisation du risque et de cout des sinistres à l'aide d'un système informatique ORASS.

Figure N° 05 : Page d'accueil du logiciel ORASS.



Source : logiciel utilisé par la SAA.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

On entre sur le système à l'aide d'une adresse et mots de passe spécial pour chaque agence puis on clique sur risque divers puis production quand il s'agit d'une souscription pour un nouveau client on clique sur affaire nouvelle.

L'onglet police permet de définir la catégorie concernée, les informations sur l'assuré, la date de souscription et la durée du contrat, il s'agit aussi le paiement si c'est avec chèque ou en espèce.

1er étape fiche assuré « affaire nouvelle »

En remplissant les informations de l'assuré :

- Le nom et le prénom .
- l'adresse .
- le type d'activité et son secteur .
- Le numéro de téléphone ou l'adresse E-mail.

Le système va donner automatiquement un numéro pour chaque client qui se compose de code d'agence, la branche multirisque professionnelle et le code de l'assuré le numéro.

Par exemple : 2005-1223 /000415

Figure N°06 : Onglet police dans l'Orass

Source : logiciel utilisé par la SAA.

2eme étape risque assuré

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Cette étape passe par deux étapes. En premier lieu, le producteur entre dans l'onglet site pour renseigner le type de risque à assurer ainsi que l'adresse ou se situe le risque, celui-ci doit être un local clôturé.

En deuxième lieu, il entre dans l'onglet caractéristiques (voir figure N°03) ou le producteur demande à l'assure les détails de l'activité :

- L'adresse du locale ;
- La nature d'activité, surface développée et nombre d'employés ;
- Type de glace « qualité », nombre de glace intérieure et extérieur et la valeur des glaces ;
- Qualité de l'assuré, soit propriétaire ou locataire ;
- La valeur de capitale assurée ;
- La limite de remboursement du matériel en cas de vol ;
- La limite de remboursement de dégât des eaux en cas de sinistre.

Figure N°07 : Onglet caractéristique Orass

Police	Caract/Police	Site	Caractéristiques	Garanties	SMP /
Dossier Incendie					
Bâtiment :			Valeur Reconstruction (Vétusté Déduite)		
Valeur Totale du Contenu (DA)			2.990.175,14		
Activité			Matériaux de construction [contenu limité à 3000000]		
Superficie des locaux (m²)					
Qualité Assuré			Propriétaire		
Valeur Matériel Electrique (DA)					
Dossier Vol					
Limite Garantie Vol (en % du Contenu)			100 %		
Dossier Dégâts des eaux					
Dossier Responsabilité civile					
Nombre Employés			4,00		
Dossier Bris de Glâces					
Dossier Extension					

Source : logiciel utilisé par la SAA.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Source : logiciel utilisé par la SAA.

Une fois que l'assuré accepte la prime qui lui est proposée, le producteur valide le contrat ou un numéro de police est donné automatiques sous un numéro d'ordre (Ex : 1223002565) procède à l'impression du contrat en trois exemplaires sera donné à l'assuré, un autre gardé au niveau de l'agence et un autre transmis à la Direction Régionale de Tizi-Ouzou pour contrôl.

1. Les Avantages

Le logiciel ORASS, utilisé par la Société Algérienne des Assurances (SAA), offre plusieurs avantages pour la gestion des activités d'assurance. Voici quelques-uns des principaux avantages :

❖ Gestion Intégrée des Assurances

- Centralisation des Données: Le logiciel permet de centraliser toutes les données relatives aux clients, aux polices d'assurance, aux sinistres, et aux paiements, facilitant ainsi la gestion et l'accès à l'information.
- Efficacité Opérationnelle : En intégrant différents processus de gestion, ORASS améliore l'efficacité opérationnelle en automatisant les tâches administratives et en réduisant les erreurs humaines.

❖ Amélioration du Service Client

- Suivi et Gestion des Réclamations : ORASS offre des fonctionnalités avancées pour le suivi et la gestion des réclamations, permettant une résolution plus rapide et plus efficace des sinistres.
- Personnalisation des Offres : Le logiciel permet de personnaliser les polices d'assurance en fonction des besoins spécifiques des clients, améliorant ainsi leur satisfaction et leur fidélisation.

❖ Conformité Réglementaire

- Mises à Jour Automatiques : ORASS peut être configuré pour se conformer automatiquement aux nouvelles régulations et lois du secteur des assurances, réduisant ainsi le risque de non-conformité.
- Audit et Reporting: Le logiciel offre des outils d'audit et de reporting qui facilitent la production de rapports réglementaires et la supervision par les autorités compétentes.

❖ Analyse et Prise de Décision

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- Analyse des Données: ORASS permet l'analyse approfondie des données, fournissant des insights précieux pour la prise de décision stratégique.
- Rapports Personnalisés : Les fonctionnalités de reporting avancées permettent de générer des rapports personnalisés pour mieux comprendre les performances et identifier les opportunités d'amélioration.

❖ Sécurité des Données

- Protection des Informations Sensibles : Le logiciel est conçu pour protéger les données sensibles des clients grâce à des mesures de sécurité avancées, garantissant la confidentialité et l'intégrité des informations.
- Contrôles d'Accès : ORASS offre des contrôles d'accès stricts, permettant de gérer qui peut accéder à quelles informations, réduisant ainsi les risques de violation de données.

2. les Limitations

Le logiciel ORASS est utilisé par la compagnie d'assurances SAA (Société Algérienne des Assurances) en Algérie. Comme tout logiciel de gestion dans le secteur des assurances, ORASS présente probablement certaines limitations et défis courants. Voici quelques-unes des limitations potentielles qui pourraient être rencontrées :

❖ Complexité de l'interface utilisateur

- Les logiciels spécialisés comme ORASS peuvent avoir des interfaces complexes qui nécessitent une formation approfondie pour les utilisateurs.
- L'ergonomie et la facilité d'utilisation peuvent parfois être insuffisantes, ce qui ralentit les opérations quotidiennes.

❖ Intégration avec d'autres systèmes

- L'intégration avec d'autres systèmes internes ou externes (comme les systèmes bancaires, les plateformes de gestion des sinistres, etc.) peut être limitée ou complexe.
- Les données peuvent ne pas être facilement exportables vers d'autres logiciels, créant des silos d'information.

❖ Flexibilité et personnalisation

- Les capacités de personnalisation peuvent être restreintes, rendant difficile l'adaptation du logiciel aux besoins spécifiques de l'entreprise.
- Les mises à jour ou modifications peuvent nécessiter l'intervention des développeurs du logiciel, ce qui peut engendrer des coûts supplémentaires et des délais.

❖ Support technique et maintenance

- Le support technique peut être limité en termes de disponibilité ou de réactivité, surtout en cas de problème majeur.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

- Les coûts de maintenance peuvent être élevés, notamment si le logiciel nécessite des mises à jour fréquentes pour rester conforme aux réglementations en vigueur.
- ❖ **Sécurité des données**
 - La gestion des données sensibles des clients nécessite des mesures de sécurité rigoureuses. Toute faille de sécurité pourrait avoir des conséquences graves.
 - Les exigences de conformité avec les réglementations locales et internationales sur la protection des données peuvent être difficiles à satisfaire.

Chapitre 03 : analyse des sinistres au sien de l'agence d'assurance de Draa El mizan SAA

Conclusion

On conclure 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'assurances, la gestion de sinistre est un élément déterminant dans la concurrence entre compagnie et pour l'amélioration de l'image de l'industrie d'assurance.

Ce stage nous a beaucoup appris, tant au niveau formation qu'au niveau personnel. Chaque entreprise d'assurance est libre d'enrichir encore la liste des garanties contenues dans ses contrats MRH. Chaque assuré est, quant à lui, libre de choisir la formule qui lui convient le mieux.

Contrairement à d'autre pays, l'Assurance Multirisque Habitation n'est pas bien commercialisée en Algérie, car cette branche d'assurance n'est pas obligatoire.

Les contrats Multirisques Habitations peuvent être commercialisés auprès des particuliers par les réseaux traditionnels ainsi que par les établissements financiers. L'assuré du troisième millénaire a besoin de régler tous les problèmes en un seul contrat, besoin de disposer d'un bouquet de garanties cohérentes et complémentaires les unes avec les autres, besoin d'être en relation avec un petit nombre d'assureurs, voir un seul.

Conclusion générale

Conclusion generale

L'assurance fait partie de notre quotidien, technique de protection contre les aléas de la vie (incendie, vol, catastrophes naturelles... etc.), elle répond à un besoin viscéral de sécurité ; mais elle constitue aussi un outil de prévoyance (assurance en cas de vie, assurance en cas de décès). Ce qui fait de l'assurance un instrument incontournable de gestion du patrimoine.

L'assurance multirisques habitation joue un rôle fondamental dans la protection des biens et des personnes, offrant une sécurité essentielle face aux divers aléas de la vie. En examinant le professionnalisme requis dans la gestion de ces polices d'assurance, il devient évident que la compétence et l'engagement des professionnels de l'assurance sont déterminants pour assurer une couverture adéquate et une satisfaction client optimale.

L'assurance multirisque professionnelle joue un rôle important en tant qu'institution financière dans le développement du secteur économique. Cependant, il n'y a pas d'assurance multirisque standard, mais elles ont toutes les mêmes vocations, permettre aux entreprises et auto-entrepreneurs de surmonter les difficultés financières suite à un incident, un sinistre ou une erreur professionnelle. Les garanties de cette assurance permettent de poursuivre une activité mise à mal et de la relancer au plus vite et dans les meilleures conditions. L'assurance multirisque professionnelle à des formules ajustable selon les besoins existant pour de nombreux secteurs d'activité (artisan, commerçant, auto-entrepreneur, profession libérales).

On précise que nos poursuites ont été justifiées par les principaux risques lesquelles sont devenus des enjeux majeurs dans la détermination des garanties souscrites dans un contrat d'assurance.

Parallèlement, la gestion des sinistres automobiles représente un autre aspect crucial de l'industrie de l'assurance. Une démarche rigoureuse et structurée dans la gestion des sinistres est indispensable pour garantir une indemnisation rapide et équitable, renforçant ainsi la confiance des assurés. La gestion des sinistres exige non seulement une expertise technique, mais aussi une sensibilité aux besoins et aux attentes des clients, soulignant l'importance du professionnalisme dans chaque étape du processus.

En conclusion, l'efficacité de l'assurance multirisques habitation et la gestion des sinistres automobiles repose sur une approche professionnelle, intégrant des compétences techniques et humaines. Les défis et les évolutions du secteur

imposent une adaptation continue des pratiques pour répondre aux exigences croissantes des assurés et maintenir la viabilité des entreprises d'assurance. Il est essentiel pour les acteurs du secteur de renforcer constamment leur expertise et d'améliorer leurs processus afin de garantir une protection fiable et un service de qualité à leurs clients.

Bibliographie

Ouvrages :

1. Couilbault.F.elishaberg.c.la trace M ;<>.5 -ème Edition. Argus paris. 2002.p,43
2. CHRISTIAN HESS <> Edition. Economica .2000. p.10
3. DOMINIQUE Henri, ROCHET, Jean-Charles. , « Microéconomie de l'assurance ».
4. Edem-p.10 OUALI Mohand ,« rétrospective, état des lieux et perspective » revenu de l'assurance N°12, 1er semestre 2013.Alger : édition CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES , juillet 2013, p 06
5. François, couilbant .constant Elias berg .op cite p.59
6. .François ,couilbant ,constant Elias berg .op cite p59
7. .F.ewald.j.h.lorenzi .<> edi .economica .1997.p.9
8. Foucher Mlakoff, « Technique d'assurance, assurance des biens et des personnes produits financiers », édition, 2015, pp.17, 18.
9. Foucher Mlakoff, Op.cit., p.17.
10. JEROME Yetman , « manuel international de l'assurance » , 2ème édition , p.4
11. JEROME Yetman , Op.cit. p.10.
12. JEROME Yetman , Op.cit. p.12
13. Julien.molard.op.clt. p.31
14. Julien -meulard .op.clt.p32
15. HASSIBA, introduction a l'étude des assurances économiques ENAL, Alger. 1984.p24
16. HASSIBA introduction à l'étude des assurances économiques éditions ENAL, Alger, 1984, p 25
17. Edem-p.10 OUALI Mohand ,« rétrospective, état des lieux et perspective » revenu de l'assurance N°12, 1er semestre 2013.Alger : édition CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES , juillet 2013, p 06.
18. KPMG: guide investir en Algérie, édition KPM 2012 p 269.
19. Support de cours droit des assurances 2022/2023

Memoires

1. Benzianed.D ;mémoire de magistere.universite de Bejaia .science économique
2006-p 08
2. BOUARABA Celia, BOURABA Lamia : « L'assurance multirisque habitation cas
de la SAA agence 2061 », UMMTO, sciences financières et comptabilité, 2018,
P72.

Article et Ordonnances :

1. L'article 2 de l'ordonnance ; n-95-07 du 25 janvier 1995 p 7
2. L'article 2 de l'ordonnance ; n-95-07 du 25 janvier 1995 8
3. L'ARTICLE 01 DE L'ORDONNANCE 74/15/DU 31/01/1974 RELATIVE A L'OBLIGATION D'ASSURANCE DES VEHICULES AUTOMOBILE ET DU REGIME D'INDEMNISATION DES DOMMAGES.MODIFIER ET COMPLETE PAR LA LOI N-88-31
4. Article 5.SAA. (condition generale ,assurance auto)
5. La loi n°07-05 du 13 mai 2007, article 467 à507 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975 portant code civil Algérien
6. L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales
7. Le barème l'indemnisation édicte par la loi 88-du 19/07/1988 Le barème l'indemnisation édicte par la loi 88-du 19/07/1988
8. La loi n°07-05 du 13 mai 2007, article 467 à507 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975 portant code civil Algérien
9. L'ordonnance 95/07, Op.cit
10. L'ordonnance 95/07 du 25 – 01 – 95 relative aux assurances dispose dans son article 15 alinéa 5.
11. L'article 21 de l'ordonnance 74-15.
12. L'article 19 de la convention inter-entreprises relative au règlement des sinistres automobiles
13. Document interne, SAA DRPP, non paginé
14. Chiffre clés du marché .Op. Cit.
15. Chiffre clés du marché .Op. Cit

Sites

1. <https://cna.dz/>
2. <https://btsassurance.e-monsite.com/pages/fondamentaux-de-l-assurance/coassurance-et-reassurance.html>.
3. <https://qweri.lexum.com/w/onlegis/lo-1997-c-16-ann-a-fr#!fragment/art110par4>
4. <https://www.uar.dz/>
5. <http://http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>
6. <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>
7. <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>
8. <https://www.idemcom.com/solutions/administrations/>
9. <https://www.uar.dz/>
10. <http://http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>
11. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/dz/pdf/2019/kpmg--guide-investir-2019/KPMG-GUIDE-INVESTIR-2019.pdf>
12. https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/Presentation_Seminaire_UAR_CCR.pdf
13. https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/Presentation_Seminaire_UAR_CCR.pdf
14. <https://www.l lynx.fr/assurance-auto/sinistre/declaration/>
15. <https://www.mcours.net/cours/pdf/hascl1/hasbngclic186.pdf> .
16. <https://fr.scribd.com/document/592858729/1-Memoire-2020-2021-NTIC> .

17. <https://www.lkeria.com/Location-droits-obligations-Algzer.php>
18. <https://www.l lynx.fr/assurance-habitation/garantie/exclusions-garantie/>
19. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2123>

20. <https://entreprise.mma.fr/>
21. <https://www.lkeria.com/Location-droits-obligations-Algzer.php>
22. <http://www.assurance-et-mutuelle.com/assurance/assureur-definition.html>
23. <http://www.assur.land.com/amp/assurance-blog-assurance-actualite/les-differents-types>
24. <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm> 24
25. <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>
26. <http://www.uar.dz/>
27. <http://www.entreprise.mma.fr/multirisqueprofessionneldefinition>
28. <https://www.lkeria.com/Location-droits-obligations-Algzer.php>
29. <https://www.goole.com/amp/s/www.assurland.com/amp/assurance-blog-assurance-actualite/les-differents-types-d-assurances-116644.html>
30. <https://www.legavox.fr/blog/elodie-phassard/assurance-dommages-assurance-personnes-14069.htm>
31. <http://www.uar.dz/chiffres-cles-du-secteur/>
32. <https://www.assurances.info/metier-assureur/les-acteurs-compagnie-assurance/>

Résumé

Les pouvoirs publics ont consacré beaucoup d'efforts pour dynamiser l'activité assurantielle algérienne depuis l'indépendance jusqu'à nos jours.

Les branches d'assurance automobile et d'assurance multirisque dominant largement le marché assurantiel algérien, mais elles accusent un retard. Ces branches sont censées jouer un rôle encore plus déterminant dans le financement du développement. Dans un contexte concurrentiel comme celui de l'assurance automobile, les assureurs doivent continuellement améliorer leur segmentation tarifaire afin d'adapter au mieux leurs primes aux risques assurés.

Pour exploiter pleinement le potentiel de l'assurance en Algérie, il est nécessaire de mener une stratégie de réformes approfondies et solides.

Mots clés: Assurance, automobile, multirisque habitation, multirisque professionnelle, risque, prime, garanties, Algérie.

Abstract

The public authorities have dedicated significant efforts to energize the Algerian insurance industry from independence to the present day.

The automotive insurance and multi-risk insurance sectors overwhelmingly dominate the Algerian insurance market, yet they lag behind. These sectors are supposed to play an even more critical role in financing development. In a competitive context such as automotive insurance, insurers must continually improve their rate segmentation to better align premiums with the insured risks.

To fully harness the potential of insurance in Algeria, a strategy of thorough and solid reforms is necessary.

Keywords: Insurance, automotive, multi-risk home, multi-risk professional, risk, premium, guarantees, Algeria.

Liste des tableaux:

Tableau N°01 : Les primes nettes et les primes après réduction selon les garanties

Tableau N°02 : Décompte Manuel

Tableau N°03:Evolution de la production en MRH durant les cinq dernières années

Tableau N°04:Evolution des règlements de sinistres en MRH durant les cinq dernières années

Liste des figures:

Figure N°01: . Les éléments d'un contrat d'assurance.

Figure N°02 :Organigramme de la direction régionale SAA de Tizi-Ouzou.

Figure № 03: Organigramme de l'Agence SAA de Drâa El Mizan (DEM)

Figure № 04 : : la gestion d'un dossier sinistre

Figure N° 05 : Page d'accueil du logiciel ORASS.

Figure N°06 : Onglet police dans l'Orass

Figure N°07 : Onglet caractéristique Orass

Figure N°08 : Garantie (capitaux/ primes) Orass

Figure N°09 : onglet quittance Orass

Tableau des matières :

Introduction générale	1
Introduction:	5
Section 1 : Généralité sur les assurances:	6
1. Historique de l'assurance	6
1.1 Les assurances pendant l'Antiquité	6
1.2. Les assurances au moyen âge	6
1.3 L'assurance maritime	7
A. Développement des échanges commerciaux	7
B. Essor de la navigation maritime	7
Historique de l'assurance	8
2. Définition générale d'assurance	8
2.1. Définition économique et financier	8
2.2. Définition juridique	9
2.3. Définition technique	9
2.4. Les éléments d'une opération d'assurance	9
2.4.1 Le contrat d'assurance	9
2.4.2 Les caractéristiques du contrat	10
2.4.3 Les éléments d'un contrat d'assurance	10
2.4.4. La prime ou cotisation	11
2.4.5. Le risque	11
2.4.6. Le sinistre	12
2.4.7. L'assuré	12
2.4.8. L'assureur	12
2.5. La division de risque par l'assureur	12
2.5.1. La réassurance	12
➤ Approche technique de la réassurance	12
➤ Approche juridique de la réassurance	13
2.5.3. La coassurance	13
➤ Approche technique de la coassurance	13
➤ Approche juridique de la coassurance	13
3. Le rôle de l'assurance	14
3.1. Le rôle social de l'assurance	14
A. Placement des cotisations	15

4. Les différentes branches d'assurance	15
4.1. Assurances de dommage	15
4.2. Assurance de personnes	15
4.2.1. Un contrat à caractère forfaitaire	16
4.2.2. Les assurances gérées en répartition	16
4.2.3. Les assurances gérées en capitalisation	16
Section 2 : Le secteur des assurances en Algérie	16
2. Historique de l'assurance en Algérie	16
2.1. L'assurance en Algérie sous l'autorité coloniale	17
2.2. La période après l'indépendance	17
A. 1 ère étape 1962-1966	17
B. 2ème étape 1966-1975	17
C. 3ème étape Période 1975-1988	18
D. 4ème étape Période de libéralisation et ouverture de marché	18
2.2. La composition du secteur algérien des assurances	18
2.2.1. Les sociétés publiques	18
2.2.2. Les sociétés privées algériennes	19
2.2.3. Les sociétés privées étrangères	19
2.2.4. Les sociétés mutuelles	20
2.2.5. Les compagnies publiques sont spécialisées	20
2.2.6. Une société publique de réassurance	20
Conclusion	21
Chapitre 02: l'assurance automobile et l'assurance multirisque	22
Introduction	23
Section 1 : l'évolution du secteur d'assurance en Algérie	24
1-1 la période coloniale	24
1-2- La période de l'indépendance	24
A-le contrôle de l'Etat	24
B-la phase du monopole de l'Etat	25
C- la libéralisation est l'ouverture du marché des assurances	25
Section 2 : le contrat d'assurance automobile	26
2-1- définition de contrat d'assurance automobile	26
2-2- Les types de contrat	26
A- Le contrat particulier	26
B- Contrat flotte	26
➤ les flottes naturelles	26

➤ les flottes artificielles.....	26
2-3- les garanties d'une police d'assurance automobile	26
2-3-1- garantie obligatoire	27
2-3-2- Garanties facultatives	27
A- Terre ou D,A,S,C	27
B- dommage collusion.....	27
C- Bris de glace.....	28
D- vol du véhicule.....	28
E-Incendie	28
F-Défense et recours	28
2-4- les conditions de souscription de validité de contrat d'assurance automobile	29
2-4-1- concernant le conducteur	29
2-4-2- concernant le véhicule.....	29
2-5- les étapes de règlement d'un sinistre automobile en Algérie	29
2-5-1- instruction de dossier sinistre	30
-Réception de la déclaration de sinistre.....	30
-Contrôles de garanties	30
Cas de l'ouverture pour ordre	30
2-5-2- gestion technique du dossier sinistre.....	31
A- L'expertise de dommage	31
B-Le décompte de règlement	31
C- Réajustement de la provision	32
2-5-3- Le règlement du dossier sinistre.....	32
2-5-3-1- différentes formes de règlement.....	32
2-5-4- Le recours.....	33
A Le recours au profit de l'assuré.....	33
B le recours au profit de l'assureur	33
2-5-5- la clôture du dossier	33
2-5-6- cas particulière de règlement de sinistre	33
A- dossier corporel	33
✓ cas de décès:	34
✓ cas d'iPP et /ou d`TT ;	34
Section 03 : La gestion des sinistres automobiles	35
1.La définition de la gestion du sinistre	35
2.Les mécanismes de la gestion du sinistre automobile	35
2.1. Déclaration du sinistre	35

2.1.1. La manière de déclarer un sinistre	35
2.1.2. Délais de déclaration	36
2.1.3. L'accusé de réception de la déclaration	36
2.2. Nomination de l'expert	36
2.3. Etude de responsabilité	37
2.3.1. L'assuré est responsable (fauteur).....	37
2.3.2. L'assuré n'est pas responsable (victime):	37
2.4 Le recours	37
2.5 Le processus de règlement des sinistres liés aux garanties automobile.....	37
2.5.1. Le règlement du sinistre de la garantie dommages	38
2.5.2. Technique d'indemnisation	39
2.5.3. Détermination du montant de l'indemnité	39
3. La gestion d'indemnisation d'un sinistre corporel en Algérie.....	40
Section 4 : L'assurance multirisque	41
1. L'assurance multirisque professionnelle	41
1.1 Définition de l'assurance multirisque professionnelle	41
1.2 Les biens assurés	41
1.2.1 Vos locaux professionnels	41
1.2.2 Leur contenu	41
1.3. L'assurance multirisque professionnelle est-elle obligatoire ?	42
1.4. La formalisation, prise d'effet et la durée du contrat	42
1.5. Résiliation du contrat	42
1.5.1. Les formes de résiliation	42
1.5.2. Cas de résiliation.....	43
1.6. Les obligations de l'assuré et l'assureur	43
1.6.1. Les obligations de l'assureur	44
1.6.2. Les obligations de l'assuré	44
1.7. Les sanctions	44
2. l'assurance multirisque habitation	44
2.1. Définition de l'assurance multirisque habitation	44
2.2.1. Les bâtiments :	45
2.2.2. Le mobilier personnel :	45
2.2.3. Les biens à usage professionnel :	45
3. Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire et non obligatoire	45
3.1. Cas où l'assurance multirisque habitation n'est pas obligatoire	45
3.2. Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire	45

3.3. Objet de contrat d'assurance multirisque habitation	46
3.4. Les garanties et leurs exclusions de l'assurance multirisque habitation	46
3.4.1. Responsabilité civile Privée	46
3.4.1.2. Exclusions de la garantie responsabilité civile privée	47
3.5. 1. La garantie incendie-explosion	47
3.5.2. Exclusions de la garantie incendie-explosion	48
3.6 .Dégâts des eaux	48
3.6.1. La garantie dégâts des eaux	48
3.6.2. Les exclusions de la garantie dégâts des eaux	48
3.7. Vol et vandalisme	48
3.7.1 La garantie vol et vandalisme ;	48
3.8. Bris de glace	49
3.8.1. La garantie bris de glace	49
3.8.2 Les exclusions de la garantie bris de glace	49
3.9. Catastrophes naturelles	49
3.9.1 La garantie catastrophes naturelles	50
3.9.2 Les exclusions de la garantie catastrophes naturelles	50
Conclusion	51
Chapitre 03: analyse des sinistres au sein de l'agence d'assurance de Draa El Mizane.	52
Introduction	53
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil	54
1- Historique de la SAA (Direction régional de Tizi-Ouzou)	54
2- La présentation de la SAA et son organisation	54
2.1- Au niveau central	54
2.2- Au niveau régional	54
3- Les différentes Fonctions des Départements	56
3.1- Département Administration Générale	56
3.2- Département Finance et Comptabilit	56
3.3- Département Automobile	56
3.4- Département Assurance de Personne	56
3.5- Service IARD II comporte quatre services :	56
3.6- Département Transport o Service production	56
3.7- Département Commercial	56
3.7.1- Service Étude et Statistique Il s'occupe de :	56
3.7.2- Service Animation et Prospection Il s'occupe de :	57
4- Organigramme des Agences	57

4.1- Service de Production	58
4.2- Service des Sinistres	59
4.3- Services Comptabilité et Finances	59
5- Missions et attribution des Agences.....	60
6- Perspective stratégique de développement de la SAA	60
6.1- Les stratégies et objectifs.....	60
7-Les produits de la SAA	61
7.1- Assurance transport Aérien, maritime et terrestre.....	61
7.1.1- Le choix du mode de garantie	61
7.1.2- Convenance pour la garantie des voyages	62
7.1.3- Les besoins d'assurance	62
7.2- Assurance Automobile	62
7.2.1- Dommage avec ou sans collision « tous risque »	62
7.2.2- Dommages – collision.....	62
7.3- Assurance Matériel roulant	62
7.4- Assurance des Risques industriels	62
7.4.1- Assurance incendie annexes.....	62
7.4.2 Assurance bris de machine	63
7.5- Assurance perte de produits en entrepôts frigorifiques.....	63
7.5.1- Assurance tous risques matériel électrique et électronique.....	63
7.6- Assurance CAT-NAT (catastrophes naturelles).....	63
7.7- Assurance habitation	64
7.7.1- L'incendie et l'explosion.....	64
7.7.2- Le vol.....	64
7.7.3- Bris de glaces	64
7.7.4- Dégâts des eaux.....	64
7.7.5- Responsabilité civile familiale	64
7.8- Assurance multirisque professionnelle.....	64
7.9- Assurance multirisque exploitation agricole	64
7.10- Assurance multirisque serres	65
7.11- Assurance multirisque avicole.....	65
7.12- L'assurance multirisque incendie / grêle	65
7.14- Assurance engineering et construction	65
7.14.1- Assurance tous risques chantier / montage	65
7.14.1.1- En cours de travaux	66
7.14.1.2- Hors travaux	66

7.14.2- La responsabilité civile professionnelle	66
7.14.3- L'assurance engins de chantier	66
Section 2 : la gestion d'un dossier sinistre	67
2.1. La déclaration de l'accident Règlement	67
A. Les Formes de la Déclaration	67
B. Délai de Déclaration	67
2.2. L'expertise	68
A. L'expertise Contradictoire	68
✓ La Contre-Expertise	68
✓ La Tierce Expertise	68
2.2.3. Procédure d'indemnisation	69
A. Etude des Responsabilités	69
B. Les modalités de calcul des indemnités	69
2.6.1. La police d'assurance du sinistré	70
Fiche de traitement du Sinistre	71
3. L'assurance multirisque	71
3.1 L'assurance multirisque habitation	71
3.2 Evolution de la production en MH	72
3.3 Evolution des règlements de sinistres en MRH	72
Etude de cas déclaration et règlement de sinistres	74
1. Déroulement de l'étude de cas	74
1-1 La souscription du contrat multirisque professionnelle	75
1er étape fiche assuré « affaire nouvelle »	76
2eme étape risque assuré	76
3eme étape calcul de la prime	78
1. Les Avantages	79
2. les Limitations	80
Conclusion	82
Conclusion generale	83

Annexe N°01 :

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE



دعوى مادية ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

توقيع هذه المعايمة إجباريا من طرف السائقين
و لا تشكل اعترافا بالمسؤولية بل كتمعا بالمعانات
و الوقائع قصد الإسراع بالنسوية

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 : المكان بالضبط

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

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule الشهود : الإسم و العنوان. وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارات بين الهمما أ أو ب

préciser auquel : A ou B

Véhicule A سيارة أ		Véhicule B سيارة ب
Véhicule Marque, Type : N° d'immatriculation : Venait de : Allant vers :	1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file 2) Roulait dans le même sens et sur une file différente 3) Roulait en sens inverse 4) provenait d'une chaussée d'efférents 5) Venait de droit (dans un carrefour) 6) S'engageait sur une place à sens giratoire 7) Roulait sur une place à sens giratoire 8) En stationnement 9) Quitait un stationnement 10) Prendait un stationnement 11) Reculait 12) Doubleait 13) Dépassement irrégulier 14) Changement de file 15) Virait à droite 16) Virait à gauche 17) S'engageait dans un parking un lieu privé, un chemin de terre 18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre 19) Emprétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse 20) Roulait en sens interdit 21) Inobservation d'un signe de priorité 22) Faisait un demi-tour 23) Ouvrait une portière	السيارة : الصفحة : رقم التسجيل : القائمة من : المنجهة إلى : المؤمن له (انظر شهادة التأمين) : اللقب : الإسم : العنوان : شركة التأمين : رقم وثيقة التأمين : شهادة صلحة من : الوكالة : السائق (انظر رخصة القيادة) : اللقب : الإسم : العنوان : رقم رخصة القيادة : المعلمة في : من طرف ولاية : من صفته (أ ب ج د هـ) (رقم تصنيف في دية) بنيا بواسطة سهم ← نقطة الإستخدام الأولية المخاضر الواضحة :
Assuré (voir attest. d'assurance) : Nom : Prénoms : Adresse : Ste d'assurances : N° police : Attest. valable du au Agence : Conducteur (voir permis de conduire) Nom : Prénoms : 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 	اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الحالات الصالحة (1) اصطدام من الخلف وكان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف (2) يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف (3) يسير في الجهة المعاكسة (4) قاعا من طريق مختلفة (5) قاعا من اليمين (داخل مقرق) (6) داخل في ساحة ذات إتجاه دائري (7) سائرا في ساحة ذات إتجاه دائري (8) في حالة توقف (9) خارجا من الوقوف (10) على وثك الوقوف (11) يتأخر (12) يتجاوز (13) تجاوز غير قانوني (14) تغير خط السير (15) يتحرف إلى اليمين (16) يتحرف إلى اليسار (17) يتخلل في موقف صومري، في محل خصوصي في طريق غير معينة (18) يخرج من موقف صومري من محل خصوصي في طريق غير معينة (19) يتأخر جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير (20) يسير في إتجاه ممنوع (21) لم يحترم علامة الأسبقية (22) يقوم بصفف دورية (23) يفتح باب سيارة بينوا عند الحالات التي جعلت فيها علامة (x) مخطط الحادث	السيارة : الصفحة : رقم التسجيل : القائمة من : المنجهة إلى : المؤمن له (انظر شهادة التأمين) : اللقب : الإسم : العنوان : رقم رخصة القيادة : المعلمة في : من طرف ولاية : من صفته (أ ب ج د هـ) (رقم تصنيف في دية) بنيا بواسطة سهم ← نقطة الإستخدام الأولية المخاضر الواضحة : ملاحظات :
Dégâts apparents : Observations : Signature des conducteurs : A	Indiquer le nombre de cases manquantes d'une croix → Crosquis de l'accident : A	Signature des conducteurs : B

Ne rien modifier sur le constat après séparation des exemplaires
لا تغريروا المعايمة بعد فصل النسخ

Annexe N°02 :

التصريح : بملا هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 ايام (7 jours) إلى المؤمن (في 3 ايام في حالة سرقة السيارة)
إلى المؤمن (في 3 ايام في حالة سرقة السيارة)
أمر 95/07
إلى المؤمن (في 3 ايام في حالة سرقة السيارة)

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

2) Plan :
 Désigner les véhicules par A et B conformément au recto
المخطط
 بينو السيارتين بحرفي أ و ب طبقا للصفحة الأولى وضموا كذلك :
 - مخطط الطرق
 - اتجاه السيارات
 - موضعها وقت الاصطدام

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

4) A-t-il été établi :
 Un procès-verbal de gendarmerie ?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 Un rapport de police ?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 Si oui : Brigade ou commissariat de : **هل حرر محضر من طرف الذرك الوطني تقرير من طرف الشرطة في حالة الإيجاب : فرج أو محافظة للشرطة المتخصصة**

5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule ?
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré ?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 Date de naissance : : **السائق للمؤمنته : هل هو السائق الاعتيادي لها؟ هل يسكن إعتاديا عند المؤمن له؟ تاريخ الميلاد :**

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

Quanté ? : **متى : عند الحاجة (اعترا) :**
 Eventuellement téléphoner à : **قد سرقت، بيوا الرقم في مشلة الصفح**
 a été volé, indiquer son numero dans la série du type : **مزهونة اسم و عنوان هيئة القرض :**
 est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : **من الوزن للثقل حملة الحمولة مرتبطة بسيارة أخرى (جاز أو مجرور) في وقت الحادثة، بيوا رقم تسجيل السيارة الأخرى مجموع الحمولة : اسم الشركة للمؤمنته : رقم وثيقة التأمين :**

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

8) Blessé (s) : **الجريح**
 Nom, et prénom : : **اللقب و الإسم :**
 Age : : **السن :**
 Adresse : : **العنوان :**
 Profession : : **المهنة :**
 Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : : **صندوق الضمان الاجتماعي و رقم الإختراط :**
 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^{er} soins, hospitalisation à : : **العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :**

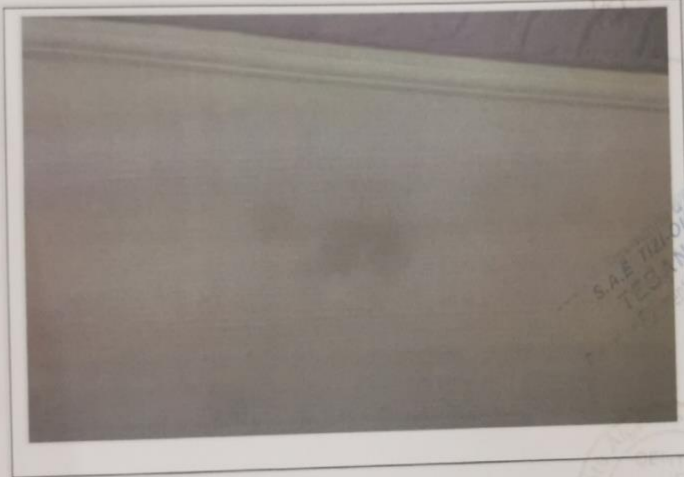
A le : **في**
 Signature de l'assuré : : **إمضاء المؤمن له**

Impression des Formulaires CUSTAS (12) 90-80 10


Annexe N°03 : feuille du contrat d'assurance MRH



Annexe N°04 : les dommages causés par le sinistre



Annexe N°05 : contrat d'assurance multirisque habitation



الشركة الوطنية للتأمين
Société Nationale d'Assurance
Société Par Actions (S.A.) Société Nationale d'Assurance
 par abréviation « SAA » au capital social de 30 Milliards de Dinars
 Siège social : Immeuble SAA, Quartier d'Affaires Bd Elzouar - Alger
 R.C/00310012692/0016 - N.I.F. : 000016001269222 - N.I.S. : 097916001269222
 A.L.P. : 10670810301 - Tél : +213 (0) 21 225 000 / 050 / 151 Téléfax : +213 (0) 21 225 100

Police - Multirisque habitation (R.S)
 Renouvellement avec Modif TIRD
 N° : 2005 - 1221001449 / 9

0092269

ANNAH			
Date avenant	02/02/2023		
Date d'effet	05/02/2023	Date d'échéance	04/02/2024
Données			
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agence	2005 Agence DRAA EL MIZAN		
Adresse	Route de Boghni Draa El Mizan	15400 DRAA EL MIZAN	
Telephone	020 23 41 04	Fax : 020 23 41 04	
Branche/Catégo	1221 Multirisque habitation (R.S)	Contrat Ferme	
Date d'effet	05/02/2023	Date d'échéance	04/02/2024
Informations			
Nom/Raison socia	ME ISSOLAH HASSANE		
Adresse	HENIA DEM	15400 DRAA EL MIZAN	
Activité	Transport Terrestre	Profession	Transporteur
Observation	HABITATION		
Caractéristiques Polices			
Spécificité			
1 HABITATION			
Adresse	: HENIA DEM		
Ville	: 15400 DRAA EL MIZAN		
Garanties	Capital	Taux	Prime
* Incendie explosions	3.500.000,00		800,00
Limite Frais de démolition (% de l'indemnité)	5,00		
Franchise sur Dommages Electriques	1.000,00		
Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité)	5,00		
Limite Perte Indirecte (% de l'indemnité)	5,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite responsabilité locative	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers < =	1.000.000,00		
Valeur Bâtiment	3.000.000,00		
Valeur contenu	500.000,00		
* Vol (Marchandises/Equipements)	500.000,00		500,00
Valeur Assurée	500.000,00		
Limite détérioration immobilière	150.000,00		
* Dégâts des Eaux			450,00
Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment)	1.500.000,00		
Limite Contenu	500.000,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers < =	100.000,00		
* Bris de Glaces	20.000,00		50,00
Valeur Assurée	20.000,00		
* Responsabilité Civile			60,00

Annexe N°06 : contrat d'assurance multirisque habitation (suite de l'annexe N°03)



الشركة الوطنية للتأمين
Société Nationale d'Assurance

Société Par Actions (SPA) Société Nationale d'Assurance
par abréviation « SAA » au capital social de 30 Milliards de Dinars
Siège social : Immeuble SAA, Quartier d'Affaires Bab Ezzouar - Alger
R.C / 00/B/0012692 00/16 - N.I.F : 000016001269222 - N.I.S : 097916001269222
A.I.F : 10670810301 - Tél : + 213 (0) 21 225 000 / 050 / 151 Téléfax : + 213 (0) 21 225 100

Police - Multirisque habitation (R.S)
Renouvellement avec Modif TIRD
N° : 2005 - 1221001449 / 9

Garanties	Capital	Taux	Prime
Franchise Dommages Matériels	1.000,00		
Limite Dommages Corporels par année d'assurance	1.000.000,00		
Limite Dommages Matériels par année d'assurance	500.000,00		
* Extension Infiltration d'eau à travers terra:			112,50
Limite de la Garantie	50.000,00		
* Dépannage à Domicile			250,00
Limite Electricité par événement :	10.000,00		
Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles)	10.000,00		
Limite plomberie intérieure par événement :	10.000,00		
Limite Vitres et serrurerie par événement :	10.000,00		

Il n'est rien changé aux autres clauses et conditions de la police à laquelle le présent avenant demeure annexé. Sont nulles toutes adjonctions ou modifications matérielles non revêtues du visa de la compagnie.

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
2.222,50	50,00	431,78	0,00	80,00	2.784,28

Fait à DRAA EL MIZAN, le 02/02/2023 par BEKHTI. N

Pour la SAA

Le Souscripteur

A

[Signature]

Annexe N°07 : déclaration d'accident « risques divers »



الشركة الوطنية للتأمين
Société Nationale d'Assurance

ت.د : 0792.14.25.62

Direction Régionale : T. ouzou

Agence : Draa El Mizan

DECLARATION D'ACCIDENT " RISQUES DIVERS "
(Incendie - Dégâts des Eaux - Vol - Bris de glaces)

Assuré	Tiers ou Victime
Nom et Prénom : Issalah Hassane	Nom et Prénom :
Adresse : Henia Draa El Mizan	Adresse :
Date du sinistre : 04.03.2023	Nom et adresse de la Cie d'Assurance :
Lieu du sinistre : Henia	Police :
Nature des dommages : dégâts des eaux	Nature des dommages :
Police N° : 2025/1221001449	Rapport du Darak-EL-Watani :
Effest de la Police : 05-02-2023	Établie le :

CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

Suite au sinistre chute de pluie. y avait des infiltrations d'eau et ça a pour cause des dégâts (dégradation de peinture et enduits).

Nom de l'Expert Mandaté

Le : 05-03-2023

Signature

Annexe N°08 : ordre de service

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

20/ Direction Régionale TIZI OUZOU

Agence : 2005 Agence DRAA EL MIZAN
N° dossier sinistre : 2023 \120004
Sinistre du : 04/03/2023
Date de déclaration : 06/03/2023
Nature des dommages : Matériel

ORDRE DE SERVICE N°2023--0004

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

Assuré : ISSOLAH HASSANE
Adresse : HENIA DEM
Nature du risque : HABITATION
Lieu du risque : HENIA DEM
Produit 1221 Multirisque habitation (R.S)
Police N° : 1221001449
Date d'effet : 05/02/2023
Date d'échéance : 04/02/2024

Signature et griffe de l'ordonnateur



Etabli le: 06/03/2023

Par : BEKHTI. N

: L'ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre

Annexe N°09 : requête d'expertise

Société Par Actions (SPA) Société Nationale d'Assurance
« S.A.A » au capital social de 30 Milliards de Dinars
S.A.A., Quartier d'Affaires Bab Ezzouar - Alger
N°0016001269222 - N.I.S : 09791600124
N°001 / 151 Téléphone : + 213

SAE
EXACT

الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات
Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

RAPPORT D'EXPERTISE / R.D

- MANDANT : SAA Agence 2005

- ASSURÉ : ISSOLAH Hassane

- ADRESSE : Vge Henia CNE Draa El Mizan

- SITUATION DU SINISTRE : Même adresse

- NATURE DU CONTRAT : M.H

- N° DE SINISTRE : N°2023/120004

- DATE ODS : 06/03/2023

- DATE DE SINISTRE : 04/03/2023

- EXPERT : TEBANI Farid

❖ Réf / SAE : 09-R2300290

Société Algérienne d'Expertise
CENTRE DE
TIZI-OUZOU
S.A.E TIZI-OUZOU
TEBANI F.
Expert en Bâtiment et Risques Divers

1

Annexe N°10 : quittance de règlement

Structures Gestionnaire	
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Agence	2005 Agence DRAA EL MIZAN
Identification de l'assuré	
Assuré:	ISSOLAH HASSANE
Police	2005 1221001449
Produit :	1221 Multirisque habitation (R.S)
Effet	05/02/2023 Echéance : 04/02/2024
Identification du Tiers	
Assuré:	DEGATS DES EAUX
Police	
Effet	Echéance :
Agence tiers	Code
Références du dossier	
N ° Dossier Sinistre	2005 - 2023 - 120004 Survenu le 04/03/2023
Accord de règlement	
N ° Règlement	2005 / 2023040001 Du 18/04/2023
Mode de règlement	
Bénéficiaire de l'indemnité	ISSOLAH HASSANE
Banque	B.D.L
N° cheque	4510295
Montant :	18.580,00
Date d'Emission du chèque :	18/04/2023
Dégâts des Eaux	Infiltration d'eau 18.580,00
Total: 18.580,00	

Je, soussigné ISSOLAH HASSANE demeurant à :HENIA DEM ,reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance** la somme de **18.580,00 DA, Dix-Huit Mille Cinq Cents Quatre Vingt DA** représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 04/03/23

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

Par : Ali FOURALI

Fait à DRAA EL MIZAN, le 18/04/2023

Par : Ali FOURALI

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

PAn° 15710/016459/201
DE L le = 16.05.2013
A DEM.

Page 1 / 1