

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de

Gestion

Département des sciences financières et comptabilités



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention de diplôme de Master

Option : Finance et Assurance

Thème

**Assurance automobile : Les différentes garanties et
La Gestion des sinistres au sein de la SAA de Boghni
Agence 2006**

Présenté par :

Melle BEHAL Nadia.

Melle LAZIZI Hakima.

Dirigé par :

M AKKOUL Jugurta

Devant les jurys composé de :

- **Mme DJELLOUT Fatima, maitre Assistante, Classe A, Présidente, UMMTO ;**
- **M. OUALIKENE Selim, Professeur, Examineur, UMMTO ;**
- **M. AKKOUL Jugurta, Maitre de conférences, Classe B, Rapporteur, UMMTO.**

Année universitaire 2022 - 2023

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier en premier lieu Dieu qui nous a donné la force et la volonté d'accomplir ce modeste travail et de parcourir ce long chemin qui nous a menés jusqu'ici.

En second lieu nous tenons à remercier notre promoteur Mme Akkoul jugurta, pour le temps précieux qu'il nous a accordé et pour son aide, son soutien et ses conseils.

Nous tenons également à remercier les membres de jury pour avoir Accepté d'évaluer ce modeste travail.

Nous remercions également directeur de la SAA de Boghni (Agence 2006), d'avoir accepté notre demande de stage, et de nous avoir encadrés et apporté l'aide et le soutien dont on avait besoin depuis notre premier jour de stage.

Nous aimerions adresser aussi nos remerciements à l'ensemble du personnel de l'agence 2006 pour leur accueil et leur disponibilité.

Enfin, Nous adressons nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont bien voulu nous accorder un peu de leur temps et leurs connaissances.

Nous exprimons notre gratitude à nos familles, pour leur soutien moral et financier et leurs encouragements.

DEDICACES

Nous dédions ce modeste travail :

- ❖ A nos très chers parents, qui nous ont guidée et encouragée tout le temps, notre mère qui était à nos côtés et nous a soutenue durant toute notre vie, et notre père qui a sacrifié toute sa vie pour devenir ce que nous sommes, merci à nos parents puisse Dieu tout puissant, vous préserver et vous accorder santé, longue vie et bonheur, et puisse nous aider à vous honorer, vous servir et vous combler.

- ❖ A notre très chère sœur qui nous a été d'un aide précieux dans notre parcours et à son mari et leurs enfants.

- ❖ A notre frère et sa femme.

- ❖ A l'ensemble de notre famille.

- ❖ A tous nos amis (es).

Liste des abréviations :

2A : Algérienne des assurances

AADL : Agence pour l'amélioration et de développement du logement

AGA : Agents généraux d'assurance

ARCM : convention d'assainissement des recours ou cout moyen

ATS : Algérie télécom satellite

AXA : Société d'assurance

BDG : Bris de glaces

CA : Chiffre d'affaire

CAAR : Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance

CAAT : Compagnie algérienne d'assurance transport

CASH : Compagnie d'assurance de hydrocarbures

CIAR : Compagnie internationale d'assurance et de réassurance

CNA : Conseil national des assurances

CNASAT : Caisse national des assurances sociales des accidents du travail et des maladies professionnelles

DA : Dinars algériennes

DASC : Dommages avec ou sans collision (tous risques limité)

DC : Dommages-collision

DR : Défense et recours / Direction Régionale

FGA : Fonds de garantie automobile

GAM : Générale d'assurance méditerranéenne

ITT : l'incapacité temporaire de travail

MAATEC : Mutuelle assurance algérienne des travailleurs de l'éducation de la culture

PV : Procès- verbale

RC : Responsabilité civile

SAA : Société algérienne des assurances

TR : Tout Risque

TRUST : Compagnie d'assurance de réassurance

TTC : Toute taxe comprise

VIV : Vol et incendie du véhicule

Sommaire

Chapitre I : Approche conceptuelle de l'assurance

Introduction

Section 1 : Évolution et histoire de l'assurance

Section 2 : Généralité sur l'assurance

Conclusion

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

Introduction

Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile

Section 2 : Différentes garanties des contrats d'assurance automobile

Conclusion

Chapitre III : la gestion des sinistres automobiles en Algérie (au sein de la SAA de Boghni agence 2006)

Introduction

Section 1 : La présentation de l'organisme d'accueil

Section 2 : La méthodologie de recherche

Conclusion

Liste des figures

N°	Titre	Page
01	Représentation de la structure d'une agence commerciale d'assurance	

Liste des tableaux

N°	Titre	page
01	Comparaison des méthodes de recherche	
02	Constat amiable d'accident type de la SAA.	
03	Nombre des sinistres de la SAA à l'agence 2006	

Introduction Générale

Depuis les premières civilisations jusqu'à nos jours, les sociétés humaines ont été confrontées à une multitude de risques mettant en péril leur sécurité financière et physique. Face à cette réalité, l'assurance est apparue comme un mécanisme essentiel, ancré dans l'esprit de solidarité. Elle offre une protection collective en répartissant les risques, permettant ainsi aux individus et aux entreprises de faire face aux imprévus de la vie. Au fil des siècles, ce système a évolué, se régulant par des lois statistiques et des contributions préalables, s'adaptant aux besoins changeants de la société et à la croissance des activités économiques.

L'histoire de l'assurance remonte à l'Antiquité, où elle débuta comme une pratique charitable avant de se structurer à travers des associations, notamment dans le domaine maritime. Au fil du temps, elle a pris une dimension indemnitaire, marquant ainsi le début d'un marché mondial d'assurance. En Algérie, un pays dynamique sur le plan assurantiel, l'assurance automobile joue un rôle prépondérant. Obligatoire pour tous les véhicules terrestres motorisés, elle assure tant les propriétaires que les passagers, garantissant l'indemnisation des victimes d'accidents de la route.

Toutefois, le secteur de l'assurance automobile en Algérie est confronté à des défis majeurs. Il soulève des questions fondamentales sur l'efficacité des stratégies de sélection des garanties d'assurance automobile et leur impact sur la gestion des sinistres.

Dans ce contexte, notre travail de recherche se propose de répondre à une problématique centrale :

Quelles options de gestion des sinistres la SAA propose-t-elle pour le secteur de l'assurance automobile ?

De cette question principale et ensemble de questions secondaires qui viennent à l'esprit et qui se posent comme suit :

- Comment peut – on définir une assurance ?
- Quelles sont les différentes garanties proposées par l'assurance automobile ?
- Quel est le processus de gestion des sinistres de la compagnie d'assurance ?

Introduction Générale

De cette question principale et ensemble de questions secondaires qui viennent à l'esprit et qui se posent comme suit :

- Comment peut – on définir une assurance ?
- Quelles sont les différentes garanties proposées par l'assurance automobile ?
- Quel est le processus de gestion des sinistres de la compagnie d'assurance ?

Pour répondre à cette question, nous avons formulé les deux hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : Les stratégies de sélection des garanties d'assurance automobile ont un impact significatif sur la gestion des sinistres.

Hypothèse 2 : Les politiques de gestion des sinistres dans le domaine de l'assurance automobile adoptées par la SAA sont efficaces.

Le choix du thème de recherche est particulièrement pertinent pour notre spécialité en Finance et Assurance. En explorant ce sujet spécifique, nous avons l'opportunité d'approfondir nos connaissances dans le domaine complexe de l'assurance automobile, un secteur étroitement lié à notre spécialisation. Cette étude nous permettra d'appliquer nos compétences financières et en assurance dans un contexte réel, renforçant ainsi notre expertise dans notre domaine d'études.

Cette étude adoptera une approche méthodologique mixte, combinant une recherche documentaire sur les concepts et les pratiques de l'assurance automobile, suivi d'une approche descriptive qualitative, à travers des entretiens avec des responsables de l'agence d'accueil pour le stage pratique visant à recueillir des informations internes pertinentes, et une analyse détaillée d'un dossier de sinistre réel, afin d'explorer les stratégies de sélection des garanties d'assurance automobile et leur impact sur l'efficacité de la gestion des sinistres dans la compagnie d'assurance SAA Agence 2006.

Introduction Générale

Ce travail est structuré en trois chapitres :

- Le premier chapitre offre un aperçu historique de l'assurance, de ses origines maritimes à son expansion dans d'autres domaines. Il clarifie les concepts associés à l'assurance automobile.
- Le deuxième chapitre se penche sur le développement spécifique du secteur de l'assurance automobile en Algérie, mettant en lumière les garanties obligatoires et facultatives dans les contrats d'assurance.
- Enfin, le troisième chapitre présente la compagnie d'assurance SAA, son organisation, ses services, ainsi que les détails de l'analyse par entretien et de notre étude de cas.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

Introduction

Ce chapitre s'articule autour de deux sections. La première sera dédiée au développement historique de l'assurance, où nous couvrons la naissance et l'évolution de l'assurance dans le monde en général et en Algérie en particulier. Dans la deuxième nous passons à décrire la généralité des concepts d'assurance dont divers termes et caractéristiques spécifiques aux activités d'assurance seront couverts.

Section 1 : Évolution historique de l'assurance

Cette section nous guide à travers l'évolution et l'histoire de l'assurance, depuis ses origines dans les échanges maritimes jusqu'à son développement moderne en Algérie. En explorant ces différentes phases, nous découvrons les fondements et les transformations qui ont façonné l'industrie de l'assurance telle que nous la connaissons aujourd'hui. Cette exploration nous permettra de comprendre l'émergence des systèmes complexes qui protègent les individus contre une variété de risques.

1-1-la naissance de l'assurance

L'histoire de l'assurance a traversé plusieurs époques. Selon certains auteurs, il conviendrait de distinguer entre la préhistoire et l'histoire de l'assurance. La première a été caractérisée par le prêt maritime et l'interdiction canonique des opérations à intérêts, deux facteurs déterminants pour l'expansion de l'assurance dont l'origine a été fixée au 14^e siècle. Dès lors, l'institution peut être caractérisée selon trois périodes principales: la première court du 14^e au 17^e siècle; c'est le temps où apparaît la police d'assurance; le mouvement a été accompagné à partir du 15^e siècle par un nombre croissant de codifications du commerce maritime. La seconde période débute au 18^e siècle et s'étend jusqu'au milieu du 19^e siècle; ce fut le temps de l'émergence des compagnies d'assurance. Le phénomène a été favorisé par l'avènement du calcul moderne des probabilités et des statistiques, des instruments que l'on doit à des personnalités comme Blaise PASCAL ou Pierre de FERMAT. La troisième période, qui s'étend jusqu'au 20^e siècle, est celle des grandes entreprises internationales d'assurance et du développement de l'assurance sociale. Depuis la fin de la Deuxième Guerre mondiale, on

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

voit apparaître le preneur d'assurance de plus en plus souvent au centre de la discussion, à l'instar du consommateur.¹

Et donc pour la naissance de l'assurance, la gestion a été assez longue. L'assurance a dû mûrir au cours des siècles pour arriver à devenir un système complet capable de répondre aux besoins de protection des individus²

1-1-1-Assurance maritime

L'assurance maritime est née et continue à se développer dans les ports de la méditerranée puis de l'atlantique au moyen âge. Le plus ancien contrat d'assurance maritime a été rédigé à Gènes en 1347, il est destiné à garantir le transport des marchandises contre les risques d'un voyage. C'est ainsi à Gènes qu'a été la première entreprise d'assurance en 1424³.

L'une des premières formes d'assurance maritime était la « police de grande aventure », dans laquelle les marchands investissaient conjointement dans un voyage en mer et partageaient les pertes et les bénéfices. Au fil du temps, des mécanismes plus complexes sont apparus, notamment des contrats d'assurance maritime écrits et les premières compagnies d'assurance spécialisées.

Au XVIIe siècle, Londres est devenue un centre majeur de l'assurance maritime, avec la création du Lloyd's de Londres en 1688, devenant ainsi l'une des organisations d'assurance les plus célèbres au monde⁴.

1-1-2- l'assurance terrestre

L'assurance terrestre est liée au besoin de l'homme de faire face contre les risques auxquels il est exposé dans sa vie quotidienne.

¹VINCENT BRULHART, Petite histoire de l'assurance: du commerce maritime à la protection du consommateur, [en ligne] : <https://stephan-fuhrer.ch/assets/files/Aufsaetze Dritter/2010 FS SGHVR - BRULHART - VersGeschichte.pdf>, consulté le 05/05/2023 à 12h00.

² K. BENAHMED, «Essai d'analyse de la relation entre l'assurance et la croissance économique en Algérie », Mémoire du magister, option MFB, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2014, p .32.

³ C PARTRAT, J-L. BESSON « Assurance non vie : Modélisation, Simulation », éd Economica, Paris, 2005, p.45

⁴ https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2008_76_no3_Boyer.pdf, consulté le 0/05/2023 à 14h00.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

Cette branche d'assurance a connu son apparition en Angleterre à la fin du XVII^e siècle, sous la forme d'assurance incendie. Au sens moderne, l'assurance remonte donc au grand incendie de Londres de 1666.⁵

1-1-2-1-L'Assurance contre l'incendie

L'assurance contre l'incendie a vu le jour à la suite du grand incendie de Londres du 2 septembre 1666⁶. A 1 heure du matin, L'incendie éclate dans une boulangerie et se propage d'une maison à maison, ce n'est qu'au bout de 4 jours qu'on arrivera à l'arrêter. Cet incendie détruit plus de 13000 maisons et près de 100 églises.⁷ A la suite de ce désastre, les autorités anglaises ont créé en 1667 le « fire office » qui a favorisé la naissance dès 1696 de plusieurs compagnies dont la « HAND in HAND », première compagnie d'assurance contre l'incendie.⁸

Par ailleurs, l'assurance incendie a pris son essor dans plusieurs autres pays. La France était le deuxième pays qui s'intéressait à cette branche, à travers la création des caisses de secours, appelées bureaux des incendies.⁹

1-1-2-2-L'Assurance sociale

L'assurance sociale est apparue en Allemagne en 1883 et couvre les accidents du travail et les maladies professionnelles. Sous l'ancien régime, les mesures de protection sociale étaient garanties par les coutumes et la religion. Pour ces types d'assurance, sont identifiés les risques ou les accidents et maladies que les travailleurs peuvent rencontrer dans le cadre de leurs activités professionnelles¹⁰.

1-1-3-L'Assurance vie

⁵ J-F BIGOT, « Droit des assurances : entreprises et organismes d'assurance », 2^e éd DELTA, Paris, 2000, p.12

⁶ J-F BIGOT, op cit, p12.

⁷ IBID, p. 14

⁸ 1 F.CUILBAULT, ELIASHBERG.C, LATRASSE.M, « les grands principes de l'assurance », 6^e édition, l'argus, paris, 2003, p15

⁹ Madouda HADDAD : « L'assurance crédit à l'exportation hors hydrocarbures en Algérie », mémoire de magister en science économique, option GE, université Mouloud Mammeri, Tizi- Ouzou, 2006, P. 16.

¹⁰ L'assurance comme nouveau modèle : le droit au lieu de l'indigence, [en ligne] :

<https://www.histoiredelasecuritesociale.ch/synthese/1883-1884-1889>, consulté le 05/05/2023 à 16h00.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

Avant que l'assurance vie ne devienne une assurance terrestre, elle était d'abord réalisée dans le cadre de l'assurance maritime. Elle est apparue grâce à ces derniers car les navigateurs devaient assurer les cargaisons d'esclaves comme marchandises à transporter puis l'équipage et le capitaine.

L'idée de l'assurance-vie a d'abord été interdite dans certains pays, puis elle est réapparue sous le nom de Tontine¹¹, devenant finalement ce qu'on appelle aujourd'hui assurance-vie. Dans sa forme actuelle, est attribuée à Lorenzo Tonti, un financier italien, et remonte à 1652. Soutenu par le puissant cardinal Mazarin, Lorenzo Tonti dirigeait des associations de personnes qui collectaient des fonds pour une période de temps limitée. À l'issue de cette période, l'association sera dissoute et le capital accumulé pendant cette période sera distribué au prorata de leur investissement initial aux associés survivants.

Un tournant majeur se produit en 1787 avec la création de la « Compagnie Impériale d'Assurance-Vie ». Cet organisme a pour objectif de proposer une assurance incendie ainsi qu'une assurance décès. Par décision du Conseil d'État de 1818, l'assurance-vie est ajoutée aux contrats existants.¹²

1-1-4-L'assurance contre le vol

Cette assurance est née par un groupe de commerçants pour s'aider eux-mêmes en cas d'un vol des caravanes transportant les marchandises. Elle a pour objet de couvrir la perte et les dommages causés au contenu assuré à la suite d'un vol, d'une tentative de vol ou encore d'un acte de vandalisme¹³.

1-1-5-L'assurance automobile

L'assurance automobile a été développée en 1945. Cette période a été marquée par un essor de l'industrie de l'automobile et l'extension, en conséquence, les accidents de la circulation se multipliaient et devenaient de plus en plus coûteux, au point où l'on n'hésitait pas à les qualifier de fléau social.¹⁴

¹¹ la tontine est un pacte liant plusieurs personnes ayant un immeuble ou des capitaux en commun. C'est le dernier survivant qui devient pleinement propriétaire du bien immobilier ou des capitaux.

¹² <https://placement.meilleurtaux.com/assurance-vie/historique-assurance-vie>, consulté le 06/05/2023 à 18h00.

¹³ <https://www.assurancesclavel.com/wp-content/uploads/2022/10/CG-REMORQUE-09-2021-CG-180406C.pdf>, consulté le 06/05/2023 à 8h30.

¹⁴ MAOUCHI Mansour et TADJDIT Chrifa ; « Les facteurs déterminants la demande de l'assurance de

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

1-2-Les assurances en Algérie

En Algérie, l'industrie de l'assurance a évolué au fil du temps. L'Algérie a été colonisée par la France au XIXe siècle, et c'est à cette époque que l'industrie de l'assurance occidentale a été introduite dans la région. Les premières compagnies d'assurance opérant en Algérie étaient généralement françaises.

Après l'indépendance de l'Algérie en 1962, le pays a nationalisé de nombreuses entreprises, y compris les compagnies d'assurance. L'État algérien a créé la Société Nationale d'Assurance (SAA) pour gérer le secteur de l'assurance en Algérie. Au fil des décennies, le marché de l'assurance en Algérie a connu diverses réformes et évolutions.

L'assurance en Algérie couvre aujourd'hui un large éventail de domaines, notamment l'assurance automobile, l'assurance habitation, l'assurance santé et d'autres types d'assurance. Le marché de l'assurance en Algérie continue de se développer pour répondre aux besoins croissants de la population¹⁵.

En résumé, l'assurance a évolué à travers les siècles, passant de simples accords maritimes à des systèmes complexes et variés protégeant les individus contre divers risques. De l'assurance maritime à l'assurance sociale, son histoire est marquée par des événements historiques majeurs et des avancées conceptuelles significatives. En Algérie, l'assurance a suivi un parcours similaire, s'adaptant aux besoins changeants de la société. Ainsi, l'assurance continue de jouer un rôle crucial en offrant sécurité et protection dans un monde en constante évolution.

Section 2 : Généralités sur l'assurance

Dans cette section, nous abordons la notion complexe et vital de l'assurance. Nous allons explorer les différentes facettes de ce domaine, de ses définitions variées à ses acteurs cruciaux, des contrats qui la régissent aux techniques sophistiquées de répartition des risques. Cette exploration nous permettra de comprendre l'assurance non seulement comme un outil financier,

personnes en Algérie », mémoire de fin d'étude ; option : monnaie, banque et environnement ; 2014 ; p6

¹⁵ Nour el Houda SADI, Mohamed ACHOUCHE, L'évolution du secteur des assurances en Algérie, depuis l'indépendance, [extrait en ligne], p227-238.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

mais aussi comme un mécanisme social et économique crucial qui impacte nos vies de multiples façons.

2-1- Définition de l'assurance

L'assurance peut prendre en compte plusieurs définitions :

2-1-1-Définition générale

D'une manière générale, l'assurance se définit comme une réunion de personnes, redoutant l'arrivée d'un événement préjudiciable, se cotisent pour permettre à ceux qui sont touchés par cet événement de faire face aux dommages résultant.¹⁶

2-1-2- La Définition juridique

selon l'ordonnance 95-07, (Article 02) La principale définition à laquelle on peut se référer se trouve dans le code civil, algérienne en son article 619 : « L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat¹⁷ ».

Toute opération d'assurance donne lieu à un contrat qui engage l'entreprise ou l'entreprise L'assureur, dénommé l'assureur, désigne l'assuré ou le souscripteur dans le présent contrat. il stipule expressément qu'une rémunération appelée prime ou plus sera versée prime, le souscripteur ou un tiers désigné par lui percevra des avantages ou En cas d'événement terrible appelé sinistre (accident, vol, maladie, décès, etc.), à condition que l'événement se produise dans la période de validité du contrat¹⁸.

¹⁶ L MEZDAD: « Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financier nationale », mémoire du magister en science économique, option MFB, université A. Mira Bejaia, 2006, p. 7

¹⁷ Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

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

¹⁸ CHRISTIAN Hess : « méthodes actuarielles de l'assurance vie », édition, Economica, 2000, p 10.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

2-1-3-Définition technique

D'après M. Joseph HEMARD : « 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 statistique¹⁹

2-1-4-Définition économique

Dans un contexte économique, l'assurance est un En garantissant le paiement d'une somme (indemnité ou prestation) si la personne qui a précédemment payé la prime est consciente du risque Cotisations sociales contractuelles (dans le cas des compagnies d'assurance) ou volontaires (dans le cas des compagnies d'assurance) mutuel)²⁰».

2-2-Les acteurs d'une opération d'assurance

Une opération d'assurance se compose de cinq éléments :

2-2-1-L'assuré : Est la personne morale ou physique qui repose la garantie²¹.

2-2-2-L'assureur : Est la personne qui est tenue de payer l'indemnité prescrite lorsque le risque d'assurance survient (généralement une société commerciale ou une mutuelle). La compagnie d'assurance doit être présente au préalable, Pendant et après un contrat d'abonnement :

- Avant l'exécution du contrat : le produit doit être conçu pour répondre aux exigences, Informer et conseiller les clients potentiels.
- A la signature du contrat : il doit s'assurer que la police d'assurance est établie dans les délais. Dès que possible et é Une fois sécurisé : non seulement il doit régler la créance, mais il doit également partager la dette Questions aux assurés, fourniture d'attestations, suivi de l'évolution des garanties, fourniture Réviser.²²

¹⁹COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie « Les grands principes de l'assurance », 13^{ème} édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2017, P45.

²⁰ Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007, P10.

²¹ Régine Marquet, «Le Volum'Techniques d'assurance », 2^{ème} édition, Edition FOUCHER, 2015, P14

²² REKIK Azzedine, ZIDANI Samir. Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances des

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

2-2-3-Le souscripteur :

Une personne morale ou physique (majeur non protégé ou mineurs émancipés). L'abonné est tenu de déclarer les risques et la conformité des risques, faire un don et il peut aussi agir au nom de ceux à qui il appartient.²³

2-2-4-Le bénéficiaire :

Voici qui obtient les avantages promis lorsque le risque se produit : Les souscripteurs et; ou fournissent des assurances aux tiers, notamment une assurance responsabilité civile ou décès. Ces bénéficiaires sont définis dans le contrat.²⁴

2-2-5-Le tiers :

Toute personne extérieure au contrat qui peut réclamer cet intérêt (par exemple, la bénéficiaire assurance décès, assurance responsabilité civile victimes, etc.).²⁵

2-3-Le contrat d'assurance

2-3-1- Définition d'un contrat d'assurance

Un contrat se définit comme un accord entre deux ou plusieurs personnes qui s'engagent respectivement à faire ou à ne pas faire quelque chose. Par exemple dans un contrat de vente, le vendeur s'engage à livrer l'objet, l'acheteur à en payer le prix convenu.²⁶

2-3-2-Les caractères d'un contrat d'assurance

Comme les autres contrats privés, ce contrat d'assurance est régie par le Code civil et présente les caractéristiques suivantes :

- **Aléatoire** : Il est impossible de signer un contrat sans risque, car l'allée est en réalité la plus essentielle Contenu du contrat d'assurance²⁷.

Personnes en Algérie cas assurance-vie. Bejaia. 2014. p10

²³ Régine Marquet, op cit, P14

²⁴ Idem, P14

²⁵ BENZIANE.D, «Essai d'analyse du système de couverture des risques dus aux catastrophes naturels en Algérie », mémoire de magister. Université de Bejaia. Sciences économiques, 2006, p9.

²⁶ TAURON. T :«les assurances», édition publibook, Paris, (2004), P.48

²⁷ <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance>, consulté le 08/05/2023 à 17h00.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

- **Consensuel** : Le consentement des deux parties est nécessaire et suffisant pour la formation et la validité d'un contrat d'assurance.²⁸
- **Synallagmatique** : L'assureur et l'assuré sont d'accord.
- **A titre onéreux** : Ce n'est plus gratuit, il faut payer des frais pour couvrir le risque.
- **Successif** : s'étale dans le temps, ce qui renforce son caractère aléatoire. Cette nature détermine le facteur temps de la garantie.
- **D'adhésion** : Les parties respectent toutes les clauses du contrat.
- **De bonne foi** : Aux fins de la conclusion d'un contrat d'assurance, une déclaration faite par l'assuré doit être fidèle et l'assureur n'a aucune obligation de vérifier les articles déclarés.²⁹

2-3-3-Les éléments d'une opération d'assurance

Dans une opération d'assurance, il existe quatre éléments, à savoir :

2-3-3-1- Le risque

Selon COURTIEU (2002), le risque est : « L'événement dommageable dont la survenance est incertaine (aléatoire), quant à sa réalisation ou à la date de cette réalisation ; il se dit bien de l'éventualité d'un tel événement en général, que de l'événement spécifié dont la survenance est envisagée ».³⁰

D'un point de vue juridique, le risque est un événement aléatoire futur ou La durée est indéterminée et indépendante de la volonté des parties. En assurance, le mot « risque » a plusieurs sens :

- ✓ Désignation des objets assurés (bâtiments, personnes, etc.).
- ✓ peut correspondre à l'objet de l'assurance ou à des événements assurables (incendie, crédit, décès, etc.).
- ✓ Cela pourrait signifier un événement nuisible.

²⁸ TAURROT. T, op cit, P.9.

²⁹ <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance>, consulté le 09/05/2023 à 08h00.

³⁰ BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, Op cit, P20.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

- ✓ Également utilisé pour la classification dans les industries³¹.

2-3-3-2- La prime

La prime désigne l'ensemble des contributions que verse l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée.

La contribution du souscripteur est déterminée à forfait ; il s'agit d'une prime fixe qui ne peut, en principe, être modifiée en cours de validité du contrat sans le consentement du souscripteur.

les primes généralement doivent être suffisantes pour:

- indemniser les sinistres survenus au cours de l'année
- couvrir les frais exposés par l'assureur³².

2-3-3-3- La prestation

Il s'agit du versement d'une indemnité qui est destinée:

- soit à l'assuré, par exemple en assurance incendie,
- soit à un tiers, par exemple en assurance de responsabilités,
- soit au bénéficiaire, par exemple en assurance vie (dans le cas du décès).

Il y'a deux sortes de prestations :

- des indemnités : qui sont déterminées, en fonction de son importance juste après la survenance du sinistre
- des prestations forfaitaires : qui sont déterminées à la souscription du contrat, juste avant la survenance du sinistre.³³

2-3-4- Technique de répartition des risques

³¹ Joël Wagner, Michel Fuino, Gestion du risque & introduction aux assurances, EPFL PRESS, Suisse, 2022, P19.

³² <https://www.capital.fr/votre-argent/prime-dassurance-principe-calcul-et-composition-1429123>, consulté le 15/05/2023 à 15h00.

³³ Belkacem YANAT, Bases techniques de l'assurance, Cours, Université de Tlemcen, 2023, P10-11.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

Il existe trois techniques de répartition des risques qui limitent l'exposition au risque d'une entreprise, à savoir : la coassurance, la réassurance et la rétrocession.

2-3-4-1-La coassurance :

La coassurance, c'est quand plusieurs personnes partagent proportionnellement le même risque compagnie d'assurance. Tout le monde accepte un certain pourcentage de risque et récompense le même pourcentage de la prime, et en cas de sinistre, il devra payer la même prime pourcentage des prestations dues. Le pourcentage accepté par chaque compagnie d'assurance et cela dépend principalement de la capacité financière personnelle. Chaque mutuelle n'a qu'un pourcentage de concurrence s'appelle un « quote-part ».³⁴

2-3-4-2- La réassurance :

La réassurance est l'activité dans laquelle une compagnie d'assurance transfère certains de ses risques à une autre partie L'assureur, appelé réassureur, n'a pas de relation contractuelle avec l'assuré. Dans cette technique, Les compagnies d'assurance sont au centre des programmes de transformation des risques. Cependant, il convient de noter que, La relation entre l'assureur et l'assuré stipulée dans le contrat d'assurance est différente de la relation entre l'assureur et l'assuré. Les compagnies d'assurance et leurs réassureurs sont nommés dans des documents spéciaux appelés traités de réassurance. Donc La réassurance est « l'assurance de l'assureur ».³⁵

2-3-4-3- La rétrocession :

La rétrocession est une opération par laquelle une société de réassurance cède une partie de ses risques réassurance auprès d'une autre compagnie d'assurance. Autrement dit, la régression est réassurance ou assurance tertiaire³⁶.

2-4-Rôles des assurances

³⁴ <https://elearn.univ-tlemcen.dz/mod/resource/view.php?id>

³⁵ <https://www.capital.fr/votre-argent/reassurance-definition-interet-et-fonctionnement>, consulté le 15/05/2023 à 19h00.

³⁶ <https://www.argusdelassurance.com/juriscope/glossaire/reassurance.109944>, consulté le 16/05/2023 à 20h00.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

L'assurance ne se limite pas à intervenir en cas d'événement d'une situation malheureuse à laquelle est confronté un individu, mais également l'assurance joue un rôle social et économique³⁷.

2-4-1-Le rôle social de l'assurance

Sur le plan social le secteur des assurances permet le soutien mutuel et la coopération, car la technique de l'assurance n'est pas uniquement basée sur la loi régissant le contrat d'assurance, mais également sur les éléments et les structures des entreprises qui s'adonnent à cette activité afin qu'elles soient au niveau de la confiance des assurés en général. C'est dans cette optique que l'Etat est intervenu pour protéger les intérêts de ces derniers qui se trouvent dans une situation particulière.³⁸

Les principaux caractères sociaux de l'assurance sont :

- La solidarité
- La sécurité sociale
- La mutualité
- La protection des consommateurs
- L'aide sociale

2-4-2-Le rôle économique

Le rôle économique repose sur les trois fonctions suivantes :

2-4-2-1- La Continuation de la production

l'assurance évite l'interruption durable voire définitive de la production, en réalisant la reconstruction par le financement de l'investissement. Cela n'aurait pas été possible si l'entreprise avait dû provisionner le risque incendie ou catastrophe qui immobiliserait des masses énormes de fonds propres. L'agent économique n'épargne pas, ou ne provisionne pas, dans son patrimoine personnel, dans son bilan, le montant des risques qu'il subit, puisqu'il peut les externaliser et que quelqu'un les mutualise pour son compte.³⁹

³⁷ <https://journals.openedition.org/ress/475?lang=en>, consulté le 16/05/2023 à 22h00.

³⁸ TARIK ROUIJEL, WASSIM HANI LEBARRANI « le rôle sociaux économique de l'assurance et son impact financier », université MOULAY ISMAIL Meknès, 2010, p5.

³⁹ TARIK ROUIJEL, WASSIM HANI LEBARRANI, idem, p8.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

2-4-2-2- Fonction d'information et d'allocation

L'assurance attribue un tarif au risque. Si vous souhaitez construire une maison dans une région exposée aux tremblements de terre ou aux tempêtes, un assureur privé vous facturera plus que si vous construisiez la même maison dans une zone moins risquée. Si vous prenez des mesures de précaution, qui réduisent la probabilité ou l'ampleur du sinistre en cas de tremblement de terre ou de tempête, vous obtiendrez une réduction. En tant que propriétaire, vous pouvez ainsi décider du lieu et de la manière de construire votre maison. La même logique s'applique aux entreprises. Lorsqu'elles exercent une activité plus risquée, elles paieront davantage pour leur police d'assurance ; lorsque leur activité est moins risquée, elles obtiendront un meilleur tarif. Attribuer un tarif au risque incite par conséquent les entreprises à choisir leurs lieux d'implantation, à appliquer des normes de sécurité plus rigoureuses en matière de production et à fabriquer des produits plus sûrs. L'impact économique de l'assurance semble évident : grâce à elle, les individus et les entreprises peuvent prendre de meilleures décisions en terme de risque et de rendement, d'où des économies plus productives et/ou moins risquées. Le potentiel de profits est particulièrement important dans les pays émergents, où les normes de sécurité n'auront un sens qu'au fil des années.⁴⁰

2-4-2-3- La fonction de transfert du risque

permet aux individus de faire des projets d'avenir et d'étendre leurs activités au-delà de ce que permet un monde sans assurance. L'assurance vie est un produit d'assurance crucial quand il s'agit de préparer l'avenir, puisqu'elle réduit fortement le risque que la famille se retrouve sans protection à la mort du père de famille. De même concernant certaines activités de la vie quotidienne: conduiriez-vous un véhicule si vous deviez donner l'ensemble de vos biens comme garantie en cas de dommage que vous pourriez causer à un tiers? Nombreux sont les exemples qui démontrent que l'assurance rends plus libre, permet de faire des choix plus importants et améliore la qualité de vie, car vous savez que vous ne serez pas ruiné en cas d'incident très peu probable mais très grave.⁴¹

En conclusion, l'assurance se révèle comme un pilier fondamental de notre société moderne. Elle transcende le simple transfert de risques, jouant un rôle social en favorisant la solidarité et la mutualité, et un rôle économique en permettant la continuité de la production et

⁴⁰ TARIK ROUIJEL, WASSIM HANI LEBARRANI, idem, p8.

⁴¹ TARIK ROUIJEL, WASSIM HANI LEBARRANI, idem, p9.

Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance

l'allocation efficace des ressources. Grâce à des contrats complexes et des mécanismes de répartition des risques ingénieux, l'assurance offre la possibilité de faire des choix audacieux et d'investir dans l'avenir en minimisant les incertitudes. C'est un domaine où la confiance, la prudence et l'innovation se rencontrent pour offrir un filet de sécurité crucial dans notre monde en constante évolution.

Conclusion

L'assurance occupe une place très importante dans l'économie moderne. Son mécanisme Permet d'augmenter le niveau de protection pour tous, il répond à un besoin Inciter les personnes physiques ou morales à se protéger de certaines situations Événements susceptibles d'affecter leurs droits patrimoniaux et non patrimoniaux.

Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile

Dans cette section, nous explorerons les fondamentaux de l'assurance automobile, un domaine complexe mais essentiel dans notre vie quotidienne. Nous commencerons par définir précisément ce qu'est l'assurance automobile et son importance. En comprenant les bases de ce système, vous serez mieux équipé pour naviguer dans l'univers de l'assurance automobile et prendre des décisions informées.

1.1. Définition d'assurance automobile

La définition de cette forme d'assurance est importante les éléments essentiels qui la constitue et la différencier des autres formes d'assurance.

1.1.1. Définition générale de l'assurance automobile

L'assurance automobile est un écrit signé par acceptation des deux parties l'assuré et l'assureur, il compte différentes garanties accordées par l'assureur et réalisées pour l'assuré en quatre parties. Ses effets ont à compter de la date fixée des conditions particulières.

1.1.2. Définition juridique

Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule.¹

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

Par remorques et semi-remorques, il faut entendre :

¹ Article 01 l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

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

1.2. Historique d'assurance automobile en Algérie

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

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

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

D'après l'Ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation qui maintient le principe du droit commun en ce qui concerne la réparation des dommages matériels et qui instaure une véritable révolution dans le principe d'indemnisation des accidents corporels dès lors que :

« Tout accident de la circulation automobile ayant entraîné des dommages corporels ouvre droit à indemnisation pour toute victime ou ses ayants droit, alors

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

même qu'elle n'aurait pas la qualité de tiers vis-à-vis de la personne civilement responsable de l'accident²»

Cette indemnisation est étendue au souscripteur ou au propriétaire du véhicule mais aussi, même au conducteur du véhicule, auteur de l'accident dans certaines conditions. Ces dérogations aux principes connus jusque-là ont été introduites en adéquation avec le contexte politique et l'environnement socio-économique de l'époque.

La loi n°88-31 du 19 juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance 74-15 est préciser les modalités d'indemnisations et révisé le barème en vigueur tout en maintenant le principe d'indemnisation cité plus haut, toujours d'actualité, certes, la première préoccupation des pouvoirs publics reste la protection des victimes des accidents de la route et de leurs ayants droits.

Cependant une réflexion est engagée autour de ce dispositif pour l'adapter aux nouvelles données économiques du pays. Juste après la promulgation du premier texte régissant l'assurance automobile, les pouvoirs publics ont décidé d'organiser le marché de l'assurance en répartissant la couverture des risques entre les quatre sociétés qui activaient alors. Il s'agit de³ :

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

² Guide des assurances automobiles « L'assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives » P 03-04

³ MEKDOUD ET MENOUEUR « L'expertise du sinistre automobile : Rôle, Enjeux et contraintes, Cas de la SAE, au niveau de la SAA DE TIZI OUZOU » mémoire de master à l'université de TIZI OUZOU 2018 Page 09

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

L'Algérie, premier pays d'Afrique sur le plan de la superficie (2 381 741 km²) compte, à la fin de l'année 2014 une population de 39 500 000 habitants et un parc national automobile de 5 400 000 véhicules dont près de 50% de vingt ans d'âge et plus, malgré les efforts de rajeunissement du parc déployés depuis le début des années 2000.⁴

1.3. Les obligations et les droits de l'assureur et l'assuré en Algérie :

Nous explorons en détail les obligations et les droits de l'assureur et de l'assuré en Algérie. Nous débutons en examinant les devoirs mutuels de l'assureur et de l'assuré, puis nous nous concentrons spécifiquement sur les obligations de l'assuré.

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

Dans un contrat d'assurance automobile, comme pour d'autres, Des obligations sont mutuellement réparties entre l'assureur et l'assuré.

1.3.1.1. Les obligations de l'assuré

Les obligations de l'assuré sont en principe, énumérées par l'article 15 de la même ordonnance.⁵

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. S'il s'agit

⁴ <https://www.ccr.dz> , «Compagnie Central de Réassurance» Consulté le 29/04/2023 à 14 :00

⁵ Article 15 de l'ordonnance 95-07, du 25 janvier 1995, Op.cit.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

d'un vol, le délai est de trois (03) jours ouvrables sauf cas fortuit majeur. Par ailleurs, l'assuré est également tenu de :

- Indiquer à la compagnie les noms et adresse de la personne qui conduisait le véhicule au moment du sinistre ;
- Transmettre à la compagnie, pour qu'elle puisse y répondre en temps utile, tout avis, lettres, convocations, pièces de procédure et tout ce qui lui serait signifié à quelque requête que ce soit.
- En cas de dommages subis par le véhicule assuré, faire connaître à la compagnie l'endroit où ces dommages peuvent être constatés.
- En cas des dommages causés au véhicule assuré au cours de son transport par mer ou par air, les frais constatés à l'égard du transporteur ou des tiers, par tous moyens légaux.
- En cas de vol, aviser immédiatement les autorités locales.
- En cas de fausse déclaration, sauf cas fortuit ou de force majeure, la compagnie d'assurances sera fondée à réclamer une indemnité proportionnée.
- En cas de fausses déclarations faites sciemment par l'assuré, sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, l'assuré est déchu de son droit à la garantie pour ce sinistre.⁶

1.3.2.1. Les obligations de l'assureur

Selon l'article 12 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, l'assureur est tenu de répondre des pertes et dommages : ⁷

- Résultant de cas fortuits ;
- Provenant de la faute non intentionnelle de l'assuré ;

⁶ Condition générales, assurance automobile, CAAT. P. 9.

⁷ Article 12, 13, 14 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, Op.cit.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

- Causés par les personnes dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 134 à 136 du code civil⁸, quelles que soient la nature et la gravité de la faute commise.
- Causés par les choses ou les animaux dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 138 à 140 du code civil.

Il doit exécuter selon le cas, lors de la réalisation du risque assuré ou à l'échéance du contrat, la prestation déterminée par le contrat. Il ne peut être tenu au-delà. Et selon l'article 13 de même ordonnance, l'assuré est dans l'obligation de :

- Payer le montant de l'indemnité dans le délai fixé dans le contrat d'assurance.
- Diligenter une expertise, en cas de nécessité, dans un délai maximal de 7 jours, et veiller à ce que le rapport d'expertise soit établi et déposé dans les délais fixés dans le contrat d'assurance.

Dans le cas d'enfreinte à l'obligation du paiement de l'indemnité sans le délai fixé, l'article 14 prévoit : « Si l'indemnité prévue à l'article 13 ci-dessus n'est pas payée dans les délais fixés dans les conditions générales du contrat d'assurance, le bénéficiaire est en droit de réclamer ladite indemnité majorée des intérêts calculés par journée retard, sur le taux de réescompte».⁹

1.3.2. Les droits de l'assureur et l'assuré en Algérie

Les droits de l'assuré et de l'assureur dépendent généralement des termes du contrat d'assurance spécifique. Cependant, voici un aperçu général des droits de chaque partie :

1.3.2.1. Les droits de l'assuré

⁸ Article 134-136, loi N°05-10 du 20 juin 2005 du code civil, Editions BERTI, Lot. EN Nadjah N°24.16 320 DELY IBRAHIM ALGER, Algérie.

⁹ Article 138-140, loi N°05-10 du 20 juin 2005 du code civil. Op.cit.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

- Droit à la couverture : L'assuré a le droit de bénéficier de la couverture d'assurance conformément aux modalités du contrat.
- Droit à l'information : L'assuré a le droit d'obtenir des informations claires et complètes sur les termes et conditions de la police d'assurance, y compris les exclusions et les limites de la couverture.
- Droit de paiement des prestations : En cas de sinistre couvert par la police, l'assuré a le droit de recevoir les prestations convenues conformément au contrat.
- Droit à la résiliation : L'assuré a généralement le droit de résilier le contrat d'assurance selon les modalités spécifiques prévues par la loi et le contrat.

1.3.2.2. Les droits de l'assureur

- Droit à la prime : L'assureur a le droit de recevoir les primes d'assurance convenues en échange de la couverture.
- Droit à l'évaluation des risques : L'assureur a le droit d'évaluer les risques présentés par l'assuré et de fixer les primes en conséquence.
- Droit à l'enquête en cas de sinistre : L'assureur a le droit d'enquêter sur les sinistres pour déterminer leur validité et leur montant.
- Droit de résiliation : L'assureur a le droit de résilier le contrat d'assurance conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Au final, nous avons exploré dans cette section les bases essentielles de l'assurance automobile en Algérie, mettant en lumière sa définition précise et son importance vitale dans notre quotidien. Nous avons également retracé l'historique de l'assurance automobile dans le pays, soulignant les évolutions législatives clés. En examinant les obligations et les droits de l'assureur et de l'assuré, nous avons clarifié les devoirs mutuels et mis en évidence l'importance de la transparence dans les contrats d'assurance.

Section 2 : Différentes garanties des contrats d'assurance automobile

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

1- Contenu du contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance est créé sur la base des informations fournies par le demandeur. Les personnes qui achètent une assurance sont appelées souscripteurs ou assurés. Par conséquent, il est important pour les assurés d'évaluer le risque lors de la conclusion d'un contrat. Exiger de l'assureur qu'il précise et précise les circonstances dans lesquelles le calcul est permis. Le montant du bonus de référence correspondant.

Un contrat d'assurance est un contrat entre l'assuré et l'entreprise. Ceci est réalisé par Les contrats d'assurance contiennent des conditions générales et des clauses communes chaque catégorie de risque. Ils assurent la conclusion des contrats (couverture des risques), Exclusions, Obligations des Assurés et des Souscripteurs, Règlement des Réclamations et des Litiges entre les parties.

Les contrats d'assurance contiennent également des conditions particulières. Ceci est un fichier. Entre autres, qui indiquent le nom et l'adresse de la personne physique ou morale signataire, Utilisation des garanties, profil de risque et garanties signées. Franchise et tous les bonus et augmenter encore.

Le contrat est basé sur la déclaration (le cas échéant) de l'assuré et du preneur d'assurance, S'il s'agit d'un tiers. Le contrat entre en vigueur après sa signature par les deux parties, et Après avoir payé la première prime.¹⁰

2- La souscription d'un contrat d'assurance automobile

Un contrat d'assurance peut être défini comme un contrat signé entre une compagnie d'assurance et une compagnie d'assurance assuré. Il détermine les droits et obligations de chacun.

Une compagnie d'assurance s'engage à fournir un certain bénéfice, en cas de risque ils souhaitent se couvrir. En ce qui concerne le preneur d'assurance, il représente fidèlement Souscrire le risque et promettre de payer une certaine prime à l'assureur.

Au cœur du concept de contrat se trouve la volonté de s'engager. Liberté contractuelle Le contrat devient effectif dès sa signature (en effet, chacun est libre de signer ou de ne pas signer le contrat). Exister D'autre part, une fois qu'un contrat est rédigé ou signé,

¹⁰ Moussi Soulef, Mouloud Sonia, Op.cit. p.5.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

il sera juridiquement effectif et Appelées « obligations », les parties sont tenues de respecter leurs obligations mutuelles inhérentes.

Dans le processus de conclusion d'un contrat d'assurance, nous le divisons en deux étapes :

1-2-1-La phase précontractuelle

C'est l'étape la plus importante. étape précontractuelle dans le processus de conclusion Les contrats d'assurance correspondent à l'ensemble des échanges qui ont lieu entre les compagnies d'assurance Assurés potentiels et potentiels avant la signature du contrat dont les termes sont :

- Obligation d'information de l'assureur : l'assureur est tenu de fournir Informations précontractuelles sur les prix et les garanties.
- La compagnie d'assurance doit fournir une copie du projet de contrat et de ses annexes ou une lettre Informations accompagnant le contrat détaillant les garanties et les exclusions¹¹.

1-2-2-La phase contractuelle

L'étape du contrat correspond au processus de décision entre le demandeur et la compagnie d'assurance dans le cadre de la conclusion d'un contrat d'assurance. Les candidats s'expriment Disposé à signer un contrat avec une offre. Une fois que la compagnie d'assurance accepte cet Un devis est établi et un contrat est formé. Par la suite, la compagnie d'assurance fournira au preneur d'assurance un Une série de documents et de contrats entreront en vigueur à une date précise. Étape du contrat Suivez les étapes suivantes :

1. La proposition.
2. L'acceptation.
3. La note de couverture.
4. La police d'assurance¹².

3-Les garanties d'assurance automobile

¹¹ <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance>, consulté le 03/06/2023 à 10h00.

¹² Idem, colstulé le 03/06/2023 à 10h30.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

On peut diviser les types de contrats de garantie en trois types principaux catégorie, définie comme suit :

3-1-Garantie obligatoire : Responsabilité Civile (RC)

L'assurance obligatoire ne couvre que l'assurance « responsabilité civile », C'est-à-dire pour protéger la victime en cas d'accident. Ce qu'il fait est de permettre Les victimes d'accidents ou leurs proches reçoivent une indemnisation.

L'assurance responsabilité civile obligatoire couvre les dommages causés par : Mouvement des véhicules terrestres motorisés. Autrement dit, cette garantie permet Indemnisation financière du préjudice matériel et personnel subi par la victime Les victimes du véhicule assuré au lieu de départ sont à la charge de l'assuré et des personnes qualifiées d'assuré.¹³

3-1-1-Définition de véhicule terrestre à moteur :

les critères qui permettent de déterminer les engins qui répondent à cette définition sont :¹⁴

- ✓ Voitures de tourisme, chariots.
- ✓ Véhicules à deux roues tels que cyclomoteurs, scooters, motos.
- ✓ Véhicules agricoles tels que tracteurs, moissonneuses batteuses.
- ✓ Véhicules polyvalents (poids lourds, voitures de tourisme).
- ✓ Véhicules récréatifs (VR, tondeuses autoportées).
- ✓ Poids lourd.
- ✓ entraîneur.

3-1-2-Conducteur du véhicule assuré

Les conducteurs de véhicules assurés doivent détenir un permis de conduire valide. Statut valide, selon la réglementation en vigueur, type de véhicule La nature du véhicule utilisé pour conduire le véhicule assuré. De plus, il doit Respectez toutes les conditions restrictives mentionnées dans cette licence. Si ces Si les conditions ne sont pas remplies, la garantie fournie ne peut être obtenue réclamer.

¹³ KPMG « guide des assurances en Algérie »; édition 2015, p96.

¹⁴ F.Noel ; l'assurance en 110 questions ; 3^{ème} éditions; paris; 2018 ; p43.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

La compagnie d'assurance doit indemniser la victime au titre de la garantie Mais il est civilement responsable envers les responsables de la perte Prendre des mesures pour rembourser tous les paiements effectués¹⁵.

Même les conditions ci-dessus relatives au permis de conduire et à l'âge du conducteur ne s'appliquent pas. Dans le cas contraire, la compagnie d'assurance fournira dans la plupart des cas une caution à l'assuré Surtout si le véhicule assuré est utilisé à son insu ou après un incident de vol ou de violence par le chauffeur : ¹⁶

- Pas de permis de conduire.
- Non-respect des obligations mentionnées sur le permis de conduire.
- Conduite comme un abus de confiance par une personne qui ne possède pas les qualifications suivantes le permis de conduire.
- Non-respect des obligations mentionnées sur le permis de conduire.
- L'a trompé sur l'existence ou la validité de son permis de conduire.

Cette lettre de garantie entrera en vigueur à la date d'acceptation par les parties. Aux obligations d'assurance. Cette garantie est valable un an puis renouvelable.

3-1-3-Notion d'assuré et de tiers

Couverture de l'assurance responsabilité civile obligatoire Conséquences de la responsabilité assurée.

Le contrat d'assurance doit couvrir la responsabilité civile de toute personne la personne gardée à vue ou conduisant le véhicule, même une personne non autorisée, et L'assurance couvre la responsabilité civile des occupants du véhicule.

Outre la responsabilité civile de l'individu, le contrat doit également couvrir mentionné ci-dessus. Relation entre le souscripteur du contrat et le propriétaire du véhicule.

L'assurance automobile obligatoire couvre la responsabilité civile de l'assuré dommages subis par des tiers. Famille du conducteur ou l'assuré est considéré comme un tiers.

¹⁵ [https://www.assurpeople.com/sites/default/files/conditions-generales/534_DIPA_CG\(1\).pdf](https://www.assurpeople.com/sites/default/files/conditions-generales/534_DIPA_CG(1).pdf), consulté le 06/06/2023 à 15h00.

¹⁶ Idem, p96.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

Domages aux membres de la famille du conducteur, qu'ils soient Ainsi, les passagers ou occupants de véhicules non assurés sont couverts dans tous les cas.

L'assurance obligatoire ne couvre pas toutes les situations, une souscription est donc nécessaire Garanti par d'autres.¹⁷

3-2-Les garanties facultatives

3-2-1-Tous risque (dommages avec ou sans collision)

En cas de collision avec un autre véhicule, de heurt avec un objet fixe ou mobile, Ou si le véhicule assuré se retourne pendant la période de garantie sans collision préalable :

- ✓ L'indemnisation des dommages au véhicule assuré causés par l'événement ou Accessoires ou pièces de rechange disponibles dans le catalogue variateur.
- ✓ Inclus dans la garantie de paiement de réparation pour les dommages causés par : marée haute, inondation, éboulement, éboulement, glissement de terrain terre et grêle.¹⁸

3-2-2-Dommage et collision (DC)

En cas de collision à l'extérieur d'un garage, d'un cabanon ou d'un par l'assuré entre le véhicule assuré et des piétons ou des véhicules identifiés ou Animaux de compagnie appartenant à des tiers identifiés, garanties d'entreprise, assurés Le montant du versement n'excède pas le montant précisé dans les conditions particulières, La répartition des dommages aux véhicules assurés de la collision.¹⁹

3-2-3-Bris de glace (BG)

La compagnie garantit que l'assuré réparera ou indemniserà les dommages causés par le bris du véhicule assuré.²⁰

-Du pare-brise ;

¹⁷ KPMG ; op cit, page 96.

¹⁸ J.Molard ; BTS Assurance : les assurances de dommage ; Edition Séfi ; France 2010. Page 34.

¹⁹ <https://www.capital.fr/auto/dommage>; Consulté le 15/07/2023 à 15h00.

²⁰ H.Zerban ; contrôle interne de l'assurance cas : les assurances automobile ; ecole hauts d'études en Assurance (ehea) ;2014 ; page10.

- De la lunette arrière ;
- De la lunette du toit ouvrant
- Des glaces latérales ;
- Des glaces des rétroviseurs latéraux.

La garantie s'applique que le véhicule susmentionné soit en mouvement ou à l'arrêt.

3-2-4-vol

En cas de vol ou de tentative de vol du véhicule assuré, sont couverts : ²¹

- disparition du véhicule assuré et de ses accessoires ;
- Dommages au véhicule couvert, notamment bris de glace ou choc forcé arrêter le système ;
- Les frais engagés par l'assuré pour obtenir légalement une indemnisation ;
- Pneus et leurs accessoires et pièces de rechange, y compris le catalogue Les stipulations du conducteur sont délivrées en même temps que le véhicule ;
- les autoradios ou tout appareil électronique transmettant ou reproduisant des sons ou image.

3-2-5-Incendie et explosion

L'assurance couvre les dommages subis par le véhicule assuré et ses accessoires et accessoires Les pièces de rechange disponibles dans le catalogue du conducteur peuvent être livrées en même temps Lorsque le véhicule est endommagé par l'un des événements suivants : Exclut les dommages causés par le feu, la foudre et tout explosif Expédition illégale ou défaut de déclaration préalable à la compagnie d'assurance Garantie du véhicule.²²

3-2-6-Personnes transportées assurées

Selon la réglementation, en cas d'accident garanti, la compagnie d'assurance assurera la protection de la personne transportée Conditions déterminées par les conditions générales du contrat d'assurance Véhicules à moteur, paiement des dommages spécifiés dans les conditions particulières et Remboursement des frais médicaux et de médicaments dans les

²¹ H.Zerban ; op cit page 10.

²² Idem. P.20.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

limites prévues aux conditions et après avoir demandé une indemnisation à la Caisse de sécurité sociale.²³

3-2-7-Autres garanties

Il existe d'autres garanties telles que :

- **Défense et recours** : aussi appelé "garantie de protection juridique" L'assureur prend en charge les frais de justice, de défense ou d'expertise (en limites prévues au contrat) uniquement si vous êtes convoqué en justice ou Commission de révocation du permis de conduire.

Cette garantie peut ne pas couvrir le paiement d'amendes ou d'infractions à la loi, et Frais d'avocat.²⁴

- **Assistance** : Couvert par la plupart des compagnies d'assurance automobile L'aide est généralement disponible 24 heures sur 24 en cas de panne. Garantie d'aide L'assistance dépannage comprend généralement le remorquage, l'hébergement conducteur, et même changer de voiture pendant les réparations.²⁵

Au final, nous avons exploré dans cette section le contrat d'assurance automobile, mettant en lumière les étapes du processus de souscription et l'importance de l'information précontractuelle. Nous avons également examiné les différentes garanties d'assurance, de l'obligatoire Responsabilité Civile (RC) aux options facultatives telles que les garanties Tous Risques, Dommages et Collision, Bris de Glace, Vol, Incendie et Explosion, ainsi que d'autres garanties comme la Défense et Recours et l'Assistance. Ces informations vous offrent un aperçu complet des choix disponibles pour les assurés, vous permettant de prendre des décisions éclairées lors du choix de votre assurance automobile.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons exploré les aspects essentiels de l'assurance automobile en Algérie. Dans la première section, nous avons examiné les généralités sur l'assurance automobile, allant de sa définition juridique à son historique en Algérie. Nous avons

²³ Catalogue de l'agence d'assurance SAA ; 2017 ; page9.

²⁴ Catalogue SAA ; op.cit ; page 9.

²⁵ Idem ; P4.

Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile en Algérie

mis en lumière les obligations et les droits de l'assureur et de l'assuré, soulignant l'importance de la transparence dans les contrats d'assurance.

Dans la deuxième section, nous avons donné les différentes garanties des contrats d'assurance automobile. Nous avons détaillé le processus de souscription, mettant en évidence les phases précontractuelles et contractuelles. Nous avons également exploré les garanties obligatoires, telles que la Responsabilité Civile, ainsi que les options facultatives, y compris les garanties Tous Risques, Dommages et Collision, Bris de Glace, Vol, Incendie et Explosion. Ces informations fournissent un aperçu complet des choix disponibles pour les assurés, les aidant à prendre des décisions éclairées lors du choix de leur assurance automobile.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Introduction

Ce chapitre offre une perspective pratique sur la Société Algérienne des Assurances (SAA), examinant ses processus internes de souscription à la gestion des réclamations et la satisfaction client. L'objectif est d'analyser en détail les contrats d'assurance, d'explorer les politiques de l'entreprise à travers les guides d'entretien, et d'étudier des cas concrets de sinistres. Cette analyse approfondie permettra de tirer des conclusions éclairées sur la gestion opérationnelle de la SAA et son impact sur la satisfaction des clients.

Section 01 : La présentation de l'organisme d'accueil

A travers cette rubrique, nous présenterons dans un premier temps la Société d'Assurance de l'Etat (SAA), son historique, ses domaines d'activité, sa position sur le marché de l'assurance et la structure de son portefeuille. Ensuite, nous présenterons Boghni Agence 2006.

1-Situation actuelle de l'Agence en matière de fidélisation :

La SAA est l'une des premières compagnies d'assurance établies en Algérie après l'indépendance, nous étudierons son historique à travers certaines dates importantes :

- ✓ Le 12/12/1963 : Création de la SAA sous forme d'une société mixte Alger égyptienne ;
- ✓ En Mai 1966 : La SAA est intégrée au monopole de l'Etat, ayant conduit à sa nationalisation par l'ordonnance N°66/129 ;
- ✓ En 1976 : La SAA passe à l'autonomie et à la déspecialisation, elle est transformée en EPE exploitant toutes les branches d'activités du secteur des assurances ;
- ✓ En 1995 : Application de l'ordonnance 95/07, complétée et modifiée par la loi 06/04, qui a conduit essentiellement à l'ouverture du marché des assurances Investisseurs étrangers, et à la réintroduction des intermédiaires privés (agents généraux, courtiers, bancassurance) ;
- ✓ En 2017 la SAA a revu à la hausse son capital social passant ainsi de 26 milliards à 30 milliards dinars.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

- ✓ La SAA a pour vocation la pratique des opérations d'assurance de dommages à savoir :
 - Assurances Responsabilité civile et dommages aux véhicules ;
 - Assurances des commerçants, des particuliers et des professionnels ;
 - Assurances Risque industriels ;
 - Assurances Engineering et construction ;
 - Assurances des Risques Agricoles ;
 - Assurances du Transport.
- ✓ Le réseau de distribution de la SAA constitue un de ses avantages concurrentiel, fortement implanté sur l'ensemble du territoire national, y compris le long des frontières maritimes et terrestres. L'implantation de la SAA se situe dans les grands centres urbains et dans tous les chefs-lieux de wilaya et de certaines daïras. C'est une force indéniable qui collecte la quasi-totalité de son chiffre d'affaires.
- ✓ La SAA à enregistrée en CA une hausse en monnaie originale de 4,34% en 2018. Ce dernier passe de 26,679 milliards DZD en 2017 à 27,679 milliards DZD en 2018. le portefeuille reste largement dominé par la branche automobile qui à elle seule réalise 72,39% des encaissements, soit 20,038 milliards DZD, en croissance de 2% en 2018. L'incendie et les risques divers occupent la deuxième position avec 6,453 milliards DZD de prime, la SAA peine à diversifier son portefeuille. L'entreprise déploie depuis quelques années des efforts pour développer les branches hors automobile. En 2018, les risques agricoles enregistrent un taux de croissance de 24,78%, le transport 20,53% alors que les risques incendie et risques divers progressent de 7,67%.
- ✓ Les indemnisations de la SAA sont constituées essentiellement par les Indemnisations sinistres automobiles avec 91%, 4% pour les indemnisations en risques, 2% pour l'indemnisation des sinistres transports et 1% pour chacun des risques particuliers et professionnels et des risques agricoles.
- ✓ La SAA est la première compagnie en Algérie, elle détient une part de marché de 21,95% en 2018 contre 21,72% une année auparavant¹⁰.

¹ Rapport d'activité de la SAA .exercice 2017

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

2- Présentation de la structure de l'entreprise

L'agence SAA Boghni à réaliser en 2018 un chiffre d'affaires de 95 570 179,91 DA réparti comme suit :

- Particuliers : 86 476 214,44 DA

Automobile : 77 491 246,48 DA

Risques divers : 8 984 967,96 DA

- Entreprises : 9 093 965,47 DA

Automobile : 6 676 551,93 DA

Risques divers : 2 417 413,54 DA ²

❖ Quelques outils utilisés au niveau de l'Agence SAA Boghni 2006 pour fidéliser les clients :

- **La prospection** : La directrice d'agence se déplace au niveau de quelques entreprises petites et moyennes, dans différents secteur d'activité, de toutes catégories de profession (Commerçants, bureaux d'études et d'architectures, médecin cliniques ...), afin de proposer de meilleures couvertures dans plusieurs produits tel que Multirisques professionnelle, Responsabilité civile, dans le but d'accroître le chiffre d'affaires et d'acquérir de nouveaux clients potentiels
- **Dépliant et Magazines et Affiches** : l'agence a mis à la disposition de ses clients des affiches publicitaires, aussi elle a éparpillé des flyés et des dépliants à la rentrée de la réception, ainsi sur tous les bureaux de services afin de faire connaître ses différents produits et offres.
- **Les packs** : L'agence a mis à la disposition des clients de nouveaux packs (El Wafa, Lalla, Hirafi/Mihani.....) en accordant de réduction sur le produit automobile, suggérant la souscription d'autres produits de couvertures telles que la réduction de 30% à 60% sur l'automobile en parallèle une réduction de 25 à 30% est applicable sur l'assurance

² Documents internes de la SAA,

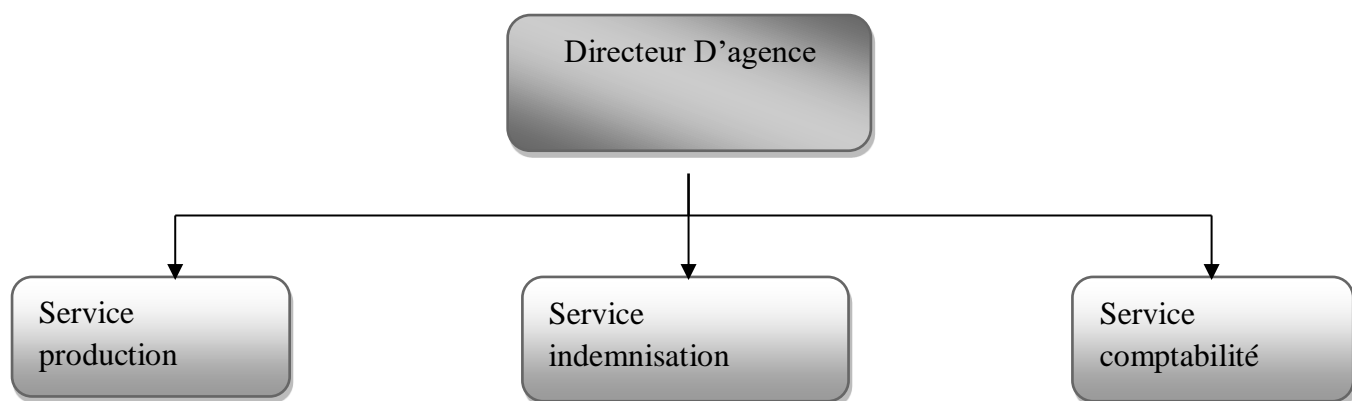
Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

multirisques habitations pour les ménages et les particuliers et une multirisque professionnelles pour les commerçants et les fonctions libérales.

- On peut déduire qu'à travers ces packs, que le client bénéficie de plusieurs avantages par la couverture de ses biens. Aussi l'agence a pu segmenter sa clientèle et cibler différentes catégories de clients.
- ➤ **Les cadeaux** : En début de chaque année, la Directrice d'agence distribuait des cadeaux de fin d'année à quelques clients potentiels. Ces cadeaux sont :
 - Cartables, Agenda, Calendriers, stylos. Ce qui exprime leurs satisfactions et certainement leurs fidélités par ce geste aimable.
- ➤ **Journée Rencontre Entreprise (JRE)** : la Directrice d'Agence ainsi que le personnel organisent des journées de rencontres au niveau de l'agence. Il s'agit des journées consacrées à l'échange entre les participants et les experts des différents métiers de l'assurance sur divers thèmes proposés. Ces journées ont donc pour finalité de se rapprocher d'avantage des clients et d'approcher des clients potentiel afin d'être constamment à leur écoute et de conquérir de nouveaux clients.

3- Représentation de la structure d'une agence commerciale d'assurance

Schéma n° 01 : Représentation de la structure d'une agence commerciale d'assurance



Source : conception personnelle à partir des données de l'entreprise

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

En conclusion , dans cette section, nous avons présenté brièvement la Société d'Assurance de l'Etat (SAA), une compagnie d'assurance majeure en Algérie, ainsi que l'Agence SAA Boghni 2006. La SAA a évolué depuis sa création en 1963, diversifiant ses activités tout en conservant sa position dominante sur le marché, principalement grâce à la branche automobile.

L'Agence SAA Boghni 2006 a réalisé un chiffre d'affaires significatif en 2018, provenant des particuliers et des entreprises. Pour fidéliser les clients, l'agence a mis en place diverses stratégies, notamment la prospection active, la distribution de dépliants et d'affiches, l'offre de packs avantageux, et l'organisation de rencontres avec les clients.

Cette section met en lumière les efforts de la SAA pour rester compétitive et l'approche proactive de l'Agence SAA Boghni 2006 pour répondre aux besoins variés de sa clientèle, tout en maintenant des relations solides dans un environnement concurrentiel.

Section 2 : Présentation et déroulement de l'étude empirique

1. Méthodologie de recherche

1-1-Approche de la recherche

L'approche de la recherche fait référence à la manière dont un chercheur aborde et mène son étude. Il existe plusieurs approches de recherche, chacune étant adaptée à des types spécifiques de questions de recherche et à des objectifs particuliers. Les deux principales approches de recherche sont les suivantes :

1-1-1- Approche quantitative :

Cette approche repose sur la collecte et l'analyse de données quantitatives, c'est-à-dire des données mesurables sous forme de chiffres. Elle vise généralement à établir des relations de causalité ou à identifier des tendances statistiques. Les méthodes quantitatives incluent des enquêtes, des expériences contrôlées et des analyses statistiques avancées. Cette approche est souvent utilisée dans les domaines des sciences naturelles, des sciences sociales et de la recherche en santé.

1-1-2- Approche qualitative :

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

L'approche qualitative se concentre sur la collecte et l'analyse de données qualitatives, telles que des entretiens, des observations, des documents et des discours. Elle vise à explorer en profondeur les perceptions, les expériences et les significations des participants. Les chercheurs utilisent souvent des méthodes d'analyse de contenu ou d'interprétation thématique pour extraire des informations significatives. Cette approche est couramment employée en anthropologie, en sociologie, en psychologie qualitative et dans d'autres domaines des sciences humaines.

1-2-Comparaison entre l'approche qualitative et l'approche quantitative :

La comparaison entre l'approche qualitative et l'approche quantitative en recherche permet de mettre en évidence leurs différences fondamentales et leurs avantages respectifs. Voici une comparaison des principales caractéristiques de ces deux approches :

Tableau n°01 : Comparaison des méthodes de recherche

	Approche quantitative	Approche qualitative
Nature des données	Les données sont de nature numérique et mesurable. Elles sont exprimées sous forme de nombres, de statistiques, de pourcentages, etc.	Les données sont de nature textuelle, verbale ou visuelle. Elles sont souvent des descriptions, des récits, des images, des vidéos, etc.
Objectif de recherche	L'objectif principal est de mesurer, quantifier et établir des relations causales entre les variables. Les chercheurs cherchent à répondre à des questions spécifiques en utilisant des données quantitatives.	L'objectif principal est de comprendre, d'explorer et d'interpréter des phénomènes complexes. Les chercheurs cherchent à obtenir une compréhension en profondeur des contextes, des perspectives et des expériences.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Méthodologie	La méthodologie est structurée et basée sur des hypothèses testables. Les chercheurs utilisent des enquêtes, des expériences contrôlées et des analyses statistiques.	La méthodologie est flexible et évolutive. Les chercheurs utilisent des entretiens, des observations, des analyses de contenu et des approches plus subjectives.
Echantillonnage	L'échantillonnage est souvent plus large, visant à représenter une population. Des techniques d'échantillonnage probabilistes sont couramment utilisées.	L'échantillonnage est généralement plus petit et orienté vers la saturation des données. Il vise à obtenir des informations riches et détaillées.
Analyse des données	Les données sont analysées à l'aide de méthodes statistiques rigoureuses. Les résultats sont souvent des chiffres, des tableaux et des graphiques.	Les données sont analysées de manière inductive pour identifier des thèmes, des schémas et des significations. Les résultats sont des récits, des catégories ou des modèles.
Généralisation	L'objectif est de généraliser les résultats de l'échantillon à une population plus large à l'aide de techniques statistiques.	La généralisation est limitée, car l'accent est mis sur la compréhension en profondeur plutôt que sur la représentativité statistique
Objectif vs subjectivité	L'approche quantifie les données pour minimiser la subjectivité. Elle vise à être objective et reproductible.	L'approche reconnaît la subjectivité et la perspective des chercheurs et des participants. Elle accepte l'interprétation subjective.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Utilisation des résultats	Les résultats quantitatifs sont souvent utilisés pour prendre des décisions basées sur des données chiffrées, comme dans les études de marché ou les recherches médicales.	Les résultats qualitatifs sont souvent utilisés pour informer des politiques, comprendre des comportements humains ou développer des théories.
----------------------------------	--	--

Source : Conception personnelle à partir des données : <https://www.scribbr.fr/methodologie/etude-qualitative-et-quantitative/>, consulté le 15/08/2023 à 14h00.

L'approche choisie c'est l'approche qualitative, par ce que Cette approche vise à comprendre en profondeur les phénomènes sociaux, culturels ou comportementaux en se concentrant sur la signification subjective des expériences des individus, plutôt que sur la collecte de données quantitatives.

1-3- Stratégie de la recherche : Etude de cas

Une étude de cas est une méthode de recherche qualitative qui implique une exploration en profondeur d'un phénomène spécifique, d'un événement, d'une organisation ou d'une situation. Les études de cas sont utilisées dans divers domaines, tels que la recherche en sciences sociales, la psychologie, le marketing, la gestion et d'autres disciplines, pour examiner de manière détaillée un cas particulier et en tirer des conclusions générales ou des insights.

Voici les étapes générales pour mener une étude de cas :

✓ Sélectionner le cas

Choisissez un cas spécifique qui est pertinent pour votre recherche ou qui présente un intérêt académique ou professionnel. Assurez-vous que le cas est unique et représente bien le phénomène que vous souhaitez étudier.

✓ Définir l'objectif de l'étude de cas

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Clarifiez l'objectif de votre étude de cas. Que voulez-vous apprendre ou comprendre en examinant ce cas spécifique ?

✓ **Collecter des données**

Utilisez diverses méthodes de collecte de données, telles que des entretiens, des observations, des enquêtes, des documents d'archives, des enregistrements audio ou vidéo, etc., pour recueillir des informations sur le cas.

✓ **Analyser les données**

Organisez et analysez les données collectées de manière systématique. Identifiez les modèles, les tendances, les relations ou les thèmes émergents.

✓ **Utiliser des théories ou des concepts pertinents**

Intégrez des concepts théoriques ou des cadres conceptuels appropriés pour interpréter les données et tirer des conclusions.

✓ **Présenter les résultats**

Rédigez un rapport détaillé de l'étude de cas, en incluant une description complète du cas, les données collectées, l'analyse et les conclusions. Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos points.

✓ **Tirer des conclusions**

Identifiez les principales conclusions ou enseignements tirés de l'étude de cas. Discutez de l'impact du cas sur la théorie ou la pratique.

✓ **Limite de l'étude**

Reconnaissez les limitations de votre étude de cas, telles que les biais potentiels, les contraintes de temps ou de ressources, et les facteurs qui pourraient limiter le général³.

³ <https://www.scribbr.fr/methodologie/collecte-de-donnees/>, consulté le 16/07/2023 à 10h00.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

2- Analyse du guide d'entreprise

L'analyse d'un guide d'entreprise peut être une démarche importante pour comprendre une entreprise, ses opérations, sa stratégie et son fonctionnement.

2-1- Formulation et réponses au guide d'entretien

Nom de l'entreprise : Société algérienne des assurances (SAA)

Domaine de l'activité : Les assurances

Q1 : Le contrat d'assurance automobile : qu'est-ce que c'est ?

Un contrat d'assurance automobile est un accord légal entre un propriétaire de véhicule (l'assuré) et une compagnie d'assurance. Ce contrat permet à l'assuré de bénéficier d'une protection financière en cas de dommages matériels ou de blessures corporelles résultant d'un accident de voiture, de vol, de vandalisme ou d'autres événements imprévus liés à l'utilisation de son véhicule.

Q2 : quelle est la date d'effet du contrat ?

La date d'effet est la date de prise d'effet des garanties. Elle peut être différente de la date de signature du contrat

L'assurance de responsabilité civile automobile étant obligatoire, il est indispensable de vérifier la date d'effet du contrat pour éviter les périodes sans assurance.

Q3 : Quand est-ce que la propriété du véhicule assuré est transférée ? En cas de décès du véhicule assuré, l'assurance sera automatiquement transférée aux héritiers. Véhicule.

Quand la voiture est aliénée.

Q4 : L'assuré emprunte une remorque pour son usage personnel, comme une remorque à bateau, et il remorque la remorque avec son propre véhicule. En cas d'accident responsable, qui doit payer les dommages causés à la remorque ?

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Par exemple, dans le cas où une remorque s'écrase contre une clôture, la compagnie d'assurance qui couvre le véhicule qui remorque la remorque paiera les dommages causés à la remorque et au tiers. Toutefois, au moment de la perte, la roulotte ne doit pas être utilisée à des fins commerciales et ne doit pas être une roulotte ou une tente-roulotte. Si la couverture d'assurance du véhicule remorqueur est insuffisante, la couverture responsabilité civile prévue au contrat d'assurance automobile du propriétaire peut couvrir une partie des pertes.

Q5 : L'assurance automobile vol et incendie couvre-t-elle les dommages causés à la voiture par effraction ?

L'assurance automobile contre le vol et l'incendie au tiers porte bien son nom car elle offre une garantie que le véhicule assuré ne sera pas volé. Ainsi si votre voiture disparaît, vous serez indemnisé. Toutefois, une garantie contre le vol couvre non seulement le vol lui-même, mais également la tentative de vol.

Q6 : Si un apprenti conducteur est impliqué dans un accident alors qu'il était accompagné de ses parents, à qui la responsabilité des pertes figurant dans le dossier central des réclamations automobiles ?

La personne qui conduit le véhicule attribue la réclamation à un dossier du Fichier central des réclamations automobiles. Dans ce cas, la compagnie d'assurance transmettra les informations de l'apprenti conducteur.

Q7 : Quelles assurance vos clients choisissent-ils le plus souvent ?

La plupart des clients choisissent la limite DASC de 50 % (limite de visiteurs de 50 %). H.500 000 DASC à la place des traditionnels DASC et DC (dommages et collusion).

Q8 : combien de temps met une assurance automobile pour rembourser ?

Les remboursements de la compagnie sont de 3 mois maximum pour dommages matériels et de 8 mois maximum pour des dommages corporels.

Q9 : SAA effectuera-t-elle un remboursement si un client fait une réclamation ?

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Oui, la plupart des clients acceptent le chèque et récupèrent leur argent. À propos des clients SAA : évaluez la vitesse à laquelle les clients reviennent vers SAA.

Q10: Êtes-vous satisfait du service et de la qualité des produits fournis par SAA ?

Oui, nous sommes satisfaits de la qualité des produits et services de SAA.

Non, pas exactement parce que les tarifs de la SAA sont estimés plus chers que les tarifs des autres agences. Assurance, comme la CAAR.

2-2- Interprétation et analyse des réponses au guide d'entretien

L'analyse du guide d'entreprise de la Société algérienne des assurances (SAA) met en lumière des aspects essentiels de l'industrie de l'assurance automobile. Elle clarifie le contrat d'assurance automobile en soulignant son rôle crucial dans la protection financière en cas d'accidents, de vols ou de vandalisme. La nécessité de la date d'effet du contrat est mise en avant, soulignant son importance pour éviter les périodes sans assurance, conformément aux obligations légales.

L'analyse aborde également des situations complexes, notamment le transfert de propriété de véhicules assurés et les responsabilités liées à l'utilisation de remorques. Elle clarifie les nuances de la couverture contre le vol et l'incendie, englobant les tentatives de vol. Les préférences des clients sont identifiées, montrant leur tendance à opter pour des limites spécifiques.

Les délais de remboursement précisent l'efficacité du processus de réclamation, confirmée par la satisfaction des clients quant à la qualité des produits et services. Cette analyse souligne l'importance de la transparence, de la clarté des politiques et de l'efficacité des réclamations pour maintenir la confiance des clients dans l'industrie de l'assurance automobile en Algérie.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

3-Cas pratique sur l'étude d'un dossier sinistre matériel

3-1-Le contrat d'assurance automobile

Dans les cas que nous avons traités, nous disposions d'informations sur l'assuré qui avait conclu le contrat Assurance au niveau de l'agence SAA 2006, nous avons les informations suivantes :

Notre cas porte les informations suivantes (voir l'annexe n°01)

-L'assuré : X

-Marque de véhicule : HYUNDAI

-Date d'effet : 01 /07/2023

-Date d'échéance ; 31 /12/2023

-Immatriculation : 29079-114-15

-Puissance : 6 CV

3-1-1- Garanties souscrites

a. Garanties risques obligatoires :

- Responsabilité civile.
- Défense et recours.

b. Garanties risques non-obligatoires :

- Pertes d'exploit. & jous.
- DASC a 500 000DA.
- Vols et incendies.
- Assistance dépannage classique.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

- Bris de glaces.

3-1-2- Calcul des primes

Passons maintenant au calcul des différentes primes indiquées dans le contrat :

- La garantie responsabilité civile (RC) :
 - La RC est calculée par le l'Orass (logiciel de la SAA) et est égale à 1129,92 DA.
 - La défense et recours (DR) : est fixée à 300 DA.
 - Pertes exploit & jous : est de 550,00 DA.
 - Dommages Avec ou Sans Collision (DASC) : Calculé par le logiciel en se basant sur la valeur vénale du véhicule qui est des 1 400000.00 DA.
 - Vol et incendie : Elle est calculée sur 5% de la valeur vénale, et une franchise de 5000 DA est appliqué, pour notre cas elle s'élève à 3850.00DA.
 - Assistance classique : Le prix est fixe, il est de 632 ,50 DA.
 - Bris de glace : Elle est de 654,50 DA de la valeur vénale, une franchise de 2500DA est appliquée.

Prime nette

- Prime Nette = La somme des garanties
- Prime nette=17198,42

3-2-Cas dossier matériel

Dans cas d'Indemnisation d'un dommage matériel pour un sinistre qui s'est produit le 06 /05/2023 à 17h à Ain Zaouïa

Le client à déclaré le sinistre le 07 /05/2023 (voir l'annexe N°02) auprès de l'agence d'assurance.

3-2-1-Déclaration sinistre

L'assuré X a rempli son constat comme suit (voir l'annexe N°02 ,03)

Tableau n° 01 : Constat amiable d'accident type de la SAA.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Au recto du sinistre	
	Véhicule A
Véhicule	V.P
Marque, type	IBIZA
Venant de	DRAA EL MIZAN
Allant vers	BOGHNI
Assuré	X
Attestation valable du	11/07/22 au 10/07 /23
Agence	SAA2006
Conducteur	Lui-même
Par la wilaya de	Bounouh
Catégorie	B
Les dégâts apparents	L'avant de véhicule

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

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Tableau n° 02 : Verso constat amiable d'accident type de la SAA.

Au verso du contrat	
Nom	X
Le numéro de téléphone	X
Profession	/
Le schéma	
Circonstance de l'accident	
Les pièces	<ul style="list-style-type: none">• Carte grise• Permis de conduite• Le contrat d'assurance• Le chargé de sinistre procède à l'ouverture du dossier ORASS

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

3-2-1-1-L'établissement d'un ODS

L'agent des sinistres établit l'ODS et demande à l'assuré Les rapports, autorisations et documents d'enregistrement sont adressés à l'expert (Annexe n°04).

3-2-1-2-L'expertise

L'experts évaluent les dégâts et rédigent un rapport d'expertise 17/05/2023 Envoyer SAA 2006 (voir l'annexe N°05) Dommage supporté La déclaration est la suivante :

- Choc A : l'avant de véhicule

L'expert a estimé les dommages comme suit :

- Montant des fournitures en TTC : 506165 ,99 DA
- Montant peinture : 10000+7500 DA

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

- Montant mains –d’œuvre : 30000+14000 DA
- Montant total en TTC : 567665 ,99 DA
- Vétusté (%) : 47116,60
- Immobilisation : 15 +7

3-2-1-3-Le décompte de règlement

Montant fournitures	506165,99 DA
+ Montant de peinture	17500 ,00 DA
+ Montant mains – d’œuvre	44000 ,00 DA
= Montant des dégâts	567665,99 DA
- Vétusté	47116,60 DA
- Franchise	2500,0 DA
= Montant de l’indemnisation	518049,39 DA

Et par la suit l’assuré récupère chèque

3-2-2-Déclaration sinistre

L’assure Y a rempli son constat amiable comme suit (voir l’annexe n°06)

Dans cas d’indemnisation d’un dommage matériel pour un sinistre qui s’est produit le 09 /12/2022 à 20h à Hôpital Boghni

Le client à déclaré le sinistre le 11 /12/2022 (voir l’annexe N°06 et 08) auprès de l’agence d’assurance.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Tableau n° 0 3 : Constat amiable d'accident type de la SAA

Au recto du constat		
	Véhicule A	Véhicule B
Véhicule	SWIFT	RIO
Marque, type	SUZUKI	KIA
Venant de	Stationnement	Boghni centre
Allant vers	/	Hôpital Boghni
Assuré	X	X
Société d'assurance	SAA de Boghni	SAA de Boghni
Attestation valable du	14/09/22 au 13/03/23	29/06/22 au 28/06/23
Agence	SAA de Boghni	SAA de Boghni
Conducteur	Liu -même	Lui – même
Par la wilaya	Tizi- ouzou	Tizi- ouzou
Catégorie	B	B
Les dégâts apparents		<ul style="list-style-type: none"> - Port avant droit - Port arrière droit

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

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Tableau n° 04: Verso constat amiable d'accident type de la SAA.

Au verso du constat	
Nom	X
Le numéro de téléphone	X
Profession	Commerçiant
Le schéma	/
Circonstance de l'accident	
Les pièces	<ul style="list-style-type: none">• Carte grise• Permis de conduite• Le contrat d'assurance• Le chargé de sinistre procède à l'ouverture du dossier ORASS

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

3-2-2-1- L'établissement d'un ODS

L'agent sinistre établie un ODS, et demande à l'assuré X une copie de constat, le permis et la carte grise pour l'envoyer à l'expert (annexe n°08).

3-2-2-2- L'expertise

L'experts évaluent les dégâts et rédigent un rapport d'expertise 21/12/2022 Envoi SAA 2006 (voir L'annexe N° 09) Dommage supporté La déclaration est la suivante :

- Choc A :
- Choc B : port avant droit

Port arrière droit

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

L'expert a estimé les dommages comme suit :

- Montant fournitures en TTC : 0,00 DA
- Montant peinture : 4500,00 DA
- Montant main – d'œuvre : 4500,00 DA
- Montant total en TTC : 9000,00 DA

Immobilisation : 2 Jours

3-2-2-3- Le décompte de règlement

Montant fourniture	0,00 DA
+ Montant peinture	4500,00DA
+ Montant main –d'œuvre	4500,00DA
= Montant de dégâts	9000,00DA
= Montant de l'indemnisation	8500,00DA

Le dommage collusion 1000 DA (voire l'annexe N ° 10)

Tableau n° 05: Nombre des sinistres de la SAA à l'agence 2006

Années	2018	2019	2020	2021
Sinistre	1646	1526	1074	1201

Source : Document interne à la SAA

Nous avons essayé de présenter un cas de réclamation pour dommages matériels lié à Convention de la SAA 2006 Boghni, Une fois la procédure de calcul terminée, nous créerons un ordre de paiement au profit du client. Une fois le chèque émis, le comptable continuera à émettre le chèque Le montant sera signé par le bénéficiaire pour confirmer la réception compensation.

Chapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni agence 2006)

Dans cette section, nous avons présenté les résultats de notre étude menée au sein de la Société Algérienne des Assurances (SAA). L'analyse du guide d'entretien a révélé des politiques transparentes de la SAA, clarifiant les détails des contrats et des procédures de réclamation. Les études de cas ont illustré le processus complet de réclamation, confirmant l'efficacité opérationnelle de la SAA dans la gestion des sinistres automobiles. L'examen des données historiques des sinistres a mis en lumière la capacité de la SAA à maintenir la satisfaction client malgré les fluctuations du volume des réclamations. Ces résultats ont confirmé la transparence, l'efficacité et la satisfaction client comme des piliers essentiels de l'opérationnalisation de la SAA.

Conclusion

Ce chapitre a été consacré à une analyse approfondie de la Société Algérienne des Assurances (SAA) à travers une étude empirique rigoureuse. En explorant les détails des contrats d'assurance, les procédures de réclamation et l'historique des sinistres, nous avons obtenu des insights cruciaux.

Les résultats de notre étude révèlent que la SAA se distingue par sa transparence. Les politiques claires et les procédures bien définies, comme mises en évidence dans l'analyse du guide d'entretien, renforcent la confiance des clients. De plus, les études de cas ont illustré un processus de réclamation efficace et équitable, soulignant la rapidité de la prise en charge des sinistres.

En examinant les données historiques des sinistres, nous avons constaté la résilience opérationnelle de la SAA. Malgré les fluctuations dans le nombre de réclamations au fil des ans, la satisfaction client a été maintenue à un niveau élevé. Cela témoigne de la capacité de l'entreprise à gérer efficacement les défis opérationnels tout en préservant la qualité du service.

En somme, cette étude empirique confirme la réputation de la SAA en tant qu'acteur majeur dans l'industrie de l'assurance en Algérie. Ses politiques transparentes, son efficacité opérationnelle et son engagement envers la satisfaction client en font un choix fiable pour les assurés. Ces résultats fournissent des indications précieuses pour les assureurs cherchant à améliorer leurs pratiques et à renforcer la confiance de leurs clients.

Conclusion générale

Dans ce mémoire, nous avons examiné en profondeur les stratégies de sélection et de gestion des sinistres de la branche d'assurance automobile de la Société Algérienne des Assurances (SAA). Notre méthodologie rigoureuse, alliant étude documentaire, analyses qualitatives et étude empirique, nous a permis d'explorer en détail les pratiques opérationnelles de la SAA.

Les résultats obtenus révèlent que les stratégies de sélection des garanties d'assurance automobile jouent un rôle crucial dans la gestion des sinistres. Les politiques de gestion des sinistres adoptées par la SAA se sont avérées efficaces, contribuant significativement à la satisfaction des clients et à l'efficacité globale de l'entreprise.

En réponse à notre première hypothèse, il est confirmé que les stratégies de sélection des garanties d'assurance automobile ont un impact significatif sur la gestion des sinistres. Les choix précis des garanties influent directement sur la manière dont les sinistres sont traités et sur la satisfaction des clients.

Concernant notre deuxième hypothèse, nous confirmons que les politiques de gestion des sinistres dans le domaine de l'assurance automobile adoptées par la SAA sont efficaces. Les processus de traitement des sinistres, tels que documentés dans les guides d'entretien et étudiés à travers des cas concrets, démontrent une gestion efficace et proactive des réclamations.

En réponse à notre problématique initiale, nous pouvons affirmer que les stratégies de sélection de gestion des sinistres de la branche d'assurance automobile mises en place par la SAA sont non seulement pertinentes mais aussi bien élaborées. Ces stratégies, combinées à des politiques de gestion des sinistres efficaces, positionnent la SAA en tant qu'acteur majeur sur le marché de l'assurance automobile en Algérie.

En conclusion, ce mémoire souligne l'importance cruciale d'une sélection de garanties minutieuse et de politiques de gestion des sinistres efficaces pour maintenir la satisfaction des clients et garantir le bon fonctionnement d'une entreprise d'assurance. La SAA, à travers ses pratiques exemplaires, illustre la voie à suivre pour les entreprises similaires cherchant à optimiser leurs opérations et à garantir la confiance et la fidélité de leurs clients.

Bibliographiques

Ouvrage :

- CHRISTIAN Hess : « méthodes actuarielles de l'assurance vie », édition, Economica, 2000, p 10.
- COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie « Les grands principes de l'assurance », 13ème édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2017, P45.
- COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie « Les grands principes de l'assurance », 13ème édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2017, P45.
- Guide des assurances automobiles « L'assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives » P 03-04
- H.Zerban ; contrôle interne de l'assurance cas : les assurances automobile ; école hautes d'études en Assurance (eha) ;2014 ; page10.
- J-F BIGOT, « Droit des assurances : entreprises et organismes d'assurance », 2ème éd DELTA, Paris, 2000, p.12

Mémoires :

- BENZIANE.D, «Essai d'analyse du système de couverture des risques dus aux catastrophes naturels en Algérie », mémoire de magister. Université de Bejaia. Sciences économiques, 2006, p9.
- K. BENAHMED, «Essai d'analyse de la relation entre l'assurance et la croissance économique en Algérie », Mémoire du magister, option MFB, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2014, p .32.
- L MEZDAD: « Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financier nationale », mémoire du magister en science économique, option MFB, université A. Mira Bejaia, 2006, p. 7
- Madouda HADDAD : « L'assurance crédit à l'exportation hors hydrocarbures en Algérie », mémoire de magister en science économique, option GE, université Mouloud Mammeri, Tizi- Ouzou, 2006, P. 16.
- MAOUCHI Mansour et TADJDIT Chrifa ; « Les facteurs déterminants la demande de l'assurance de personnes en Algérie », mémoire de fin d'étude ; option : monnaie, banque et environnement ; 2014 ; p6
- MEKDOUD ET MENOUEUR « L'expertise du sinistre automobile : Rôle, Enjeux et contraintes, Cas de la SAE, au niveau de la SAA DE TIZI OUZOU » mémoire de master à l'université de TIZI OUZOU 2018 Page 09.

Testes juridique :

- Article 01 l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages
- Article 15 de l'ordonnance 95-07, du 25 janvier 1995, Op.cit.
- Article 12, 13,14 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, Op.cit.
- Article 134-136, loi N°05-10 du 20 juin 2005 du code civil, Editions BERTI, Lot. EN Nadjah N°24.16 320 DELY IBRAHIM ALGER, Algérie.
- Article 138-140, loi N°05-10 du 20 juin 2005 du code civil. Op.cit.
- Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :
 - o Loi n°06-04 ;
 - o Loi de Finances pour 2007 ;
 - o Loi de Finances complémentaire pour 2008 ;
 - o Loi de Finances complémentaire pour 2010 ;
 - o Loi de Finances complémentaire pour 2011 ;
 - o Loi de Finance pour 2014

 **Document :**

- Condition générales, assurance automobile, CAAT. P. 9.
- ECOL DES HAUTES EN ASSURANCE –E.H.E.A- Séminaire sure la gestion des sinistre « Automobile ».
- Formation D.E.S.S En Assurance-LAHEF (Les Bases Techniques De l'Assurance) .

 **Sites web :**

- <https://www.assurancesclavel.com/wp-content/uploads/2022/10/CG-REMORQUE-09-2021-CG-180406C>.
- [https://www.assurpeople.com/sites/default/files/conditions generales/534_DIPA_CG\(1\)](https://www.assurpeople.com/sites/default/files/conditions generales/534_DIPA_CG(1)).
- <https://www.capital.fr/auto/dommage>.
- <https://www.capital.fr/votre-argent/reassurance-definition-interet-et-fonctionnement>.
- <https://www.ccr.dz>, «Compagnie Central de Réassurance».
- <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance>,
- <https://www.revueassurances.ca/wp>.

الشروط الخاصة

تخضع هذه الشروط الخاصة للأمر رقم 07 / 95 / الصادر في 25 / 01 / 1995 المعدل والمتمم بالقانون 06 / 04 / الصادر في 20 / 02 / 2006 وكذا القانون رقم 88 / 31 المؤرخ في 19 / 07 / 1988 المعدل والمتمم للأمر رقم 74 / 15 / الصادر في 30 / 01 / 1974 و المتضمن الزامية التأمين على السيارات و نظام التعويض على الأضرار.

الشروط :

لا تنطبق على هذا العقد إلا الشروط التي تمت المصادقة عليها بموجب تصاريحات المكتب، على الوجه الأول لعقد التأمين على السيارات مع مراعاة أحكام البصوص القانونية الواردة في دفتر الشروط العامة.

- 1 - شرط نقل الغير: يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العوائل المالية للمسؤولية المدنية تجاه الأشخاص المتقولين مجاناً بواسطة المركبة في حدود عدد المقاعد المرخص بها قانوناً في النطاق الرامية و هذا مع مراعاة أحكام المادتين (13) و (14) من الأمر 74 / 15.
- 2 - شرط خاص بالمقطورة : يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العوائل المالية للمسؤولية المدنية في حالة ربط المركبة بموضوع هذا العقد بمقطورة لا يتجاوز وزنها الإجمالي لحمولة 750 كغ.
- 3 - شرط نقل العواد السريعة الإنتهاب : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً لتغطية الأضرار الناتجة عن نقل المركبة لمواد قابلة للإنتهاب، مواد متفجرة، مواد قارصة أو محروقات لا تتجاوز 500 كغ أو 600 لتر، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حالة وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 4 - شرط رخصة السياقة (أقل من سنة) : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً عن جهازه لرخصة سياقة منتزجة منذ أقل من سنة من المصالح الإدارية المختصة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 5 - شرط السن : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً إذا كان سنه يقل عن خمس وعشرون (25) سنة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 6 - شرط تأمين المركبات التابعة لوكالة كراء السيارات : يلتزم صاحب وكالة كراء السيارات بعدم كراء المركبات للأشخاص نقل أعمارهم عن 25 سنة والعاملين لرخصة سياقة أقل من سنة واحدة (01) و كل مخالفة لهذا شرط يسقط الحق في الضمان مباشرة.
- 7 - شرط الحصول على التخفيض الخاص بالموظفين : يصرح المكتب بأنه : (أ) في خدمة مباشرة، دائمة و فقط، لمصالح إدارة تابعة للدولة، للولايات أو لمؤسسات عمومية ولقمة تحت وصاية جهاز من أجهزة الدولة.
- 8 - شرط خصم الرسوم : في حالة وقوع حادث، تحسب التعويضات المدنية الممنوحة للمؤمن له على أساس قيمة قطع الغيار التي يحددها الخبير في تقرير الخبرة (بالرسوم أو بدون رسوم على حسب عقد التأمين وكذا النظام الضريبي الخاضع له بالنسبة للمركبات ذات الإستعمال التجاري).
- 9 - شرط القدم : تخصم نسبة القدم التي يحددها الخبير على أساس سن المركبة وحالتها في محضر الخبرة من مبلغ التعويض عن الأضرار الناجمة عن الحادث.
- 10 - شرط الإقتطاع : في حالة وقوع الحادث، تخصم الشركة مبلغ الإقتطاع حسب طبيعة المركبة موضوع العقد، و هذا في حالة تجاوز مبلغ الأضرار قيمة الإقتطاع، و بخلاف ذلك لا تعويض هذه الأضرار، و تحدد هذه الإقتطاعات كما يلي:

أضرار التصادم DC			ضمان التأمين الشامل DASC			
الرمز	الضمان	حدود الإقتطاع	ضمان أضرار التصادم /الم/ DV/VV السوق			الاستعمال
« أ »	10000,00 دج	500,00 دج	الحد الأقصى للإقتطاع	الحد الأدنى للإقتطاع	نسبة الإقتطاع	السيارات السياحية ذات وزن أقل من 3,5 طن
« ب »	20000,00 دج	2000,00 دج وحد أقصى 500,00 دج	7000,00 دج	2500,00 دج	5 %	السيارات النخعية ذات وزن أكثر من 3,5 طن
« ج »	30000,00 دج	3000,00 دج وحد أقصى 500,00 دج	7000,00 دج	2500,00 دج	5 %	السيارات النخعية ذات وزن أكثر من 3,5 طن
« د »	40000,00 دج	1500,00 دج	15000,00 دج	2500,00 دج	10 %	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - المسافات الطويلة -
« هـ »	50000,00 دج	2000,00 دج	10000,00 دج	2500,00 دج	5 %	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - النقل الحضري -
			10000,00 دج	2500,00 دج	5 %	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - نقل العمال -
			25000,00 دج	5000,00 دج	10 %	السيارات المعدة لكراء

في حال الاحتراق الكلي للمركبة أو سرقه للمركبة بقطاع مبلغ (5000,00 دج) بالنسبة لإكسار الزجاج يتم الإقتطاع مبلغ 2500,00 دج.

تنبيه

- 1 - في حالة وقوع حادث يتعين على المؤمن له التصريح بذلك لدى وكالة التي تم الإكتتاب أمامها، و في حال الضرورة يمكن التصريح بالحادث لدى أقرب وكالة لشركة الوطية للتأمين على مستوى التراب الوطني و ذلك خلال سبعة أيام و تخفض إلى ثلاثة أيام في حالة السرقه.
- 2 - لا يكرس تقرير الخبرة المنحدر على الحادث نقداً في التعويض و إنما يعتبر مجرد تعبير للأضرار.

Annexe 01:

الجمعية الوطنية للتأمينات
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE
 شركة تأمين وطنية تأسست في 30 مارس 1988
 رقم التسجيل: 01/07/2023 23 59
 رقم المراسلة: 01/07/2023 23 59
 رقم الهاتف: 01 22 50 00 / 22 50 50 / 01 22 50 51

الشروط الخاصة بعد تأمين السيارات
CONDITIONS PARTICULIÈRES
DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

عدد التأمين: 3
 رقم الوثيقة: 1107957
 رقم RAE: 110002894

المكتب: **BOGHNI**
 Souscripteur: **TIRIMTINE BOGHNI TIZI OUZOU**
 Nom et Prénom: **TIRIMTINE BOGHNI TIZI OUZOU**
 Raison sociale:
 Sexe:
 N° de Tel:
 Conducteur:
 N° (e) ic:
 Adresse:
 رقم رخصة القيادة:
 الصنف:
 رقم رخصة السياقة:
 صامت في:
 رقم التسجيل:
 N° imm:
 تاريخ أول استعمال:
 جملة المحرقة المفيدة:
 PTC / CU:
 قيمة الرأب:
 القيمة السوقية:
 Type:

المركبة: **BOGHNI**
 Remorque:
 رقم الشاسي: **KMCHT51UACU0093825**
 رقم التسجيل:
 N° imm:
 تاريخ أول استعمال:
 جملة المحرقة المفيدة:
 PTC / CU:
 عدد الإكسسوارات:
 قيمة الرأب:
 القيمة السوقية:
 Type:

Permis de conduire: **BOGHNI**
 Catégorie: **B**
 الصنف:
 رقم رخصة السياقة:
 الصنف:
 رقم رخصة السياقة:
 صامت في:

Permis de conduire N°: **1514008408**
 Délivré le: **10/08/2015**
 Véhicule Assuré:
 Marque: **HYUNDAI**
 Genre: **Véhicules particuliers sans remorque**
 Usage: **Admire**
 Energie: **Diesel**
 Puissance: **6**
 Type: **ACCENT**
 Zone: **Nord**

Garanties et limites de couvertures		Franchises		Prime Nette		Garanties		Capital assuré		Franchises		Prime Nette	
Responsabilité Civile	0,00			1.129,92	Vst	Auto-Radio		25.000,00					154,00
Defense et Recours	0,00			300,00									
Assistance Classique	0,00			632,50									
DASC à 500 000 DA	0,00			9.625,00									
Bris de Glaces	1.400.000,00			2.500 DA									
Vol & incendie	1.400.000,00			5.000									
Pertes exploit. & jours	0,00												
P.T.A (SAA)	0,00			302,50									

تقصير القسط: **21.674,03**

Prime nette: **17.198,42**
 Accessoires: **200,00**
 TVA: **3.305,71**
 FGA: **39,50**
 DTG: **40,00**
 DTG: **890,00**
 Taxe Veh-Roulement: **0**
 Prime totale: **21.674,03**

الملاحة / الواقع: **bilou**
 إضافة للسنة:
 إضافة رخصة السياقة:
 زيادة م من الإكتئاب:
 زيادة توربو:

heure: **17h30** / le: **10/08/2015**
 Fait à: **BOGHNI**
 Signature: **TIRIMTINE BOGHNI**
 Signature: **TIRIMTINE BOGHNI**

Annexe 02 :

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

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

Date d'accident le 06/01/2023 heure 17h la 20 الساعة في
 Lieu précis : بني سويف
 Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B Oui Non
 Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule préciser duquel : A ou B

بمع هذه المعايير إجباريا من طرف السائقين
 لا تشكل إقرارا بالتسوية بل كشفا
 للبيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتسوية
 مكان البصيرة
 حقائق المادة اللاحقة بغير السيارتين أ و ب
 مشهود : الإسم و العنوان وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين
 بين أيهما أ أو ب

Véhicule A | سيارة أ

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles
 اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الحالات الصالحة

Véhicule : V. 8
 Marque, Type : F. B. 2 A
 N° d'immatriculation : S. R. A. A. E. L. K. A. B. W. E
 Venant de : B. G. H. V. I.
 Allant vers : B. G. H. V. I.
 Assuré (voir attest. d'assurance) :
 Nom :
 Prénom :
 Adresse : B. G. H. V. I.
 Site d'assurances : S. A. A.
 N° police :
 Attest. valable du 1/1/2022 au 31/12/2023
 Agence : S. A. A. 2026

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file
 اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف

2) Roulait dans le même sens et sur une file différente
 يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف

3) Roulait en sens inverse
 يسير في الجهة المعاكسة

4) provenait d'une chaussée d'ifférente
 قادمة من طريق مختلفة

5) Venait de droit (dans un carrefour)
 قادمة من اليمين (داخل مفترق)

6) S'engageait sur une place à sens giratoire
 داخل في ساحة ذات إتجاه دائري

7) Roulait sur une place à sens giratoire
 سائرا في ساحة ذات إتجاه دائري

8) En stationnement
 في حالة وقوف

9) Quittait un stationnement
 خارجا من الوقوف

10) Pronait un stationnement
 على وشك التوقف

11) Reculait
 يتأخر

12) Doublait
 يتجاوز

13) Dépassement irrégulier
 تجاوز غير قانوني

14) Changeait de file
 يغير خط السير

15) Virait à droite
 ينحرف إلى اليمين

16) Virait à gauche
 ينحرف إلى اليسار

17) S'engageait dans un parking un lieu privé, un chemin de terre
 يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معبدة

18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre
 يخرج في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معبدة

19) Emptéait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse.
 يتوغل جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير

20) Roulait en sens interdit
 يسير في إتجاه ممنوع

21) Inobservation d'un signe de priorité
 لم يحترم علامة الأسبقية

22) Faisait un demi-tour
 يقوم بنصف دورة

23) Ouvrait une portière
 يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix
 بينوا عدد الحالات التي جعلت فيها علامة (x)

Croquis de l'accident
 مخطط الحادث

Ne rien modifier au constat après
 Signature des conducteurs
 أعضاء السائقين

سيارة :
 تصنيف الطراز :
 رقم الترخيص :
 قادمة من :
 متجهة إلى :
 مؤمن له (انظر شهادة التأمين) :
 لقب :
 إسم :
 عنوان :
 شركة التأمين :
 رقم وثيقة التأمين :
 جادة صالحة من :
 وكالة :
 سائق (انظر رخصة القيادة) :
 لقب :
 إسم :
 عنوان :
 رقم رخصة القيادة :
 حاملة في :
 من طرف ولاية :
 من صنف **أ ب ج د هـ**
(المسافر للمصنف في الدائرة)
 بينوا بواسطة سهم نقطة الاصطدام
 لأول مرة
التصانير الواضحة
 ملاحظات

Annexe 03 ;

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

أرى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة) من طرف المؤمن له ويرسل في ظرف 7 أيام

1) اسم المؤمن له:
عنوانه:

2) المخطط (2)
بيو السيارات بحرفي أ و ب
طبقاً للصفحة الأولى
ووضوحاً كذلك
- مخطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الاستخدام

3) ظروف الحادث:
ظروف الحادث:
في حالة الإيجاب: فرع أو محافظة الشرطة المختصة

4) هل حرر
محضر من طرف الذرك الوطني
تقرير من طرف الشرطة
في حالة الإيجاب: فرع أو محافظة الشرطة المختصة

5) المسائق للسيارة المؤمنة:
هل هو المساق الاعتيادي لها
هل يمكن إعتيادها عند المؤمن له
تاريخ الإزيداد:

6) للسيارة المؤمنة:
ما هو سبب النقل
معاينة الخسائر: أين يمكن معاينة السيارة:

7) الخسائر المادية اللاحقة بغير للسيارتين أ و ب:
(الطبيعة و الأهمية)
اسم و عنوان مالكيها:

8) الجريح (8)
اللقب و الاسم:
السن:
العنوان:
المهنة:
صندوق الضمان الإجتماعي و رقم الإنخراط:
طبيعة و خطورة الخروج:
الوضعية وقت الحادثة:
(راجل، راكب في سيارة أ أو ب)
العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى:

9) Signature de l'assuré:
في يوم:
امضاء المؤمن له:

Annexe 04 :

4

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

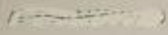
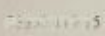

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2006 Agence BOGHNI ODS N° :2023--0360
N° dossier sinistre 2023 \ 110360 Nature des dommages : Matériel
Accident du 06/05/2023
Date de déclaratio 07/05/2023

ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE

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

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE	RENSEIGNEMENTS DU TIERS
Assuré: 	Etabli le: 09/05/2023
Adresse: BOUNOUH BOGHNI TIZI OUZOU	
Marque du véhicule: SEAT	
Immatriculation: 	
Num Châssi VSSZZKJZK5005620	
Police N°: 	
Effet: 11/07/2022 Echéance: 10/07/2023	


Garantie Top Réparation : NON

Signature et griffe de l'ordonnateur
Société Nationale d'Assurance
Agence BOGHNI - 2006 -
Chef de service adjoint
F. LAIHOUS

Par : LOUNIS

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre

Annexe 05 :



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

SOCIÉTÉ ALGÉRIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise : TIZI OUZOU PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 09-A23H00633
 Lieu de visite : HORS CENTRE Etabli le : 17/05/2023 Expert : YUCEF HADDADOU

Mandant		Véhicule			
Agence BOGHNI	Code SAA2006	Marque SEAT	Modél IBIZA	Genre VP	
N° 2023-110360	Date 06/05/2023	N° Série		Puissanc 7	
Assur Tiers	Tiers	Immatr. 07 2 15		Année 2019	
Assureur Tiers	Agence	Energie ESSENCE		Couleur BLEUE	
N° Police Tiers		Carrosserie CITO		Etat BON	

Description du choc:

CHOC A L'AVANT:
 ACCENTUEE A GAUCHE, AYANT ENGENDRÉ:
 -CASSURE ET DÉTÉRIORATION DE LA GRILLE DE CALANDRE + CHROME, GRILLE INF DE PIC AV, PHARE DT, PARE-BRISE, SUPPORT MOTEUR (DROIT, CENTRAL, GAUCHE), ARMATURE AV, RADIATEUR D'EAU, CONDENSEUR CLIM, MOTO-VENTILATEUR, ABSORBEUR DE CHOCS AV, COLLECTEUR D'ADMISSION, SERRURE CAPOT, VASE LAVE GLACE, RÉTROVISEUR INT, PARE-BOUE AV G/D.
 -COMPRESSION ET DÉFORMATION SUR TRAVERSE AV, CAPOT, ENTRETOISE DE PHARE G/D, LONGERONS AV G/D.
 -AGGRAVATION SUR PARE-CHOCS AV, PHARE GH, AILE AV-G.
 -DÉPLOIEMENT ET BLOCAJE DE L'AIRBAG VOLANT AINSI QUE SON BOITIER DE COMMANDE.

CHOC LAT MEDIAN GAUCHE:
 PORTANT AVEC DÉFORMATION ET FROTTEMENT SUR LES PORTES AVIAR GH, BAS DE CAISSE GH.

Evaluation de la remise en état		Taux Horaire	250.00 DA
Detail des réparations		T/REP	Montant
CHOC A L'AVANT	TOLERIE	120	30 000,00
REPLACEMENT DES ÉLÉMENTS LISTES EN FOURNITURES ÉTIRAGE ET REMISE EN ÉTAT DES LONGERONS AV G/D. APPLICATION DE PEINTURE ET INGRÉDIENTS.			
CHOC A L'AVANT	PEINTUR ET INGRÉDIENTS	0	10 000,00
CHOC LAT MEDIAN GAUCHE	TOLERIE	56	14 000,00
REMISE EN ÉTAT DES ÉLÉMENTS SUS CITES AVEC APPLICATION DE PEINTURE ET INGRÉDIENTS.			
CHOC LAT MEDIAN GAUCHE	PEINTUR ET INGRÉDIENTS	0	7 500,00


Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Œuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures
567 665,99	A 30 000,0	A 10 000,0	TVA
	B 14 000,0	B 7 500,00	TTC
			A 80 816,42 506 165,99
			B 0,00 0,00

Montant Total en Lettres : **cinq cent soixante sept mille six cent soixante cinq dinars et quatre-vingt dix-neuf**

Photos : 34	Immobilisation : A 15 (Jours) B 7	Vétusté (%) : 10,0	Soit : 47 116,60
-------------	-----------------------------------	--------------------	------------------

OBSERVATION :
 AUCUN ADDITIF NE SERA ÉTABLI AU DELA DE 90 JOURS.

Fait à : TIZI OUZOU le : 04/09/2023



Cachet et signature de l'expert
 Société Algérienne d'Expertise
 S.A.E Tizi-Ouzou
HADDADOU Youcef
 Expert en Automobiles

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

Annexe 06 :

6 CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

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

Date d'accident le 09/12/2022 heure 20h الساعة 20 في

Lieu précis Hospital Boglun المكان بالضبط

Dégâts matériels autres qu'au véhicule A et B Oui Non N/A تسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule لتشهدوا الاسم والعنوان. وإذا نعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين

préciser duquel : A ou B بين أيهما أ أو ب

معاينة ودية لحادث سيارة

يقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين

لا تشكل اعترافا بالمسؤولية بل كشفها

البيانات والوقائع قصد الإسراع بالتسوية

أرجع الحادث في الساعة 20 المكان بالضبط

تسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب

لتشهدوا الاسم والعنوان. وإذا نعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين

بين أيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Véhicule SWIFT

Marque, Type SUZUKI

N° d'immatriculation 23886-M2-13

Venant de STATIONNEMENT

Allant vers

ASSURÉ (voir attest. d'assurance)

Nom BOUANI

Prénom

Adresse BOUANI

Site d'assurées SAA de Boglun

N° police

Attest. valable du 14/09/2018 à 13/03/23

Agence SAA de Boglun

Conducteur (voir permis de conduire):

Nom

Prénom

Adresse BOUANI




Permis de conduire N°

Délivré le 06/10/2018

Par la wilaya de STATIONNEMENT

Catégorie A1 A B C D E F
(entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial

Dégâts apparents pas de choc arrière gauche

Observations

Mettre une croix (X) dans chacune des cases utiles

اجعلوا علامة (X) داخل إحدى الحالات المتاحة

- 1) Hurlait 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 différente
- 5) Venait de droit (dans un carrefour)
- 6) S'engageait sur une place à sens giratoire
- 7) Roulait sur une place à sens giratoire
- 8) En stationnement
- 9) Quittait un stationnement
- 10) Prenait un stationnement
- 11) Reculait
- 12) Doubleait
- 13) Dépassement irrégulier
- 14) Changeait 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) Empiétait 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

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix (X)

Croquis de l'accident

Ne rien modifier au constat après

Signature des conducteurs أعضاء السائقين

لا تكتبوا المعاينة بعد فصل السائقين

اجعلوا علامة (X) داخل إحدى الحالات المتاحة

1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الاتجاه و على نفس الصف

2) يسير في نفس الاتجاه و على صف مختلف

3) يسير في الجهة المعاكسة

4) قاعا من طريق مختلفة

5) قاعا من اليمين (داخل مفرق)

6) بإخلا في مساحة ذات اتجاه دائري

7) سائرا في مساحة ذات اتجاه دائري

8) في حالة وقوف

9) خارجا من الوقوف

10) على رصيف الوقوف

11) يتأخر

12) يتجاوز

13) تجاوز غير قانوني

14) تغير خط السير

15) يتحول إلى اليمين

16) يتحول إلى اليسار

17) ينزل في موقف صومي في محل خصوصي في طريق غير معبدة

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

19) يتجه جزء الطريق المحصن للاتجاه المعاكس في السير

20) يسير في اتجاه ممنوع

21) لم يحترم علامة الأسبقية

22) يقوم بنصف دورة

23) يفتح باب سيارته

بينما عدد الحالات التي جعلت فيها علامة (X)

مخطط الحادث

سيارة K10

صنفه الطراز K19

رقم التسجيل 0207493/K01/16

خاتمة من BOUANI CENTRE

مختمة الى Hospital Boglun

خو من له (انظر شهادة التأمين)

لقب

الاسم

عنوان AGENCE Code 2054

شركة التأمين SAA Bouani

رقم وثيقة التأمين

تهداة صالحة من 23/06/2018 إلى 13/03/23

لو كالة SAA de Boglun

لمساق (مطرح رخصة القيادة)

اللقب

الاسم

العنوان AZA GAZ Boglun

رقم رخصة القيادة

المسلمة في Boglun



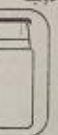
من طرف ولاية STATIONNEMENT

من صنف A B C D E F (أشهر للصف في دائرة)

جدوا نواصفة سهم

لنقطة الاصطدام

لاإشارة

التساير الواضحة

porte avant droit

porte Arrière droite

à la gauche droite

égale triangles

Annexe 07 :

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

1) **Nom de l'assuré :** **اسم المؤمن له :**
Profession : Cosmétique **Tel :** **رقم الهاتف :**

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

3) **Circonstances de l'accident :** véhicule A en stationnement devant l'hôpital de Bayona **ظروف الحادث :**
par le véhicule B a été amené à l'hôpital de Bayona

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

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 محضر من طرف الدرك الوطني
 Un rapport de police?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

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

5) **Conducteur du véhicule assuré :** **السائق للسيارة المؤمنة :**
 est-il le conducteur habituel du véhicule?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 هل هو السائق الاعتيادي لها
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré ?

Oui	نعم	Non	لا
-----	-----	-----	----

 هل يسكن اعتاديا عند المؤمن له
 Date de naissance :

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

Quand ? **متى :**
 éventuellement téléphoner à : **عند الحاجة إعتقرا :**

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

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

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

A. Bayona le 12/12/2022 في 12 يوم 2022
 Signature de l'assuré **إمضاء المؤمن له**

Annexe 08 :

8

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2006 Agence BOGHNI ODS N° :2022--1124
Dossier sinistre 2022 \ 111124 Nature des dommages : Matériel
Date du sinistre 09/12/2022
Date de déclaration 11/12/2022

ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE


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

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURÉ	RENSEIGNEMENTS DU TIERS
Assuré: [REDACTED]	Assuré [REDACTED]
Adresse: VGE AIT IMGHOUR CNE MBCHTRAS	Adresse
Marque du véhicule: SUZUKI	Marque du véhicule KIA
Immatriculation: [REDACTED]	Immatriculation [REDACTED]
Compagnie d'assurance: [REDACTED]	Compagnie d'assurance
Police N°: [REDACTED]	Agence 13002
Police N°: [REDACTED]	Police N° [REDACTED]
Effet: 14/09/2022 Echéance: 13/03/2023	Effet Echéance

Signature et griffe de l'ordonnateur
Société Nationale d'Assurance
Agence BOGHNI -2006-
Chef de service Adjoint
F. LATROUS

Etabli le: 09/02/2025
Par A. SAIT

doit être accompagné de la déclaration de sinistre



Annexe 09 :

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

Centre d'Expertise **TIZI OUZOU** PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : **09-A22V14660**
 Lieu de visite : **VACATION AGENCE** Etabli le : **21/12/2022** Expert : **YOUCEF HADDADOU**

Mandant		Vehicule		
Agence BOGHNI	Code SAA2006	Marque LUKI	Modél SWIFT	Genre VP
N° 2022-111124	Date 09/12/2022	N° Série MA3GZF62500167331		Puissanc 5
Assur. T	Tiers KHEMISSAT	Immatr. 23886-112-15		Année 2012
Assureur Tiers SAA	Agence	Energie ESSENCE		Couleur GRISE
N° Police Tiers		Carrosserie CI		Etat MOYEN

Description du choc

CHOC LAT ARRIERE GAUCHE:
 CAUSANT:
 -CASSURE ET FROTTLEMENT SUR PARE-CHOC AR.
 -AGGRAVATION SUR FEU AR-G.

Evaluation de la remise en état		Taux Horaire	250.00 DA
Detail des réparations		TIREP	Montant
CHOC LAT ARRIERE GAUCHE	TOLERIE	18	4 500,00
REFECTION DU PARE-CHOC AR. APPLICATION DE PEINTURE ET INGREDIENTS.			
CHOC LAT ARRIERE GAUCHE	PEINTUR ET INGREDIENTS	0	4 500,00

Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Oeuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures	
9 000,00	A 4 500,00	A 4 500,00	TVA	TTC
			A 0,00	0,00


Montant Total en Lettres : **neuf mille dinars**

Photos : 7	Immobilisation : A 2 (Jours)	Vétusté (%) : 0,0	Soit : 0,00
------------	------------------------------	-------------------	-------------

OBSERVATION :
 AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 30 JOURS

Fait à : **TIZI OUZOU** le **21/12/2022**

Cachet et signature de l'expert
 Société Algérienne d'Expertise
 S.A.E TIZI OUZOU
HADDADOU Youcef
 Expert en Automobiles



مؤسسة بالاسهم ذات رأس مال 40 مليون دينار جزائري رقم السجل التجاري 98 ب 3058 المقر الرئيسي طريق دالي إبراهيم الشراة الحزاق
 Société par actions au capital social de 540 millions d dinars -RC N° 98 B 3058-Route de Dely Ibrahim cher aga
 ALGER TEL 021 36 23 99- 021.3627.25-021.36.17.03- FAX 021 36.17.03- 021 36.17.12

designed & developed by iconSoftware.dz

Page 1/1

Annexe 10 :

Structures Gestionnaire	
Unité	0 SAA
Agence	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Identification de l'assuré	
Assuré	K
Police	2006 13002
Produit	1110 Automobile Particulier
Effet	14/09/2022 Echéance : 13/03/2023
Identification du Tiers	
Assuré	K
Police	
Effet	Echéance :
Agence tier	13002 Code
Références du dossier	
N° Dossier Sinistre	2006 - 2022 - 111124
Survenu le	09/12/2022
Accord de règlement	
N° Règlement	20 / 2023042842
Du	19/04/2023
Mode de règlement	
Bénéficiaire de l'indemnité DAHOUMANE SAMIR	
Banque	B.D.L
N° cheque	6190973
Montant	8.500,00
Date d'Emission du chèque	19/04/2023
Dom Coll 10.000	Dommmages Matériels 8.500,00
Total: 8.500,00	

Je, soussigné _____, demeurant à : VGE AIT IMGHOUR CNE MECHTRAS, reconnais avoir reçu de la Société Nationale d'Assurance la somme de 8.500,00 DA, Huit Mille Cinq Cents 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 09/12/22


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 _____ BADKOUF

Fait à TIZI OUZOU, le 19/04/2023

Par _____ BADKOUF

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "



deuis le 27-06-2023
à l'intéressé
p.c. E.K. 15.1506
du 30.10.2018
à Mechtras

Page 1 / 1

TABLE DE MATIERES

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des tableaux et figures

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre I : Cadre conceptuel et notions de l'assurance	3
Introduction	3
Section 1 : Évolution historique de l'assurance	3
1-la naissance de l'assurance	3
1-1-Assurance maritime	4
1-2- l'assurance terrestre	4
1-2-1-L'Assurance contre l'incendie.....	5
1-2-2-L'Assurance sociale	5
1-3- L'Assurance vie.....	6
1-4-L'assurance contre le vol	6
1-5-L'assurance automobile	6
2-Les assurances en Algérie	7
Section 2 : Généralités sur l'assurance.....	8
1- Définition de l'assurance.....	8
1-1-Définition générale	8
1-2- La Définition juridique.....	8
1-3-Définition technique	9
1-4-Définition économique	9
2-Les acteurs d'une opération d'assurance.....	9
3-Le contrat d'assurance.....	10
3-1- Définition d'un contrat d'assurance	10
3-2-Les caractères d'un contrat d'assurance.....	10
3-3-Les éléments d'une opération d'assurance.....	11
3-3-1- Le risque	11

3-3-2- La prime	12
3-3-3- La prestation	12
3-4- Technique de répartition des risques	13
3-4-1-La coassurance	13
3-4-2- La réassurance	13
3-4-3- La rétrocession	13
4-Rôles des assurances	14
4-1-Le rôle social de l'assurance	14
4-2-Le rôle économique	14
4-2-1- La Continuation de la production	14
4-2-2- Fonction d'information et d'allocation.....	15
4-2-3- La fonction de transfert du risque	15
Conclusion.....	16
Chapitre II : Pratiques de l'assurance automobile.....	17
Section 1 : Généralités sur l'assurance automobile.....	17
1. Définition d'assurance automobile	17
1.1. Définition générale de l'assurance automobile.....	17
1.2. Définition juridique.....	17
2. Historique d'assurance automobile.....	18
3. Les obligations et les droits de l'assureur et l'assuré en Algérie.....	20
3.1. Les obligations de l'assureur et l'assuré	20
3.1.1. Les obligations de l'assuré	20
3.2.1. Les obligations de l'assureur	21
3.2. Les droits de l'assureur et l'assuré en Algérie	22
3.2.1. Les droits de l'assuré	23
3.2.2. Les droits de l'assureur	23
Section 2 : Différentes garanties des contrats d'assurance automobile.....	24
1- Contenu du contrat d'assurance automobile	24
2- La souscription d'un contrat d'assurance automobile.....	24
2-2-1-La phase précontractuelle	25
1-2-2-La phase contractuelle	25
3-Les garanties d'assurance automobile.....	26
3-1-Garantie obligatoire : Responsabilité Civile (RC)	26
3-1-1-Définition de véhicule terrestre à moteur	26

3-1-2-Conducteur du véhicule assuré.....	26
3-1-3-Notion d'assuré et de tiers	27
3-2-Les garanties facultatives	28
3-2-1-Tous risque (dommages avec ou sans collision)	28
3-2-2-Dommage et collision (DC)	28
3-2-3-Bris de glace (BG).....	28
3-2-4-vol.....	29
3-2-5-Incendie et explosion.....	29
3-2-6-Personnes transportées assurées	29
3-2-7-Autres garanties.....	30
Conclusion.....	31
C hapitre III : La gestion des sinistres automobiles en Algérie, cas de la SAA de Boghni	
agence 2006)	32
Introduction	32
Section 01 : La présentation de l'organisme d'accueil.....	32
1-Situation actuelle de l'Agence en matière de fidélisation	32
2- Présentation de la structure de l'entreprise	34
3- Représentation de la structure d'une agence commerciale d'assurance.....	35
Section 2 : Présentation et déroulement de l'étude empirique.....	36
1- Méthodologie de recherche	36
1-1-Approche de la recherche	36
1-1-1- Approche quantitative	36
1-1-2- Approche qualitative	37
1-2-Comparaison entre l'approche qualitative et l'approche quantitative.....	37
2- Stratégie de la recherche : Etude de cas	39
3- Analyse du guide d'entreprise.....	41
3-1- Formulation et réponses au guide d'entretien	41
3-2- Interprétation et analyse des réponses au guide d'entretien	43
4-Cas pratique sur l'étude d'un dossier sinistre matériel.....	44
4-1-Le contrat d'assurance automobile.....	44
4-1-1- Garanties souscrites.....	44
4-1-2- Calcul des primes	45
4-2-Cas dossier matériel	45
4-2-1-Déclaration sinistre.....	45

4-2-1-1-L'établissement d'un ODS.....	47
4-2-1-2-L'expertise	47
4-2-1-3-Le décompte de règlement	48
4-2-2-Déclaration sinistre.....	48
4-2-2-1- L'établissement d'un ODS.....	50
4-2-2-2- L'expertise	50
4-2-2-3- Le décompte de règlement	50
Conclusion générale	53

Bibliographie

Annexes

Table de matières

Résumé

Résumé

L'assurance est une technologie basée sur la solidarité. En effet, l'assurance est l'activité d'une compagnie d'assurance organisant une série de fonds communs de placement Personnes et/ou entreprises exposées aux mêmes risques, répartir ces risques et les indemniser Avec l'aide de bonus ou de fonds financés par des bonus selon les lois des grands nombres Cotisations perçues à l'avance.

L'assurance automobile en Algérie est une assurance obligatoire selon l'article 01 de l'ordonnance no 74-15 du 30 Janvier 1974, dont l'objet de couvrir les dommages matériels et/ou corporels. L'assurance automobile est composée de différentes garanties qui sont : garanties obligatoire (RC) et des garanties facultatives (DASC, DC, BDG, DR, et autres).

La gestion des sinistres automobiles s'appuie sur deux étapes importantes qui sont :

- Le premier aspect est lié à des conséquences matérielle, c'est -à-dire le véhicule assuré a subi des dommages uniquement matériels, et la procédure, dans ces, est complexe selon que l'assuré soit assuré en responsabilité civil ou en garanties dommages (exemple : dommage collision, BDG et autres).
- La deuxième étape est liée à des conséquences corporelles, c'est-à-dire que l'accident a engendré au conducteur du véhicule, ou aux tiers des conséquences corporelles (décès ou blessure) ; dans ce cas la procédure d'indemnité ce fait sur la base des règles de la loi 88-31.

Mots clés :

Assurance, Assurance Automobile, Contrat d'assurance, Assureur, Assuré, Risque, Prime(Cotisation), Indemnisation, Gestion des Sinistres, Sinistres Matériels, Sinistre Corporels.

Résumé

Insurance is a technology based on solidarity. In fact, insurance is The process by which an insurance company organizes a group of individuals and/or mutual aid groups Companies facing the same risks use bonuses or premium funds to spread those risks and compensate them according to the statistical laws of large numbers Previously collected posts.

Automobile insurance in Algeria is compulsory insurance according to article 01 of ordinance no. 74-15 of January 30, 1974, the purpose of which is to cover material and/or bodily damage. Auto insurance is made up of different guarantees which are: mandatory guarantees (RC) and optional guarantees (DASC, DC, BDG, DR, and others).

The management of automobile claims is based on two important steps which are:

- The first aspect is related to material consequences, that is to say the insured vehicle has suffered only material damage, and the procedure, in these, is complex depending on whether the insured is insured in civil liability or in guarantees damage (example: collision damage, BDG and others).
- The second stage is linked to bodily consequences, i.e. the accident has caused the driver of the vehicle, or third parties, bodily consequences (death or injury); in this case the compensation procedure is done on the basis of the rules of law 88-31.

Key words:

Insurance, Motor Insurance, Insurance Contract, Insurer, Insured, Risk, Premium (Premium), Compensation, Claims Management, Material Claims, Bodily Claims.